

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

# **МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**Робоча програма  
для студентів спеціальності  
242 "Туризм"  
другого (магістерського) рівня**

**Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2016**

УДК 338.487:005(07)

ББК 65.433р

М 50

Затверджено на засіданні кафедри туризму.

Протокол № 13 від 22.04.2016 р.

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

**Укладачі:** В. Є. Єрмаченко

Н. А. Дехтяр

Н. О. Мороз

**М 50 Менеджмент** якості туристичних послуг : робоча програма для студентів спеціальності 242 "Туризм" другого (магістерського) рівня : [Електронне видання] / уклад. В. Є. Єрмаченко, Н. А. Дехтяр, Н. О. Мороз. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 40 с.

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами. Вміщено плани лекцій, практичних та семінарських занять, матеріали для закріплення знань (завдання для самостійної роботи, контрольні запитання), критерії оцінювання знань студентів, професійні компетентності, якими повинен володіти студент після вивчення дисципліни.

Рекомендовано для студентів спеціальності 242 "Туризм" другого (магістерського) рівня усіх форм навчання.

**УДК 338.487:005(07)**

**ББК 65.433р**

© Харківський національний економічний  
університет імені Семена Кузнеця, 2016

## Вступ

Контроль за якістю туристичних послуг є невід'ємною складовою забезпечення безпеки перебування відвідувачів, формування позитивного іміджу національного туристичного продукту на світовому ринку та підвищення економічної ефективності туристичної діяльності. Разом з тим, в Україні існують проблеми відповідності національних стандартів у сфері виробництва та реалізації послуг загальноприйнятим міжнародним вимогам, що потребує додаткової уваги не тільки на рівні управління підприємствами, а й на рівні державного регулювання.

Розглядаючи методичні підходи до аналізу якості споживаних туристичних послуг, в прив'язці до інших соціально-економічних явищ або окремо, слід розуміти, який елемент вимірюваного показника є незалежним від інших (тобто залишиться незмінним в процесі впровадження комплексної стратегії підвищення якості), а який – основним, що визначає траєкторію розвитку сфери послуг. Стосовно до національної туристичної галузі з урахуванням усталених моделей поведінки споживачів незмінним залишається питання безперервного контролю якості на стадіях розроблення, виробництва і реалізації туристичної продукції. Отже, для майбутніх спеціалістів у галузі туризму є необхідним опанування теоретичних знань та набуття практичних навичок із здійснення контролю за якістю надаваних послуг та розробки комплексної стратегії її удосконалення.

Навчальна дисципліна "Менеджмент якості туристичних послуг" є вибірковою навчальною дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього ступеня "магістр" спеціальності 242 "Туризм" денної та заочної форм навчання.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
Кількість кредитів: денна форма – 3; заочна форма – 3	Галузь знань: 24 "Сфера обслуговування"	денна форма навчання	заочна форма навчання
Змістових модулів – 2	Спеціальність: 242 "Туризм"	За вибором	
Загальна кількість годин: денна форма – 90; заочна форма – 90		Рік підготовки	
		1-й	1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4; самостійної роботи студента – 11		Семестр	
		1-й	1-й, 2-й
		Лекції	
	12	12	
	Освітній ступінь: магістр	Практичні, семінарські	
		12	12
		Самостійна робота	
		66	66
		Вид контролю: залік	

*Примітка.* Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить 36 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладання даної навчальної дисципліни є формування знань і навичок з упровадження методик забезпечення якості на підприємствах туристичної галузі, а також економічної оцінки ефективності їх використання.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:

засвоєння основних принципів контролю якості на підприємствах туристичної галузі;

оволодіння навичками самостійного аналізу та планування процедури оцінки якості суб'єктів туристичної галузі з урахуванням особливостей національного ділового середовища і вимог споживачів.

**"Менеджмент якості туристичних послуг"** – навчальна дисципліна, що вивчає сучасні методи контролю якості і можливості їх викорис-

тання на підприємствах туристичної галузі з метою підвищення їх іміджу та конкурентоспроможності.

**Об'єктом** навчальної дисципліни є заходи забезпечення якості туристичних послуг.

**Предметом** навчальної дисципліни є процес побудови системи оцінки якості на підприємствах туристичної галузі з урахуванням світових тенденцій використання різних інструментів контролю.

Вивчення даної навчальної дисципліни студент розпочинає, прослухавши частину навчальних дисциплін гуманітарного та професійного циклів. Теоретико-методологічною базою вивчення дисципліни є такі навчальні дисципліни, як: "Організація туристичних подорожей", "Основи туристичної діяльності", "Світове господарство і міжнародні економічні відносини", "Бізнес-адміністрування", "Менеджмент". У свою чергу, знання з даної дисципліни забезпечують успішне засвоєння таких навчальних дисциплін, як: "Інноваційні технології в туризмі", "Державне управління туристичною діяльністю", а також виконання курсових робіт, науково-дослідних проектів, написання магістерських дипломних робіт.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час лекційних занять та виконання практичних і лабораторних завдань. Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

**знати:**

перелік національних та міжнародних стандартів якості туристичних послуг, концепцію загального управління якістю послуг, головні моделі управління якістю;

постулати найвідоміших шкіл управління якістю, теоретичні аспекти управління підприємствами галузі туризму на основі проектно-орієнтованого підходу; нормативно-правову базу у сфері контролю якості;

основні інструменти забезпечення якості туристичних послуг у світовій практиці;

методи і принципи проведення польових досліджень стосовно оцінки рівня задоволеності споживачів туристичного продукту;

визначення інфраструктури туризму та її складових;

нормативні вимоги до якості об'єктів та територій стаціонарної рекреації;

**ВМІТИ:**

розробляти план оптимізації використання об'єктів туристичної інфраструктури відповідно до міжнародних стандартів якості;

проводити діагностику туристичних об'єктів та територій з використанням базових алгоритмів, запропонованих у моделях оцінки якості;

розробляти та впроваджувати систему показників оцінки ефективності діяльності підприємства, визначати функціональні галузі процесу управління;

розробляти вимоги до марок якості туристичних об'єктів відповідно до системи національної класифікації та категоризації рекреаційних ресурсів;

обирати ключові чинники конкурентоспроможності туристичного продукту відповідно до вимог конкретного сегменту споживачів;

визначати вплив суміжних галузей на туристичну діяльність; елементи інфраструктури, які потребують першочергового удосконалення для забезпечення високої якості туристичного обслуговування.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними **компетентностями**, що наведені в табл. 2.1 та додатку А.

