

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра міжнародної економіки та туризму

О.Б.Чернега

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

**Кривий Ріг
2016**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра міжнародної економіки та туризму

О.Б.Чернега

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Затверджено на засіданні
кафедри міжнародної економіки та
туризму
Протокол № 10
від "24" 01 2016 р.

Схвалено навчально-методичною радою
ДонНУЕТ
Протокол № 5
від "26" лютого 2016 р.

Кривий Ріг
2016

УДК 339.13.021 (076.5)
ББК 65.42-24я73
Ч 49

Рецензенти:

Ю.Г. Бочарова - канд. екон. наук, доцент;
С.В. Маловичко - канд. екон. наук, доцент.

Чернега О.Б.

Ч 49 Управління якістю туристичних послуг [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О.Б.Чернега ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжнар. економіки та туризму. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 68 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури.

УДК 339.13.021 (076.5)
ББК 65.42-24я73

© Чернега О.Б., 2016
© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2016

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП | 5 |
| ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ | 6 |
| ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО..... | 15 |
| СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ | 15 |
| ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ..... | 16 |
| Тема 1. Основи управління якістю..... | 16 |
| Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії | 16 |
| Тема 3. Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг..... | 17 |
| ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ | 18 |
| Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг..... | 18 |
| Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг | 19 |
| Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг | 19 |
| Просемінар..... | 19 |
| Тема 7. Управління якістю послуг туристичних підприємств..... | 20 |
| Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства .. | 22 |
| ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ..... | 23 |
| ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 | 24 |
| ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ..... | 24 |
| Тема 1. Основи управління якістю..... | 24 |
| Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії | 27 |
| Тема 3. Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг..... | 30 |
| ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ | 33 |
| Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг..... | 33 |
| Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг | 36 |
| Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг | 39 |
| Тема 7. Управління якістю послуг туристичних підприємств..... | 42 |
| Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного..... | 45 |

ВСТУП

Теорія і практика управління якістю в останні десятиріччя минулого століття більшою мірою поширювалася на виробничу діяльність і в меншій мірі на сферу послуг. Це було пов'язано з особливостями сфери послуг, де потребитель стає учасником процесу надання послуг. Сфера послуг відрізняється великими трудовими витратами, індивідуалізацією обслуговування, труднощами впровадження засобів механізації і автоматизації.

У сучасних умовах ведення туристичного бізнесу багато уваги необхідно приділяти виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму. З метою вдосконалення організації туристичної діяльності більшість країн світу застосовує спеціальні механізми впливу на суб'єктів підприємництва, які виявляються у запровадженні процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності та залежать від певної моделі державного регулювання в галузі туризму.

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни “Управління якістю туристичних послуг” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів напряму (спеціальності) «Туризм».

Мета – формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю.

Завдання: розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму; вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; дослідження особливостей управління якістю на підприємствах сфери туризму.

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис дисципліни

| | | |
|--|---------------------------|-----------------------|
| Найменування показників | Характеристика дисципліни | |
| | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів ECTS – 6 | Обов'язкова | |
| Загальна кількість годин – 180 | Семестр | |
| | 2-й | 2-й |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 6.7 | Лекції | |
| | 24 год. | 8 год. |
| | Практичні, семінарські | |
| | 36 год. | 6 год. |
| | Лабораторні | |
| | - | - |
| | Самостійна робота | |
| | 120 год. | 166 год. |
| Вид контролю: екзамен | | |

2. Ціль та завдання дисципліни

Ціль – формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю.

Завдання: розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму; вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; дослідження особливостей управління якістю на підприємствах сфери туризму.

