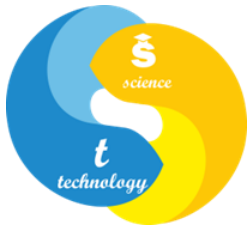


УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУКИ І ТЕХНОЛОГІЙ



СИЛАБУС «Управління якістю в туризмі»

Статус дисципліни	вибіркова
Код та назва спеціальності та спеціалізації (за наявності)	242 «Туризм»
Назва освітньої програми	Туризм
Освітній ступінь	Магістр
Обсяг дисципліни (кредитів ЄКТС)	3
Терміни вивчення дисципліни	2 семестр
Назва кафедри, яка викладає дисципліну, аббревіатурне позначення	ЕМ
Мова викладання	українська

Лектор



Кандидат економічних наук, доцент
Чернова Наталія Сергіївна

n.s.chernova@ust.edu.ua

http://diit.edu.ua/faculty/emt/kafedra/etmt/sostav/personal_page/423

<https://lider.ust.edu.ua/course/view.php?id=2382>.

м. Дніпро, Лазаряна, 2, 4 поверх, ауд.4206.

Передумови вивчення дисципліни	Перелік дисциплін, які потрібні для вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі»: OK5 Стратегічний менеджмент у туризмі OK9 Стратегічний маркетинг у туризмі
Мета навчальної дисципліни	<i>Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» є:</i> Метою дисципліни є формування необхідної сукупності теоретичних та практичних знань з управління якістю туристичних послуг на локальному, регіональному та міжнародному рівні.
Очікувані результати навчання	РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації. РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку. РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності. РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на

	<p>різних ієрархічних рівнях, які є складними непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.</p> <p>РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.</p> <p>РН13. Планувати, організовувати і виконувати наукові і прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації, обирати методи та інструменти досліджень, висувати і перевіряти гіпотези, обґрунтовувати висновки.</p>
Зміст дисципліни	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг. 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг. 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму. 5. Організація контролю якості туристичних послуг. 6. Статистичні методи контролю якості. 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг 8. Державна система стандартизації. 9. Система сертифікації туристичних послуг. 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму 11. Аудит якості та премії якості
Контрольні заходи та критерії оцінювання	<p>Загальний бал складається зі здачі ПК1 та ПК2</p> <p>ПК1 = 50 балів, з них: 30 - 50 балів - тестування за узагальненими знаннями навчального матеріалу, передбачених навчальною програмою</p> <p>ПК2 = 50 балів, з них: 30 - 50 балів - тестування за узагальненими знаннями навчального матеріалу, передбачених навчальною програмою</p>
Політика викладання	<p>До здачі ПК1, ПК2 та тестування допускаються усі студенти, які виконали відповідні роботи.</p> <p>Студенти, які під час будь-якого методу оцінювання порушують принципи академічної доброчесності, тобто: обманюють – видають звіт практичної роботи або розрахунково-графічну роботу, які виконані третіми особами, як власний, несуть відповідальність</p>
Навчально-методичне забезпечення	<p>Рекомендована література</p> <p style="text-align: center;">Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с. 2. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с. 3. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-2015. - Введ. з 2015-06-22. – К. : Держстандарт України, 2015. – 31 с. 4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415с. 5. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб.для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с. 6. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації,

акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.

7. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.

8. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.

9. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.

10. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.

11. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

12. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.

13. Сертификация в Украине: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.

14. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.

15. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.

16. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізікін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.

17. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. Центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості»; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213с.

18. Тіхосова Г.А. Сертификация товаров та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.

19. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

Допоміжна література

20. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.

21. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407с.

22. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація довкілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.
23. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф. «Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН Укороїни ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.
24. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.

Інформаційні ресурси в Інтернет

25. <http://novosti-turbiznesa.info/> - журнал «Новости турбізнеса» (Україна)
26. <http://www.tourbusiness.ua/> - портал професіоналів турбізнесу (Україна)
27. <http://utg.net.ua> – Українська туристична газета
28. <http://onejournal.ru/> - портал книг і статей про туризм
29. www.world-tourism.org - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації
30. www.travel.net – інформаційний портал з туризму
31. www.hotels.net - інформаційний портал про готелі та готельні мережі
32. www.rada.gov.ua – офіційний сайт Верховної Ради України
33. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України
34. www.greentour.com.ua - Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
35. www.tourlib.net – туристична бібліотека
36. Чернова Н.С. Дистанційний курс.
<https://lider.ust.edu.ua/course/view.php?id=2382>.

Законодавчі та підзаконні акти:

37. Конституція України.
38. Цивільний кодекс України, 16.01.2003р. №435-IV.
39. Господарський кодекс України, 16.01.2003р. №436-IV.
40. Кодекс цивільного захисту України, 12.10.2012р. №5403-VI.
41. Закон України «Про туризм», Вводиться в дію Постановою ВР №325/95-ВР від 15.09.95, ВВР, 1995, N 31, ст.242
42. Закон України “Про захист прав споживачів”, Вводиться в дію Постановою ВР
43. №1024-XII від 12.05.1991р.
44. Закон України «Про автомобільний транспорт» (5 квітня 2001 р.).
45. Закон України «Про страхування», 07.03.1996р. №85/96-ВР.
46. Закон України «Про рекламу», 03.07.1996р. №270/96-ВР.
47. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», 16.04.1991р. №959-XII.
48. Закон України «Про правовий статус іноземців», 04.02.1994р. №3929-XII.
49. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (2 березня 2015р.).

50. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22 травня 2003 р.)
51. Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» від 11 листопада 2015 р. № 991.
52. Постанова КМУ, 17 серпня 2002р. №1136 «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства».
53. Постанова КМУ «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію», від 1 червня 2011 р. № 567
54. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення», 21.12.2005 №1251.
55. Постанова КМУ Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (№959 від 14 серпня 1996 р.);
56. Постанова КМУ Про здійснення контролю за наявністю договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів під час перетину державного кордону України (№1024, від 6 липня 1998 р.);
57. Постанова КМУ Про порядок провадження діяльності страховими посередниками(№1523 від 18 грудня 1996 р.);
58. Постанова КМУ Про порядок надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту(№121 від 19 березня 2014 р.);
59. Постанова КМУ Про затвердження переліку суб'єктів господарювання, галузей та окремих територій, які підлягають постійному та обов'язковому аварійно-рятувальному обслуговуванню на договірній основі (№763 від 26 жовтня 2016 р.).
60. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затвержене наказом Державної туристичної адміністрації України, 24.09.2004, №83.
61. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу» (№83 від 24 вересня 2004 р.).
62. Наказ Державної туристичної адміністрації «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005р.