Таблиця 2.1

**Професійні компетентності, які отримують студенти  
після вивчення навчальної дисципліни**

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
ОЯНТП	Оцінка якості надання туристичних послуг	Визначати вимоги до якості туристичних територій та об'єктів відвідування
		Використовувати моделі оцінки якості надання туристичних послуг
		Забезпечувати організацію контролю за якістю туристичної продукції на етапах розробки, виробництва та реалізації
РЗУ	Розробка заходів із удосконалення контролю за якістю надаваних послуг	Розробляти марки якості туристичних територій та об'єктів
		Проводити комплексну діагностику туристичних об'єктів та територій
		Розробляти проекти удосконалення туристичної інфраструктури

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1**

#### **Особливості визначення якості туристичної продукції**

##### **Тема 1. Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"**

###### *1.1. Визначення послуги. Тлумачення послуги як товару.*

Визначення категорій "туристична послуга", "туристична продукція", "туристичні товари". Чотири основні ознаки туристичної послуги. Особливості обліку та оцінки економічної діяльності у сфері виробництва та надання послуг. Класифікація видів туризму та об'єктів рекреації.

###### *1.2. Вимоги до якості туристичних послуг на національному ринку.*

Процедура встановлення об'єктам туристичної інфраструктури категорій якості та рівня обслуговування, розроблення державних стандартів щодо облаштування туристичних маршрутів і об'єктів туристичних відвідувань. Паспорт туристичного об'єкта. Проблема офіційного визнання нових видів туризму та об'єктів показу. Розмежування видів господарської діяльності для визначення супутніх та додаткових послуг. Розроблення комплексної схеми розташування туристичних маршрутів. Використання геоінформаційних технологій у туристичній картографії. Вимоги типових проектів створення та обслуговування об'єктів туристичної інфраструктури.

###### *1.3. Особливості надання послуг у міжнародному туризмі.*

Міжнародні стандарти у сфері забезпечення безпеки транспортних пасажирських перевезень. Міжнародні медико-санітарні правила. Особливості страхової діяльності у туризмі. Правовий захист нерезидентів. Способи вирішення крос-культурних конфліктів.

##### **Тема 2. Проблематика визначення якості послуг у туризмі**

###### *2.1. Визначення проблематики якості послуг.*

Виявлення основних проблем у наданні послуг у туристичній діяльності на території, на туристичному об'єкті, на туристичному підприємстві. Поняття і фактори, що формують якість туристичних послуг.

###### *2.2. Концептуальні моделі сприйняття якості туристичної послуги*

Еволюція підходів до управління якістю в Україні та за кордоном. Концепція загального управління якістю послуг. Розгляд основних концептуальних моделей: концепт EIGLIER та LANGEARD, концепт GRONROOS,

концепт GUNMESSON, концепт PARASURAMAN. ZEITHAML та BERRY. Підходи щодо вибору концептуальної моделі для визначення якості послуг на певних підприємствах та об'єктах галузі туризму.

### **Тема 3. Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг**

#### *3.1. Основні підходи до визначення менеджменту якості.*

Школи управління якістю. Стандартизація методів контролю та оцінки якості виробничих процесів і кінцевої продукції як один з головних інструментів менеджменту якості. Географія поширення стандартів якості. Групи стандартів Інституту управління проектами (PMI – Project Management Institute). Завдання операційного, оперативного, тактичного і стратегічного рівнів системи управління організацією. Функціональні галузі процесів управління. Основні постулати ресурсної теорії (теорії зростання) Е. Пенроуз. Вимоги до системи показників оцінки ефективності діяльності підприємства та некомерційної структури.

#### *3.2. Забезпечення етапів розробки та впровадження проектів.*

Теоретичні аспекти управління підприємствами галузі туризму на основі проектно-орієнтованого підходу. Складові проектно-орієнтованого управління. Історичний розвиток методів контролю якості. Взаємодія методів загального менеджменту і менеджменту якості. Показники оцінки результативності портфелю проектів. Особливості діяльності проектно-орієнтованих та проектно-залежних підприємств.

#### *3.3. Державний контроль у сфері надання туристичних послуг.*

Категоризація та сертифікація об'єктів рекреації. Завдання ліцензування окремих видів господарської діяльності. Удосконалення нормативно-правової бази у сфері туризму та гармонізація її з міжнародними вимогами. Міжнародні стандарти якості. Організаційно-економічний механізм контролю за якістю надання туристичних послуг.

## **Змістовий модуль 2**

### **Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції**

#### **Тема 4. Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг**

##### *4.1. Інструменти забезпечення та контролю якості туристичними послугами.*

Основні інструменти забезпечення якості туристичних послуг у світовій практиці. Елементи контролю за якістю послуг. Туристичні хартії. Туристичні норми. Туристичні мережі.



#### *4.2. Туристичні марки якості (Label).*

Поняття "лабелізація". Визначення терміну та необхідності формування марки якості території. Марки якості в туризмі на світовому просторі, приклади Франції як світового лідера туризму. ЮНЕСКО як марка якості та привабливості туристичної дестинації.

### **Тема 5. Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг**

#### *5.1. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.*

Анкетування на різних рівнях як важливий етап проведення оцінки якості послуг. Оцінка задоволення клієнтів (туристів). Принцип "таємний покупець". Методи та принципи польових досліджень для оцінки територій з огляду різних видів туризму. Оцінка первинних та другорядних або специфічних послуг для різних категорій туристів. Елементи діагностики туристичних об'єктів та туристичних територій; визначення ключових елементів комплексної оцінки якості об'єктів, послуг та напрямів туризму для конкретної території. Створення туристичних стратегій розвитку як елемент управління якістю на короткостроковий та довгостроковий період.

#### *5.2. Зарубіжний досвід визначення якості послуг туристичної діяльності.*

Досвід Франції у визначенні якості послуг різних об'єктів та видів туризму. Приклади оцінки якості територій та туристичних послуг з метою розвитку нових напрямків та залучення нових клієнтів. Послуги для туристів з обмеженими можливостями, або специфічних категорій туристів, та адаптація зон та територій завдяки аналізу й експертній оцінці території.

### **Тема 6. Забезпечення якості туристичної інфраструктури**

#### *6.1. Оцінка стану туристичної інфраструктури як комплексного елементу якості обслуговування.*

Підходи до визначення інфраструктури туризму та її складових. Способи підвищення конкурентоспроможності туристичної інфраструктури країни. Вплив чинників зовнішнього ділового середовища на вимоги щодо якості та наявності певних об'єктів. Діяльність суміжних галузей як чинник формування рекреаційної інфраструктури. Організація туристичного обслуговування в умовах інфраструктурних обмежень.