3. Структура дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|---|-----|-------------|--------------|--------------|-----|-----|-------------|
| | денна форма | | | | | заочна форма | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | усього | у тому числі | | | |
| | | л | п | лаб | сам. робота | | л | п | лаб | сам. робота |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління якістю | | | | | | | | | | |
| Тема 1. <i>Основи управління якістю</i> | 14 | 2 | 2 | | 10 | 14 | 1 | 0,5 | | 12.5 |
| Тема 2. <i>Організаційно-економічні основи кваліметрії</i> | 16 | 4 | 2 | | 10 | 16 | 1 | 0,5 | | 14.5 |
| Тема 3. <i>Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг</i> | 18 | 4 | 2 | | 12 | 18 | 1 | 0,5 | | 16.5 |

| | | | | | | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|---|------------|------------|----------|----------|----|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Разом за змістовим модулем 1 | 48 | 10 | 6 | | 32 | 48 | 3 | 1,5 | | 43,5 |
| Змістовий модуль 2. Організація управління якістю послуг підприємств сфери туризму | | | | | | | | | | |
| Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг | 26 | 2 | 6 | | 18 | 26 | 1 | 0,5 | | 24,5 |
| Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг | 26 | 2 | 6 | | 18 | 26 | 1 | 1 | | 24 |
| Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг | 26 | 4 | 6 | | 16 | 26 | 1 | 1 | | 24 |
| Тема 7. Управління якістю послуг туристичних підприємств | 26 | 4 | 6 | | 16 | 26 | 1 | 1 | | 24 |
| Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства | 28 | 2 | 6 | | 20 | 28 | 1 | 1 | | 26 |
| Разом за змістовим модулем 2 | 132 | 14 | 30 | | 88 | 132 | 5 | 4 | | 123 |
| Усього годин | 180 | 24 | 36 | | 120 | 180 | 8 | 6 | | 166 |

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1 | Семінар запитань та відповідь Основні поняття та визначення в області управління якістю | 2 |
| 2 | Семінар запитань та відповідь Методи кваліметрії оцінки рівня якості послуг в сфері туризму | 2 |
| 3 | Семінар запитань та відповідь Інструментарій управління якістю | 2 |
| 4 | Семінар – розгорнута бесіда Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю послуг в сфері туризму | 6 |
| 5 | Семінар запитань та відповідь Порядок ліцензування підприємств сфери туризму: основні вимоги до туристичних підприємств | 6 |
| 6 | Просемінар Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей туристичними маршрутами | 6 |
| 7 | Просемінар Оцінювання якості туристичних послуг | 6 |
| 8 | Семінар – розгорнута бесіда Оцінка складових якості послуг готельно-ресторанного комплексу | 6 |

5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

| Тема | Кількість годин самостійної роботи | Зміст самостійної роботи | Засоби діагностики |
|---|------------------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління якістю | | | |
| Тема 1. <i>Основи управління якістю</i> | 10 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [11,17,18,22]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до опитування за питаннями лекції. | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант |
| Тема 2. <i>Організаційно-економічні основи кваліметрії</i> | 10 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [11,17,18,22,23]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до опитування за питаннями лекції. | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант |
| Тема 3. <i>Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг</i> | 12 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [11,17,18,22,23,25]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до опитування за питаннями лекції. | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант |
| Разом змістовий модуль 1 | 32 | | |
| Змістовий модуль 2. Організація управління якістю послуг підприємств сфери туризму | | | |
| Тема 4. <i>Основи державного регулювання якості туристичних послуг</i> | 18 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [1-9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді. 4. Підготовка до опитування за питаннями лекції | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування рефератів із мультимедійним супроводженням |
| Тема 5. <i>Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг</i> | 18 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [1-9,24]. 2. Самотестування. 4. Підготовка до опитування за питаннями лекції | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування |
| Тема 6. <i>Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг</i> | 16 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [1-9,24]. 2. Самотестування. 4. Підготовка до опитування за питаннями лекції 5. Вирішення задач | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, вирішення завдань за темою |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|-----|---|--|
| Тема 7. <i>Управління якістю послуг туристичних підприємств</i> | 16 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [10,13,14,20,21]. 2. Самотестування. 4. Підготовка до опитування за питаннями лекції 5. Вирішення задач | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, вирішення завдань за темою |
| Тема 8. <i>Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства</i> | 20 | 1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань за планом лекції. Джерела [15,16,17]. 2. Самотестування. 4. Підготовка до опитування за питаннями лекції 5. Вирішення задач | Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, вирішення завдань за темою |
| Разом змістовий модуль 2 | 88 | | |
| Разом | 120 | | |