#### *6.2. Державні та регіональні програми розвитку туристичної інфраструктури.*

Нормативні вимоги до якості об'єктів та територій стаціонарної рекреації, рухомих об'єктів та процесів обслуговування: досвід України

та інших країн світу. Ведення облікової та кадастрової документації. Обмеження щодо здійснення підприємницької діяльності у галузі послуг. Державна підтримка програм розбудови туристичної інфраструктури.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Із самого початку вивчення навчальної дисципліни кожен студент має бути ознайомлений як з робочою програмою навчальної дисципліни і формами організації навчання, так і зі структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. Навчальний модуль – це окремий, відносно самостійний блок дисципліни, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Тематичний план дисципліни складається з одного змістового модуля (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

### Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна та заочна форма				
	усього	у тому числі			
лекційні		практичні, семінарські	лабораторні	самостійна робота	
<b>Змістовий модуль 1</b>					
<b>Особливості визначення якості туристичної продукції</b>					
<i>Тема 1.</i> Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"	15	2	2		11
<i>Тема 2.</i> Проблематика визначення якості послуг у туризмі	15	2	2		11
<i>Тема 3.</i> Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг	15	2	2		11
<b>Змістовий модуль 2</b>					
<b>Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції</b>					
<i>Тема 4.</i> Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг	15	2	2		11
<i>Тема 5.</i> Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг	15	2	2		11
<i>Тема 6.</i> Забезпечення якості туристичної інфраструктури	15	2	2		11
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>90</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>66</b>

## 5. Теми та плани семінарських занять

**Семінарське заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань (табл. 5.1), їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

Таблиця 5.1

### Плани семінарських занять

Назва теми	Програмні питання	Кількість годин	Література
<i>Тема 1.</i> Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"	<i>Тема семінарського заняття</i> <i>"Категоризація об'єктів туристичного інтересу"</i> 1. Забезпечення системи обліку об'єктів відвідування в Україні. 2. Світовий досвід створення та обслуговування мереж туристичних маршрутів. 3. Класифікація міжнародних стандартів якості відповідно до складових туристичного пакету	1	Основна: [1–2; 4]. Додаткова: [17]
<i>Тема 2.</i> Проблематика визначення якості послуг у туризмі	<i>Тема семінарського заняття</i> <i>"Концептуальні моделі управління якістю"</i> 1. Основні положення концептуальних моделей управління якістю. 2. Визначення елементів конкурентоспроможності туристичної продукції: узагальнений підхід та вимоги різних сегментів споживачів. 3. Проблема співставлення національних та міжнародних стандартів якості	1	Основна: [1; 4]. Додаткова: [7; 12]
Письмова контрольна робота за модулем		1	
<i>Тема 4.</i> Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг	<i>Тема семінарського заняття</i> <i>"Марки якості туристичних територій та об'єктів"</i> 1. Світові тенденції лабелізації в туризмі. 2. Досвід Франції у лабелізації в туризмі. 3. Світова спадщина як туристична марка	1	Основна: [1 – 6]. Додаткова: [8; 14]
Письмова контрольна робота за модулем		1	
<b>Усього годин</b>		<b>4</b>	<b>–</b>

## 6. Теми практичних занять

**Практичне заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 6.1).

Таблиця 6.1

### Перелік тем практичних занять

Назва змістового модуля	Теми практичних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
<b>Змістовий модуль 1</b> Особливості визначення якості туристичної продукції	<i>Завдання 1.</i> Розроблення програми упровадження основних засад проектно-орієнтованого управління на підприємствах туристичної галузі (за видами підприємств) на основі блоку завдань операційного, оперативного, тактичного і стратегічного рівнів. Критичний аналіз діючих систем категоризації та сертифікації туристичних послуг	2	Основна: [1 – 3; 5–6]. Додаткова: [7; 9; 13 – 15]
<b>Змістовий модуль 2</b> Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції	<i>Завдання 2.</i> Аналіз туристичних професійних мереж та територіальних марок якості Франції (вибір мережі або марки якості: загальна презентація концепції діяльності мережі або марки якості, аналіз принципів керування якістю послуг у рамках мережі)	1	Основна: [1 – 6]. Додаткова: [8; 14]
	<i>Завдання 3.</i> Оцінка перспектив впровадження досвіду Франції з менеджменту якості туристичних послуг в Україні. Оцінка ділового середовища в країні та розробка рекомендацій для створення професійних туристичних мереж та територіальних марок якості	2	Основна: [1; 4]. Додаткова: [7 – 15]

1	2	3	4
	Завдання 4. Оцінка якості туристичного об'єкта України за вибором (будь-якого туристичного об'єкта міста або регіону з урахуванням розглянутого досвіду та прикладів в інших країнах). Розроблення поетапного плану проведення робіт, враховуючи елементи та методи забезпечення оцінки якості; рекомендацій щодо удосконалення якості обслуговування відвідувачів	2	Основна: [1; 4]. Додаткова: [7 – 15]

## 6.1. Приклади типових практичних завдань за темами

### Змістовий модуль 1

#### Особливості визначення якості туристичної продукції

##### Тема 2. Проблематика визначення якості послуг у туризмі

*Рівень 1.* Розкрийте сутність моделей SERVQUAL и SERVPERF. У чому полягає їх відмінність? Які види туристичних послуг доцільно оцінювати з використанням наведених моделей?

*Рівень 2.* На основі табл. 6.2 стимулів стандарту SERVQUAL розробіть анкету оцінювання якості обслуговування відвідувачів туристичного агентства.

Таблиця 6.2

#### Елементи стандарту SERVQUAL (основні символи)

Найменування	Тлумачення символів
Tangibles	"Виразність, відчутність" – відображає, наскільки виразною і відчутною є віддача від отриманої послуги
Reliability	"Достовірність, надійність" – наскільки достовірними і надійними представляються споживачеві запевнення щодо наданої послуги
Responsiveness	"Відповідальність, спроможність" – як споживач оцінює ступінь відповідальності, підкріпленої адекватною спроможністю
Assurance	"Впевненість, забезпеченість" – наскільки компетентною є особа, яка надає послугу
Empathy	"Розуміння, проникнення" – відображає, якою мірою сприймаються та розуміються потреби споживача

*Рівень 3.* Проведіть опитування потенційних відвідувачів з використанням власної розробленої анкети та розрахуйте ступінь якості обслуговування на основі базового алгоритму.

## Змістовий модуль 2

### Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції

#### Тема 4. Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг

*Рівень 1.* Дайте визначення марки якості території. Які складові вона містить? Опишіть процедуру включення об'єкта до переліку Світової спадщини ЮНЕСКО.

*Рівень 2.* Проаналізуйте елементи туристичної карти Польщі (рис. 6.1, джерело – [http://pdf.polska.travel/docs/en/mapa/Mapa\\_en.pdf](http://pdf.polska.travel/docs/en/mapa/Mapa_en.pdf)). Яким міжнародним стандартам якості вони повинні відповідати?

	highways,- under construction		castles
	main roads (two lanes)		castle ruins
	main roads		other monuments of architecture
	secondary roads		old churches
	railways		old monasteries
	national parks		old Orthodox churches
	navigable canals		old mosques
	state border		old synagogues
	voivodship boundary		youth hostels (open year round)
	European hiking trails		recommended camping sites
	European biking trails		water sports centres
	road border crossings; recommended road border crossings		museums
	numbers of main roads		former concentration camps
	mountain peaks		ethnographic open-air museums
	historical urban centres		folk art centres
	places of interest		equestrian centres
	UNESCO's World Heritage sites		winter sports centres
	biosphere reserves		lighthouses
	airports		spas
	palaces and manors		underground tourist routes

Рис. 6.1. Легенда туристичної карти Польщі

*Рівень 3.* Запропонуйте систему маркування туристичних об'єктів у межах обраного тематичного напрямку (за вибором) та розробіть план-схему їх розташування на прикладі будь-якого міста або регіону України.