7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

| Результати навчання | Компетентності | | | | | | | | | |
|--|----------------|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|---|
| | Загальні | | | | Предметно-спеціальні | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Знати місце управління якістю послуг в туризмі; цілі, задачі і функції управління якістю. | | | | + | | | | | | |
| Знати методи кваліметрії оцінки рівня якості послуг в індустрії туризму | | | | | | | | + | | |
| Знати етапи розвитку системи якості: система TQM і міжнародні стандарти ISO 9000:2000; цикл Демінга; моделі оцінки якості діяльності сервісної організації. | | | | + | | | | | | |
| Знати правові аспекти регулювання якості туристичних послуг. | | | | | | | | | | + |
| Вміння до розробки технічних умов туристичних послуг; визначати відповідності стандартів та інших документів зі стандартизації, які затверджуються на підприємствах туризму сучасного рівня розвитку країни; формувати та користуватися банком технічних умов, стандартів тощо, відстежувати зміни у них на основі чого підтримувати високий рівень якості туристичних послуг. | | | | | | | | | | + |
| Знання супровідних документів на послуги, які надаються туристам, сертифіката відповідності державної системи сертифікації, посвідчення про якість. | | | | | | | | | | + |
| Вміти аналізувати та планувати діяльність туристського підприємства по вдосконаленню управління якістю. | | | | | | | | | | + |
| Знати сучасні інструменти та технології забезпечення якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства. | | | | | | | | + | | |

8. Стиль викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9. Методи оцінювання

Письмовий екзамен.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: на протязі семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів);

Оцінювання студентів протягом семестру

| № теми практичного заняття | Вид роботи/бали | | | | | |
|----------------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----|------------|
| | Тестові завдання | Ситуаційні завдання, задачі | Обговорення теоретичних питань теми | Індивідуальне завдання | ПМК | Сума балів |
| Змістовий модуль 1 | | | | | | |
| Тема 1 | 1 | | 2 | | | 3 |
| Тема 2 | 1 | | 2 | | | 3 |
| Тема 3 | 1 | | 2 | | | 3 |
| Разом змістовий модуль 1 | 3 | | 6 | 6 | | 15 |
| Змістовий модуль 2 | | | | | | |
| Тема 4 | 1 | | 3 | | | 4 |
| Тема 5 | 1 | | 3 | | | 4 |
| Тема 6 | 1 | | 3 | | | 4 |
| Тема 7 | 1 | | 3 | | | 4 |
| Тема 8 | 1 | | 3 | | | 4 |
| Разом змістовий модуль 2 | 5 | | 15 | | 15 | 35 |
| Разом | | | | | | 50 |

Оцінювання студентів при проведенні екзамену з використанням комп'ютерної програми «MyTest»

Оцінка на підсумковому контролі складається з одного елементу:
0-50 балів - теоретична частина (тестування).

Теоретична частина екзамену включає тестові завдання (50 тестових завдань). Оцінювання *тестових завдань* (50 тестових завдань по 1 балу) проводиться на основі інформації, яку надає комп'ютер за результатами тестування (кількість правильних відповідей). Правильна відповідь на одне тестове завдання оцінюється в один бал.

Загальне оцінювання *теоретичної частини* екзамену відбувається шляхом підбиття підсумку або сумування балів, які набрали студенти під час тестування.

Оцінювання студентів при проведенні екзамену без використання комп'ютерної програми «MyTest»

Оцінка на підсумковому контролі складається з одного елемента:
0-50 балів - теоретична частина (тестування).

Теоретична частина екзамену включає тестові завдання (50 тестових завдань). Оцінювання *тестових завдань* (50 тестових завдань по 1 балу) проводиться на основі підрахунку кількості правильних тестів. Правильна відповідь на одне тестове завдання оцінюється в один бал.