## 7. Самостійна робота

**Самостійна робота студента (СРС)** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

**Мета СРС** – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 73 % (66 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (90 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки.

СРС включає:

- опрацювання лекційного матеріалу;

- опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни;

- підготовку до практичних і семінарських; підготовку до виступу на семінарських заняттях;

- поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни;

- аналітичний розгляд наукової публікації;

- контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики;

- підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю;

- підготовку до модульного контролю (колоквіуму); систематизацію вивченого матеріалу.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, рекомендації провідних фахівців

із автоматизації туристичної діяльності, нормативними актами з питань державного регулювання туристичної галузі, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 7.1.

Таблиця 7.1

**Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю**

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Кількість годин	Форми контролю СРС	Література
1	2	3	4	5
<b>Змістовий модуль 1</b>				
<b>Особливості визначення якості туристичної продукції</b>				
<i>Тема 1.</i> Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до <i>семинарського заняття</i> за темою "Категоризація об'єктів туристичного інтересу"	11	Перевірка домашніх завдань, презентації	Основна: [1–2; 4]. Додаткова: [17]
<i>Тема 2.</i> Проблематика визначення якості послуг у туризмі	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до <i>семинарського заняття</i> за темою "Концептуальні моделі управління якістю"; підготовка до усного опитування за темами 1 – 2	11	Перевірка домашніх завдань, виступ із доповіддю, усне опитування за темами 1 – 2	Основна: [1; 4]. Додаткова: [7; 12]
<i>Тема 3.</i> Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання <i>практичного завдання 1</i> "Розроблення програми упровадження основних засад проектно-орієнтованого управління на підприємствах туристичної галузі"; підготовка до письмової контр. роботи за модулем	11	Перевірка домашніх завдань, презентація проекту, письмова контрольна робота за темами 1 – 3	Основна: [1 – 3; 5; 6]. Додаткова: [7; 9; 13 – 15]



1	2	3	4	5
<b>Змістовий модуль 2</b>				
<b>Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції</b>				
<i>Тема 4. Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до <i>семинарського заняття</i> за темою <i>"Марки якості туристичних територій та об'єктів"</i> ; виконання <i>практичного завдання 2</i> "Аналіз туристичних професійних мереж та територіальних марок якості Франції"; підготовка до усного опитування за темою 4	11	Перевірка домашніх завдань, презентації, виступ із доповіддю, усне опитування за темою 4	Основна: [1 – 6]. Додаткова: [8; 14]
<i>Тема 5. Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання <i>практичного завдання 3</i> "Оцінка перспектив впровадження досвіду Франції з лабелізації в Україні"	11	Перевірка домашніх завдань, частини проекту	Основна: [1; 4]. Додаткова: [7 – 15]
<i>Тема 6. Забезпечення якості туристичної інфраструктури</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, виконання <i>практичного завдання 4</i> "Оцінка якості туристичного об'єкта України"; підготовка до письмової контрольної роботи за модулем	11	Перевірка домашніх завдань, презентація проекту, письмова контрольна робота за темами 4 – 6	Основна: [1; 4]. Додаткова: [7 – 15]

## 7.1. Контрольні запитання для самодіагностики

### Тема 1. Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"

1. Дайте визначення понять "туристична послуга", "туристична продукція", "туристичні товари".

2. Назвіть чотири основні ознаки туристичної послуги.
3. Чим відрізняється процедура обліку та оцінки обсягів вироблених послуг від аналогічних розрахунків за групами товарів?
4. Чи є економічно доцільним використання поняття "капіталізація послуг"?
5. Надайте характеристику паспорту туристичного об'єкта, який використовується в Україні. Які завдання забезпечення якості туристичного обслуговування він виконує?
6. Назвіть основні вимоги щодо облаштування туристичних маршрутів та об'єктів відвідування.
7. Охарактеризуйте історичний розвиток систем категоризації туристичних об'єктів та об'єктів рекреаційної інфраструктури.
8. Назвіть основні міжнародні стандарти у сфері пасажирських перевезень.
9. Назвіть основні міжнародні стандарти у сфері охорони здоров'я.
10. Які існують способи забезпечення безпеки перебування туристів у країні відвідування?

## **Тема 2. Проблематика визначення якості послуг у туризмі**

1. Дайте визначення понять "послуга", "послуга в туризмі", "якість послуг".
2. Назвіть основні проблеми, які виникають при наданні туристичних послуг.
3. Надайте визначення понять "туристична територія", "туристичний об'єкт", "туристичне підприємство". Наведіть приклади. В чому принципова різниця цих трьох термінів?
4. Визначте поняття "туристична послуга" для кожного з трьох наведених вище понять. Вкажіть основні важелі та чинники, що впливають на надання якісної послуги, для кожного поняття.
5. У чому полягає концепція загального управління якістю послуг?
6. Вкажіть основні тенденції управління якістю послуг в туристичній сфері на прикладі декількох країн світу.
7. Вкажіть основні підходи управління якістю в туризмі в Україні.
8. Які концептуальні моделі управління якістю послуг використовуються сьогодні?
9. У чому полягає основний принцип кожної з наведених вами моделей? Наведіть приклади застосування цих моделей.

10. Які концептуальні моделі необхідно використовувати для туристичних територій, туристичних об'єктів та туристичних підприємств та чому?

### **Тема 3. Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг**

1. Назвіть основні постулати європейської (німецької) школи управління якістю.

2. Назвіть основні постулати японської школи управління якістю.

3. Назвіть основні постулати американської школи управління якістю.

4. Яким чином ресурсна теорія Е. Пенроуз вплинула на розвиток науки про управління якістю?

5. Які чинники необхідно враховувати при контролі виконання завдань на операційному, оперативному, тактичному і стратегічному рівнях системи управління організацією?

6. Проведіть групування країн світу за сучасним поширенням стандартів якості.

7. У чому полягає взаємодія методів загального менеджменту і менеджменту якості?

8. Які показники оцінки результативності портфелю проектів варто використовувати на підприємствах туристичної галузі різного профілю?

9. Основні положення ліцензування окремих видів господарської діяльності в Україні.

10. Яких удосконалень потребує система національних стандартів у сфері туристичної діяльності в Україні?