Загальне оцінювання *теоретичної частини* екзамену відбувається шляхом підбиття підсумку або сумування балів, які набрали студенти під час тестування.

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

| Оцінка | | |
|------------------|------------|-------------------|
| 100-бальна шкала | Шкала ECTS | Національна шкала |
| 90-100 | A | 5, «відмінно» |
| 80-89 | B | 4, «добре» |
| 75-79 | C | |
| 70-74 | D | 3, «задовільно» |
| 60-69 | E | |
| 59-30 | FX | 2, «незадовільно» |
| 0-29 | F | |

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Комплекти індивідуальних завдань.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Базова

1. Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1024-XII. Редакція від 02.12.2012.
2. Закон України «Про туризм» від 18.11.2003 р. № 1282-IV.
3. ДЕСТ 28681.1-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування послуг".

4. ДЕСТ 28681.2-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги".
5. ДЕСТ 28681.3-95 " Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення безпеки туристів і екскурсантів".
6. ДСТУ ISO 9001-2009 "Системи управління якістю. Вимоги"
7. ДСТУ ISO 9004:2012 "Управління задля досягнення сталого успіху організації Підхід на основі управління якістю"
8. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги."
9. ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів".
10. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : Академия, 2010. – 304 с.
11. Вакуленко, А. В. Управління якістю. / А.В.Вакуленко. - К. : КНЕУ, 2006. - 168 с.
12. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.Б.Захожай, А.Ю.Чорний. — К., 2005.
13. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – 300 с.
14. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н.Є. Кудла. — К. : Знання, 2012. — 343 с.
15. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
16. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. П. Мальська,
17. О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)– К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
18. Момот О.І. М 76 Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 368 с.
19. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
20. Швець И.Ю. Управление качеством туруслуги // Культура народов Причерноморья. – 2005. – № 61. – с.61-72
21. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. / за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці, 2003. – 596 с.

Допоміжна

22. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
23. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний – К.: ЦНЛ, 2005. – 339 с.

24. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.

25. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.

26. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.

27. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.

**ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 1. Основи управління якістю

Семінар запитань та відповідь

План заняття:

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Основні поняття та визначення в сфері якості
2. Управління якістю: поняття та функції
3. Етапи розвитку управління якістю
4. Актуальність проблеми якості для туристичних організацій

2. Індивідуальне тестування.

3. Понятійний диктант.

4. Завдання:

4.1. Визначте особливості та схарактеризуйте специфічні риси японського, американського та європейського підходів до управління якістю. Результати роботи доцільно представити у вигляді таблиці.

Таблиця 1.1 – Порівняльна характеристика підходів до управління якістю

| Японський підхід до управління якістю | Американський підхід до управління якістю | Європейський підхід до управління якістю |
|---------------------------------------|---|--|
| | | |

4.2. Схарактеризуйте внесок кожного «гуру якості» у формування сучасної концепції управління якістю. Відповідь подайте в табличній формі такого вигляду:

Таблиця 1.2 – Внесок «гуру якості» у формування сучасної концепції управління якістю

| Роки | Прізвища вчених | Характер досліджень та отримані результати |
|------|-----------------|--|
| | | |

Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Семінар запитань та відповідь

План заняття:

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти
2. Методи та засоби кваліметрії

2. Індивідуальне тестування.

3. Понятійний диктант.

4. Завдання:

Визначте узгодженість думок експертів за коефіцієнтом кореляції. Вихідні дані для розрахунків наведено в таблиці.

Таблиця 2.1. – Вихідні дані для розрахунку узгодженості думок експертів

| № об'єкта експертизи | Оцінка експерта | | | | | Сума рангів | Відхилення від середнього рангу | Квадрат відхилення |
|----------------------|-----------------|---|---|---|---|-------------|---------------------------------|--------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | 2 | 6 | 4 | 4 | 2 | | | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | | | |
| 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | | | |
| 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | | | |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | | | |
| 7 | 7 | 6 | 7 | 5 | 7 | | | |

Тема 3. Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг Семинар запитань та відповідь

План заняття:

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Класичні методи управління якістю
2. Нові методи управління якістю
3. Система загального управління якістю (TQM, CWQC). Рішення виробничих проблем в TQM
4. Система стандартів серії ISO 9000 2000 та особливості їх застосування у сфері послуг

2. Індивідуальне тестування.