### **Тема 4. Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг**

1. Які інструменти контролю якості ви можете назвати?

2. Назвіть основні інструменти забезпечення якості послуг на туристичних об'єктах.

3. Дайте визначення поняття "лабелізація". Наведіть приклади Label в туризмі.

4. Чим відрізняється туристична професійна мережа від туристичної марки якості?

5. У чому полягає принцип туристичних хартій? Обґрунтуйте їх необхідність у туристичній сфері, особливо для контролю якості послуг.

6. Наведіть приклади туристичних мереж, які існують у світі та в Україні. В чому полягає принципова різниця між ними?

7. Яким чином світові міжнародні організації впливають на регулювання якості туристичних послуг? Наведіть приклади.

8. ЮНЕСКО та світова спадщина: що об'єднує ці поняття, та в чому полягає вплив даної організації на туристичну діяльність?

9. Яке місце займає національна спадщина у процесі оцінки якості туристичних послуг території?

10. Марка якості території та туристична привабливість: що об'єднує та відрізняє дані поняття?

### **Тема 5. Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг**

1. За якими показниками проводиться оцінка якості послуг на туристичній території, на туристичному об'єкті та на туристичному підприємстві?

2. Для чого необхідна діагностика об'єктів при оцінці якості послуг?

3. Чи можна проводити оцінку однієї послуги на об'єкті, або цілого комплексу послуг, що надаються туристам у рамках відвідування об'єкта?

4. У чому полягає принцип анкетування та оцінки задоволення відвідувачів? Які методи анкетування можуть бути запропоновані для якісного аналізу туристичних послуг на території?

5. Для чого необхідні польові дослідження? Наведіть приклади та методи польових досліджень відповідно до конкретного виду туризму.

6. У чому полягає принцип експертної оцінки?

7. Дайте визначення понять "туристична діагностика" та "туристична стратегія".

8. Основні вимоги до планування туристичної діяльності у короткостроковому періоді.

9. Основні вимоги до планування туристичної діяльності у довгостроковому періоді.

10. Яким вимогам повинні відповідати об'єкти відвідування для туристів з обмеженими можливостями?

### **Тема 6. Забезпечення якості туристичної інфраструктури**

1. Які існують методи діагностики іміджу і репутації туристичного об'єкта?

2. Чи є тотожними поняття "туристична інфраструктура" та "рекреаційна інфраструктура"?
3. Яким чином функціонування інших галузей національної економіки впливає на розвиток туризму у країні?
4. Які обмеження існують в Україні стосовно запровадження міжнародних стандартів менеджменту якості?
5. Наведіть приклади державних та/або регіональних програм розбудови туристичної інфраструктури за країнами світу. Чи є у них значущим питання забезпечення якості обслуговування?
6. Визначте особливості географічної диверсифікації вимог щодо якості послуг у процесі розробки стратегій із залучення іноземних відвідувачів.
7. Наведіть стандартну процедуру експертної оцінки привабливості туристичної інфраструктури для інвесторів.
8. Назвіть основні проблеми адаптації національних туристичних стандартів до міжнародних вимог.
9. Назвіть організаційні вимоги щодо ведення облікової та кадастрової документації на рівні країни та окремого туристичного регіону.
10. Чи є необхідною державна підтримка програм розбудови туристичної інфраструктури?

## **8. Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль, тощо.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:

консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);

б) за засвоєнням практичного матеріалу:

консультації індивідуальні та групові;

в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:

індивідуальний захист виконаних робіт.

## 9. Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, метод проектної роботи, метод сценаріїв, банки візуального супроводу (табл. 9.1 і 9.2).

Таблиця 9.1

### Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
<i>Тема 1.</i> Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"	Лекція проблемного характеру з питання "Відмінність класифікації видів туризму та об'єктів рекреації у різних країнах", робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 2.</i> Проблематика якості послуг у туризмі	Лекція проблемного характеру з питання "Виявлення основних проблем у наданні послуг у туристичній діяльності на території, на туристичному об'єкті, на туристичному підприємстві. Еволюція підходів до управління якістю в Україні та за кордоном". Робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 3.</i> Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг	Лекція проблемного характеру з питання "Переведення туристичного підприємства на проектно-орієнтоване управління", робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 4.</i> Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг	Міні-лекція з питання "Основні інструменти забезпечення якості туристичних послуг. Формування марки якості в туризмі", банки візуального супроводу, робота в малих групах
<i>Тема 5.</i> Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг	Лекція проблемного характеру з питання "Методи та інструменти оцінки якості на прикладі Франції. Аналіз та рекомендації для України". Робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 6.</i> Забезпечення якості туристичної інфраструктури	Міні-лекція з питання "Нормативні вимоги щодо елементів туристичної інфраструктури"; робота в малих групах, банки візуального супроводу

Основні відмінності активних та інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але й високою ефективністю навчального процесу, який виявляється у: високій мотивації студентів; закріпленні теоретичних знань на практиці; підвищенні самосвідомості студентів; формуванні здатності приймати самостійні рішення; формуванні здатності до ухвалення колективних рішень; формуванні здатності до соціальної інтеграції; набуття навичок вирішення конфліктів; розвитку здатності до знаходження компромісів.

**Лекції проблемного характеру** – один із найважливіших елементів проблемного навчання студентів. Вони передбачають поряд із розглядом основного лекційного матеріалу встановлення та розгляд кола проблемних питань дискусійного характеру, які недостатньо розроблені в науці й мають актуальне значення для теорії та практики. Лекції проблемного характеру відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Вони сприяють формуванню у студентів самостійного творчого мислення, прищеплюють їм пізнавальні навички. Студенти стають учасниками наукового пошуку та вирішення проблемних ситуацій.

**Міні-лекції** передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Вони проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. Міні-лекції відрізняються від повноформатних лекцій значно меншою тривалістю. Зазвичай міні-лекції тривають не більше 10 – 15 хвилин і використовуються для того, щоб стисло донести нову інформацію до всіх студентів. Міні-лекції часто застосовуються як частини цілісної теми, яку бажано викладати повноформатною лекцією, щоб не втомлювати аудиторію. Тоді інформація надається по черзі кількома окремими сегментами, між якими застосовуються інші форми й методи навчання.

**Семінари-дискусії** передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди та переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх.

**Презентації** – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи звіту про виконання індивідуальних завдань, проектних робіт. Презентації можуть бути як індивідуальними, наприклад виступ одного студента, так і колективними, тобто виступи двох та більше студентів.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

**Мозкові атаки** – метод розв'язання невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію.

**Метод сценаріїв** полягає в розробці ймовірних моделей поведінки та розвитку конкретних явищ у перспективі.

**Банки візуального супроводу** сприяють активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни за допомогою наочності.