3. Понятійний диктант.

4. Ситуаційні задачі.

1. У 70-х рр. при традиційному підході до управління діяльністю в корпорації Ford було прийнято наступне визначення якості: «Якість – це відповідність всім необхідним технічним вимогам, які визначені в робочих кресленнях, технічних умовах й інших подібних документах». Проте, при розвитку взаємин із споживачами і в першу чергу завдяки успіхам японських фірм, що поставили задоволення споживачів головною метою своїх стратегій розвитку, в кінці 80-х рр. корпорація Ford прийняла інше визначення якості: «Якість визначається покупцем; покупець хоче мати вироби і послуги, які в перебігу всього терміну їх служби задовольняють його або її потребам і очікуванням за ціною, відповідною цінністю».

Які відбулися зміни у визначенні якості? Прокоментуйте їх.

2. На одному з українських підприємств під час його огляду міжнародною делегацією експертів видатний радянський вчений В.А.Лапідус затримався біля одного працівника. За дуже короткий час він зробив стільки пропозицій щодо поліпшення якості, скільки не кожен дорогий консультант зможе зробити за цілий рік роботи. Але не це головне. В кінці розмови він сказав чудові, можливо, найважливіші слова: «Дякую, що Ви мене почули». Що повчального можна сказати з цього прикладу?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг **Семинар – розгорнута бесіда**

План заняття:

1. Розгорнута бесіда за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Державного регулювання у сфері туризму
2. Моделі державного регулювання у сфері туризму
3. Державне регулювання у сфері якості туристичних послуг
4. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг Семінар запитань і відповідь

План заняття:

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму
2. Види стандартів у сфері туризму
3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні

2. Індивідуальне тестування.

3. Завдання:

Із класифікатора ДК 004-2008 виписати усі нормативні документи, які мають відношення до туризму згідно заданого класу і занести до таблиці.

| Клас | Назва |
|------|--|
| 03 | Послуги. Організація підприємств, керування та якість. Адміністрування. Транспортна соціологія |
| 11 | Охорона здоров'я |
| 13 | Захист довкілля та здоров'я |
| ... | ... |

Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг Просемінар

План заняття:

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Сутність сертифікації туристичних послуг
2. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму

2. Індивідуальне тестування.

3. Вирішення ситуаційних завдань.

Аналітична задача. Розробити документацію з подорожей туристичними маршрутами.

Робота проводиться в малих групах.

На першому етапі визначається та обґрунтовується маршрут з внутрішнього туризму.

На другому етапі розробляється така документація туристичних маршрутів:

- технологічна карта туристичної подорожі за маршрутом;
- інформаційний листок до путівки туристичної подорожі;
- паспорт траси походу;
- технологічна карта екскурсії;
- схема маршруту транспортної екскурсії;
- схема маршруту.

Для виконання завдання див.Додатки А.

Тема 7. Управління якістю послуг туристичних підприємств Просемінар

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Поняття і чинники, які формують якість туристичних послуг
2. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг
3. Вимоги щодо якості окремих груп туристичних підприємств
4. Способи й методи оцінки якості у туристичному підприємстві

2. Індивідуальне тестування.

3. Вирішення ситуаційних завдань.

Завдання 1

Хід роботи:

1. Навести показники якості туристичних послуг (приклад наведено в табл.7.1).