Таблиця 9.2

### Використання методик активізації процесу навчання

Тема навчальної дисципліни	Практичне застосування методик	Методики активізації процесу навчання
1	2	3
<i>Тема 1.</i> Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"	<i>Семінарське заняття</i> на тему "Категоризація об'єктів туристичного інтересу"	Мозкові атаки, робота в малих групах
<i>Тема 2.</i> Проблематика якості послуг в туризмі	<i>Семінарське заняття</i> на тему "Концептуальні моделі управління якістю". <i>Практичне завдання 1</i> Аналіз туристичних професійних мереж та територіальних марок якості Франції. <i>Практичне завдання 2.</i> Оцінка перспектив впровадження досвіду Франції з Лабелізації в Україні	Мозкові атаки, робота в малих групах
<i>Тема 3.</i> Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг	<i>Компетентнісно-орієнтоване завдання 1.</i> Розроблення програми впровадження основних засад проектно-орієнтованого управління на підприємствах туристичної галузі (за видами підприємств) на основі блоку завдань операційного, оперативного, тактичного і стратегічного рівнів. Критичний аналіз діючих систем категоризації та сертифікації туристичних послуг	Мозкові атаки, робота в малих групах, методи сценаріїв



1	2	3
<i>Тема 4. Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг</i>	<i>Семінарське заняття на тему "Марки якості туристичних територій та об'єктів". Практичне завдання 2. Аналіз туристичних професійних мереж та територіальних марок якості Франції (вибір мережі або марки якості: загальна презентація концепції діяльності мережі або марки якості, аналіз принципів керування якістю послуг в рамках мережі)</i>	Семінари-дискусії, презентації
<i>Тема 5. Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг</i>	<i>Практичне завдання 3. Оцінка перспектив впровадження досвіду Франції з менеджменту якості туристичних послуг в Україні. Оцінка ділового середовища в країні та розробка рекомендацій для створення професійних туристичних мереж та територіальних марок якості</i>	Семінари-дискусії, презентації
<i>Тема 6. Забезпечення якості туристичної інфраструктури</i>	<i>Практичне завдання 4. Оцінка якості туристичного об'єкта України за вибором (будь-якого туристичного об'єкту міста або регіону з урахуванням розглянутого досвіду та прикладів в інших країнах). Розроблення поетапного плану проведення робіт, враховуючи елементи та методи забезпечення оцінки якості; рекомендацій щодо удосконалення якості обслуговування відвідувачів</i>	Презентації проектів

## 10. Методи контролю

Система оцінювання сформованих компетентностей (див. табл. 2.1) у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні, лабораторні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

**поточний контроль**, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських, лабораторних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти залік – 60 балів);

**модульний контроль**, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

**підсумковий/семестровий контроль**, що проводиться у формі заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

*Поточний контроль* з даної навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

активна робота на лекційних заняттях;

активна участь у виконанні практичних завдань;

активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях;

проведення поточного тестування;

проведення письмової контрольної роботи;

експрес-опитування (усні індивідуальні опитування).

*Модульний контроль* з даної навчальної дисципліни проводиться у формі письмової контрольної роботи.

### **Приклад типового завдання до модульного контролю**

#### *1. Теоретичне питання*

Наведіть класифікацію моделей управління якістю. Опишіть спільні підходи та відмінності щодо сутності та процедури проведення оцінки якості.

#### *2. Діагностичне завдання*

Розробіть показники оцінки задоволеності відвідувачів відповідно до методики GUNMESSON.

#### *3. Евристичне завдання*

Розробіть мережу екологічних туристичних маршрутів у Харківській області. Назвіть стандарти якості, яким мають відповідати об'єкти відвідування.

Підсумкові бали за письмовий модульний контроль складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики. Максимальна сума балів, які може отримати студент за виконання завдань модульного контролю, дорівнює 12, з них:

**3 бали** – за теоретичне завдання:

*1 бал* – за перелік моделей управління якістю;

*2 бали* – за пояснення відмінностей між різними моделями управління якістю;

**4 бали** – за діагностичне завдання:

*2 бали* – за опис постулатів моделі GUNMESSON;

*2 бали* – за оптимізацію параметрів моделі відповідно до особливостей національного туристичного ринку;

**5 балів** – за евристичне завдання:

*1 бал* – за визначення поняття "мережа туристичних маршрутів";

*1 бал* – за пояснення особливостей організації екологічного туризму;

*1 бал* – за раціональний вибір об'єктів відвідування та їх розташування;

*2 бали* – за розробку рекомендацій щодо відповідності запропонованих об'єктів та маршрутів вимогам національних та міжнародних стандартів якості.

### **Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.**

Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання компетентнісно-орієнтованого завдання проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

вміння поєднувати теорію з практикою під час розгляду виробничих ситуацій, обґрунтування заходів, проведення розрахунків у процесі виконання діагностичних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і у ході виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

логічна правильність і обґрунтування узагальнюючих висновків у результаті виконання комплексного проекту.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального (комплексного) завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. При оцінюванні індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Усне опитування проводиться 2 рази на семестр. Письмова контрольна робота проводиться 2 рази за семестр та включає практичні завдання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля.

**Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів.** Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Критеріями оцінювання структурно-логічних розділів комплексного проекту (компетентнісно-орієнтованого завдання) є:

здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;

вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладення міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретних рекомендацій;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;  
належне технічне обґрунтування запропонованих заходів;  
оформлення роботи.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює 100. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 60.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час роботи протягом семестру, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: *"60 і більше балів – зараховано"*, *"59 і менше балів – не зараховано"* та заноситься у залікову *"Відомість обліку успішності"* навчальної дисципліни. У випадку отримання менше 60 балів студент обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у встановлений деканом факультету термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів декан факультету призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно до чинного законодавства: "зараховано" – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді декан факультету пропонує студенту повторне вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

## **11. Розподіл балів, які отримують студенти**

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей студентів денної форми навчання наведена в табл. 11.1.

Таблиця 11.1

## Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності	Навчальний тиждень	Години	Форми навчання				Оцінка рівня сформованості компетентностей	
					Форми контролю	Мак бал		
1	2	3	4				5	6
<b>Змістовий модуль 1. Особливості визначення якості туристичної продукції</b>								
ОЦНЮЮ	Визначати вимоги до якості туристичних територій та об'єктів відвідування	1	Ауд.	2	Лекція	<b>Тема 1.</b> Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"	Робота на лекції	1
				2	Практичне заняття	<i>Семінарське заняття за темою "Категоризація об'єктів туристичного інтересу"</i>	Активна участь у виконанні практичних завдань	4
			СРС	11	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань, презентації, доповіді	7
	Використовувати моделі оцінки якості надання туристичних послуг	2	Ауд.	2	Лекція	<b>Тема 2.</b> Проблематика визначення якості послуг у туризмі	Робота на лекції	1
				2	Практичне заняття	<i>Семінарське заняття за темою "Концептуальні моделі управління якістю"</i>	Активна участь у виконанні практичних завдань	4
			СРС	11	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до усного опитування за темами 1 – 2	Перевірка домашніх завдань, презентації (доповіді), усне опитування за темами 1 – 2	8

1		2	3		4		5	6
ОЯНП	Забезпечувати організацію контролю за якістю туристичної продукції на етапах розробки, виробництва та реалізації	3	Ауд.	2	Лекція	<b>Тема 3.</b> Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг	Робота на лекції	1
				2	Практичне заняття	<i>Практичне завдання 1</i> "Розроблення програми упровадження основних засад проектно-орієнтованого управління на підприємствах туристичної галузі"	Активна участь у виконанні практичних завдань	4
			СРС	11	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до письмової контрольної роботи за модулем 1	Перевірка домашніх завдань, презентації, доповіді, письмова контрольна робота за модулем	14
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції</b>								
РЗУ	Розробляти марки якості туристичних територій та об'єктів	4	Ауд.	2	Лекція	<b>Тема 4.</b> Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг	Робота на лекції	1
				2	Практичне заняття	<i>Семінарське заняття за темою</i> "Марки якості туристичних територій та об'єктів". Практичне завдання 2 "Аналіз туристичних професійних мереж та територіальних марок якості Франції"	Активна участь у виконанні практичних завдань	4
			СРС	11	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до усного опитування за темою 4	Перевірка домашніх завдань, презентації, доповіді, усне опитування за темою 4	10

1	2	3	4	5	6	7	8	9		
РЗУ	Проводити комплексну діагностику туристичних об'єктів та територій	5	Ауд.	2	Лекція	<b>Тема 5.</b> Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг	Робота на лекції	1		
				2	Практичне заняття	<i>Практичне завдання 3</i> "Оцінка перспектив впровадження досвіду Франції з лабелізації в Україні"	Активна участь у виконанні практичних завдань	4		
			СРС	11	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань, презентації, доповіді, усне опитування за темою 5	2		
	Розробляти проекти удосконалення туристичної інфраструктури	6	Ауд.	2	Лекція	<b>Тема 6.</b> Забезпечення якості туристичної інфраструктури	Робота на лекції	1		
				2	Практичне заняття	<i>Практичне завдання 4</i> "Оцінка якості туристичного об'єкта України"	Активна участь у виконанні практичних завдань	4		
			СРС	11	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до письмової контрольної роботи за модулем 2	Перевірка домашніх завдань, презентації, доповіді, письмова контрольна робота за модулем	19		
	<i>Наукова робота</i>						<i>Участь у олімпіадах, конкурсах, написання наукової статті</i>		10	
	<b>Усього годин</b>		<b>90</b>	<b>Загальна максимальна кількість балів із дисципліни</b>						<b>100</b>



Розподіл балів за темами наведено в табл. 11.2.

Таблиця 11.2

### Розподіл балів за темами

Поточне тестування та самостійна робота						Наукова робота	Сума
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2			10	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6		
12	13	7	15	7	12		
Письмова контрольна робота			Письмова контрольна робота				
12			12				

*Примітка.* T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання, наведено в табл. 11.3.

Таблиця 11.3

### Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля			Лекційні заняття	Практичні заняття	Семинарські заняття	Компетентнісно-орієнтоване завдання	Доповіді	Презентація	Усне опитування	Письмова контрольна робота	Наукова робота	Усього
<b>Змістовий модуль 1.</b> Особливості визначення якості туристичної продукції	Тема 1	1 тиждень	1	–	5	5	1	–	–	–	–	12
	Тема 2	2 тиждень	1	4	1	–	–	1	6	–	–	13
	Тема 3	3 тиждень	1	–	5	–	1	–	–	–	–	7
	КР1	3 тиждень	–	–	–	–	–	–	–	12	–	12
<b>Змістовий модуль 2.</b> Методи оцінки та контролю якості туристичної продукції	Тема 4	4 тиждень	1	4	1	5	–	1	3	–	–	15
	Тема 5	5 тиждень	1	5	–	–	1	–	–	–	–	7
	Тема 6	6 тиждень	1	5	–	5	–	1	–	–	–	12
	КР2	6 тиждень	–	–	–	–	–	–	–	12	–	12
<b>Наукова робота</b>		7 тиждень	–	–	–	–	–	–	–	–	10	–
<b>Усього</b>			6	18	12	15	3	3	9	24	10	100

*Примітка.* КР1, КР2 – письмові контрольні роботи за модулями.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою"

ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 11.4). Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

Таблиця 11.4

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

## 12. Рекомендована література

### 12.1. Основна

1. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник / Н. Є. Кудла. – Київ : Центр навчальної літератури, 2015. – 328 с.

2. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості : підручник для студ. вищ. навч. закладів / О. І. Момот. – Київ : Центр навчальної літератури, 2007. – 366 с.

3. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции : учеб. пособие для вузов / П. А. Орлов. – Харьков : ИНЖЭК, 2004. – 303 с.

4. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – Київ : КНТЕУ, 2006. – 234 с.

5. Управление качеством : учеб. для вузов / под ред. С. Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 334 с.

6. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – Київ : Знання, 2006. – 471 с.

### 12.2. Додаткова

7. Augustyn, M. Service quality and tourism / M. Augustyn, S. K. Ho // Journal of Travel Research. – 1998. – № 37 (1). – С. 71 – 75.

8. Eiglier P. L'Offre de Services: Concepts et Décisions / P. Eiglier, E. Lângeård // Working Paper No. 275. – France, I.A.E., Université d'Âix-Marseille III, 1983.

9. Fick G. R. Measuring service quality in the travel and tourism industry / G. R. Fick, J. B. Ritchie // Journal of Travel Research. – 1990. – № 30 (2). – C. 2 – 9.

10. Gronroos C. Strategic Management and Marketing In the Service Sector / C. Gronroos // Marketing Science Institute. – Cambridge, Mass., 1983. – Tiré de M. Langlois, "Qualité des services et leadership dans la distribution", Revue Teoros U.Q.A.M., Montréal. – Vol. 9. – No. 3. – Pp. 7 – 11.

11. Gunmesson E. Quality of Services: Lesson from The Products Sector / E. Gunmesson // 6e Annual Services Marketing Conference Proceedings. American Marketing Association. – 1988. – Tiré de M. Langlois, "Qualité des services et leadership dans la distribution", Revue Teoros U.Q.A.M., Montréal. – Vol. 9. – No. 3. – Pp. 7 – 11.

12. Moalla M. Le rôle des cognitions environnementales dans la valorisation économique des produits et services touristiques / M. Moalla, A. Mollard // Géographie, économie, société. – 2011. – T. 13. – № 2. – C. 165 – 188.

13. Parasuraman A. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research / A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry // Marketing Science Institute Research Program. Report. – 1984. – № 84-106. – C.1–24.

14. Pecqueur B. Qualité et développement territorial: l'hypothèse du panier de biens et de services territorialisés / B. Pecqueur // Économie rurale. – 2001. – T. 261. – № 1. – C. 37 – 49.

15. Vogt C. A. Tourists and retailers' perceptions of services / C. A. Vogt, D. R. Fesenmaier // Annals of Tourism Research. – 1995. – T. 22. – № 4. – C. 763 – 780.

### **12.3. Інформаційні ресурси**

16. Patrimoine mondial et gouvernance des destinations touristiques [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://www.univ-paris1.fr/fileadmin/Colloques\\_IREST/ACTES\\_3e\\_SEMINAIRE\\_CHAIRE\\_CULTURE\\_TOURISME\\_DEVELOPPEMENT.pdf](https://www.univ-paris1.fr/fileadmin/Colloques_IREST/ACTES_3e_SEMINAIRE_CHAIRE_CULTURE_TOURISME_DEVELOPPEMENT.pdf)

17. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. Технічні стандарти у туризмі. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/technical-product/quality-standards-tourism-services>.

# Додатки

Додаток А  
Таблиця А.1

## Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни "Менеджмент якості туристичних послуг" за Національною рамкою кваліфікацій України

36

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Мінімальний досвід	Знання	Уміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
<b>Тема 1. Специфіка туристичного продукту та категорії "туристична послуга"</b>					
Визначати вимоги до якості туристичних територій та об'єктів відвідування	Перелік національних та міжнародних стандартів якості туристичних послуг	Знання процедури категоризації об'єктів відвідування, вимоги до облаштування туристичних маршрутів	Розробляти план оптимізації використання об'єктів туристичної інфраструктури відповідно до міжнародних стандартів якості	Визначати вимоги споживачів до якості національного туристичного продукту; взаємодіяти із органами державного контролю та акредитованими установами із надання послуг сертифікації	Перевіряти на відповідність міжнародним та національним стандартам якості туристичні об'єкти, території та систему управління туристичним підприємством
<b>Тема 2. Проблематика визначення якості послуг у туризмі</b>					
Використовувати моделі оцінки якості надання туристичних послуг	Концепція загального управління якістю послуг, головні моделі управління якістю	Знання сфери проблематики якості туристичних послуг; постулатів основних концептуальних моделей оцінки якості	Проводити діагностику туристичних об'єктів та територій з використанням базових алгоритмів, запропонованих у моделях оцінки якості	Проводити аналіз діяльності підприємств туристичної галузі на різних рівнях управління, проводити польові дослідження	Доповнювати та адаптувати базові алгоритми моделей оцінки якості відповідно до особливостей функціонування об'єктів діагностики

	2	3	4	5	6
<b>Тема 3. Принципи менеджменту якості. Управління якістю туристичних послуг</b>					
Забезпечувати організацію контролю за якістю туристичної продукції на етапах розробки, виробництва та реалізації	Історичний розвиток підходів до управління якістю, основи проектно-орієнтованого управління	Знання постулатів найвідоміших шкіл управління якістю, теоретичних аспектів управління підприємствами галузі туризму на основі проектно-орієнтованого підходу; нормативно-правової бази у сфері контролю якості	Розробляти та впроваджувати систему показників оцінки ефективності діяльності підприємства, визначати функціональні галузі процесу управління	Управляти туристичними компаніями на операційному, оперативному, тактичному і стратегічному рівнях	Будувати портфель проектів туристичного підприємства, розподіляти ресурси між окремими проектами та здійснювати загальне керівництво у межах єдиної стратегії розвитку підприємства
<b>Тема 4. Динамічна панорама інструментів якості туристичних послуг</b>					
Розробляти марки якості туристичних територій та об'єктів	Поняття "лабелізація", марки якості в туризмі	Знання основних інструментів забезпечення якості туристичних послуг у світовій практиці	Розробляти заходи із лабелізації та встановлення марок якості туристичних об'єктів та територій	Взаємодіяти із органами місцевого самоврядування та підприємцями із організації єдиної мережі заходів управління та контролю за використанням рекреаційних ресурсів	Розробляти вимоги до марок якості туристичних об'єктів відповідно до системи національної класифікації та категоризації рекреаційних ресурсів

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 5. Основні методологічні засади визначення якості надання туристичних послуг</b>					
Проводити комплексну діагностику туристичних об'єктів та територій	Методи дослідження задоволеності споживачів	Знання методів і принципів проведення польових досліджень стосовно оцінки рівня задоволеності споживачів туристичного продукту	Розробляти комплексну програму діагностики туристичних об'єктів та територій	Спілкуватися із кінцевими споживачами туристичної продукції, виявляти чинники незадоволеності рівнем надаваних послуг	Обирати ключові чинники конкурентоспроможності туристичного продукту відповідно до вимог конкретного сегменту споживачів
<b>Тема 6. Забезпечення якості туристичної інфраструктури</b>					
Розробляти проекти удосконалення туристичної інфраструктури	Визначення інфраструктури туризму та її складових	Знання теоретичного тлумачення термінів "туристична інфраструктура", "рекреаційна інфраструктура"; нормативних вимог до якості об'єктів та територій стаціонарної рекреації	Визначати вплив суміжних галузей на туристичну діяльність; елементи інфраструктури, які потребують першочергового удосконалення для забезпечення високої якості туристичного обслуговування	Співпрацювати із представниками інших галузей національної економіки	Визначати елементи туристичної інфраструктури залежно від виду туризму та особливостей місцевого ринку

## Зміст

Вступ.....	3
1. Опис навчальної дисципліни .....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни .....	4
3. Програма навчальної дисципліни .....	7
4. Структура навчальної дисципліни.....	10
5. Теми та плани семінарських занять.....	11
6. Теми практичних занять .....	12
6.1. Приклади типових практичних завдань за темами.....	13
7. Самостійна робота.....	15
7.1. Контрольні запитання для самодіагностики .....	17
8. Індивідуально-консультативна робота .....	21
9. Методи навчання .....	22
10. Методи контролю .....	25
11. Розподіл балів, які отримують студенти .....	29
12. Рекомендована література.....	34
12.1. Основна .....	34
12.2. Додаткова .....	34
12.3. Інформаційні ресурси.....	35
Додатки.....	36

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

# **МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**Робоча програма  
для студентів спеціальності  
242 "Туризм"  
другого (магістерського) рівня**

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

Укладачі: **Єрмаченко** Володимир Єгорович  
**Мороз** Наталія Олександрівна  
**Дехтяр** Надія Анатоліївна

Відповідальний за видання *О. А. Сущенко*

Редактор *О. Г. Лященко*

Коректор *Т. А. Маркова*

План 2016 р. Поз. № 254 ЕВ. Обсяг 40 с.

---

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*