Таблиця 7.1 - Характеристика складових якості туристичних послуг

| Складові якості послуг | Зміст складових якості послуг |
|--------------------------------------|--|
| Доступність (фізична і психологічна) | Контакт із співробітниками готелю повинен бути легким і приємним |
| Комунікації | Інформування клієнтів про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи |
| Компетентність | Наявність необхідних навиків і знань для надання послуги |
| Ввічливість | Увічливість, уважність, дружелюбність персоналу |
| Надійність | Стабільність роботи, необхідний рівень забезпечується завжди |
| Довіра | Репутація фірми, її чесність, гарантії серйозного відношення до клієнтів |
| Відповідальність | Повна відповідальність усім запитам клієнтів |
| Безпека | Захист від ризику фізичного, фінансового, морального |
| Відчутність | Матеріальне підтвердження послуг – приміщення, персонал тощо |
| Розуміння клієнта | Уміння розуміти специфічні потреби клієнта та пристосовуватися |

2. Провести розрахунки відносних показників якості.

Для оцінювання показників якості використовуються два методи порівняння показників якості:

За кваліметричною шкалою інтервалів, коли з i -го значення показника, що p_i розглядається віднімається i -те значення показника, якості базової моделі p_{i0} .

За кваліметричною шкалою відносин, в цьому випадку визначаються показники якості K_i .

$$K_i = p_i / p_{i0} \quad (7.1)$$

$$K_i = p_{i0} / p_i \quad (7.2)$$

де p_i – значення i -го показника якості оцінюваної послуги; p_{i0} – значення i -го базового показника; i – кількість показників якості послуги.

Вибирають ту формулу, при якій збільшення відносного показника відповідає підвищенню якості послуги. Відносні значення показників якості не повинні відрізнятися від одиниці в обидві сторони більш, ніж на 20 % ($0,8 < K_i < 1,2$), оскільки в цих межах вплив зміни дійсного значення показника p_i на величину відносної зміни показника K_i буде приблизно однаковим при використанні формул (7.1) або (7.2).

Якщо вищенаведеної методики недостатньо для однозначної оцінки якості, тоді проводять розрахунок комплексного показника якості.

Розрахунок комплексного показника якості передбачає визначення коефіцієнтів вагомості. Комплексними показниками якості є головні, інтегральні та середньозважені. Коли це можливо, для оцінки використовується головний показник, який найбільш повно відображує основне призначення продукції.

Коефіцієнт вагомості показників якості, що потрібні для визначення комплексних показників якості, визначаються експертним методом ранжування.

Застосування **експертного методу** передбачає дотримання наступних умов: експертна оцінка проводиться у разі неможливості використання більш об'єктивних методів; думки експертів повинні бути незалежними; виключена можливість різного тлумачення питань; експерти повинні бути компетентні в розв'язуваних питаннях; відповіді експертів повинні бути однозначними і забезпечувати можливість їх математичної обробки.

До недоліків експертного методу слід віднести властивий йому суб'єктивізм, а також явище конформізму – вплив переважаючого у групі судження на думку експерта.

Сутність експертного методу ранжування припускає розстановку об'єктів вимірювання або показників якості в порядку їх уподобання або важливості. Для цього експертам пропонуються проранжувати параметри в порядку зростання важливості, тобто мінімальний ранг отримує найменш важливий показник, наступний, найменш важливий з решти, отримує ранг $a_{ij} = 2$ і так далі. Найбільш важливому показнику присвоюється ранг n .

Коефіцієнт вагомості q_i показників якості визначається формулою:

$$q_i = a_i / \sum a_i, \quad (7.3)$$

де a_i – сума балів, присвоєних усіма експертами по j -му показнику якості; $\sum a_i$ – сума балів, присвоєних усіма експертами за всіма показниками.

Ступінь узгодженості думок експертів характеризується коефіцієнтом конкордації W . Істотність значення встановлюється за допомогою критерію χ^2_w (розподіл Пірсона).

Значення комплексних показників якості визначається формулою:

$$K = \sum q_j * K_j,$$

де q_i – вагомість показника якості, K_j - відносний показник якості.

3. Провести процедуру ранжування та визначення коефіцієнтів вагомості в групах.
4. Розрахувати комплексний показник якості.
5. Результати розрахунків оформити у вигляді таблиць.
6. Зробіть висновки.

Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Просемінар

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві
2. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства
3. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

2. Індивідуальне тестування.

3. Вирішення ситуаційних завдань.

Завдання 1.

Хід роботи:

1. Ознайомитися з Правилами сертифікації послуг розміщення (Додаток Б).
2. Описати схему проведення сертифікації.
3. Оформити заявку на проведення сертифікації, опитувальну анкету, сертифікат відповідності (Додатки В-Ж).
4. Навести висновки.

**ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
СТУДЕНТІВ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 1. Основи управління якістю

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, понятійний диктант

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Вплив якості продукції та послуг на основні сфери діяльності держави
- 2) Різні підходи до змісту поняття «якість»

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Першим дослідником категорії якості вважається

- A. Сократ
- B. Аристотель
- C. Файоль
- D. Тейлор

2. Згідно філософської позиції «якість» - це

- A. суттєва визначеність об'єкта, що формується на основі окремих властивостей або їх сукупності, відповідно до якої він відрізняється від іншого об'єкта
- B. категорія, яка залежить від рівня культури, релігійних та демографічних особливостей індивідуумів та суспільства у цілому
- C. результат задоволення потреб
- D. сукупність властивостей об'єкта, що відповідає вимогам, які встановлені у нормативно-правових документах

3. Європейською організацією з контролю якості сформульоване таке визначення якості

- A. продукція вважається хорошої якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проектування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство
- B. одна з основоположних категорій, що визначає спосіб життя, соціальну та економічну основу для успішного розвитку людини та суспільства

- С. сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення
D. немає правильної відповіді

4. Якість як економічна категорія відображає

- A. деякі властивості продукції, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини
B. деякі властивості послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини
C. деякі властивості товарів та послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення
D. сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення

5. Відповідно до ДСТУ ISO 9000–2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» прийнято таке визначення поняття якості

- A. продукція вважається хорошої якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проектування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство
B. ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги
C. одна з основоположних категорій, що визначає спосіб життя, соціальну та економічну основу для успішного розвитку людини та суспільства
D. сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення

6. Документ, який регламентує систему управління якістю організації

- A. настанова якості
B. програма якості
C. протокол
D. політика у сфері якості

7. Документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли повинен застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту

- A. програма якості
B. настанова якості
C. система управління якістю
D. політика у сфері якості

8. Скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості

- A. координація якості
B. організація управління якістю

- C. контроль за якістю
- D. управління якістю

9. Загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом

- A. програма якості
- B. настанова якості
- C. система управління якістю
- D. політика у сфері якості

10. Концепція TQC

- A. заснована на побудові системи управління якістю, що охоплює усі сфери діяльності підприємства
- B. передбачає участь у роботах з управління якістю усього персоналу організації – від президента до рядового працівника
- C. створення на підприємстві ефективних та результативних систем управління якістю, які відповідають положенням стандартів ISO, є гарантією задоволеності вимог споживачів.
- D. всі відповіді вірні

4. Дайте відповідь на запитання:

- 1) Назвати параметри якості, які зазначені в системі управління якістю.
- 2) Назвати напрями створення ефективної системи управління якістю
- 3) послуг.
- 4) Що собою являє інструмент, який гарантує відповідність якості послуг вимогам нормативно-правової документації та яка його мета.
- 5) Назвати розходження основних принципів традиційного управління систем управління якістю послуг.
- 6) Які виділяють теоретичні етапи управління якістю послуг.
- 7) Що розуміємо під управлінням якістю послуг.
- 8) При якій умові може бути досягнуто задоволеність споживача.

5. Здійсніть аналіз терміна «якість» та представте результати роботи у вигляді табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Аналіз поняття «якість»:

| № з/п | Формулювання визначення та посилання на джерело | Особиста думка щодо повноти та змісту наведеного визначення |
|-----------------|---|---|
| <i>приклад:</i> | | |
| 1. | Едвард Демінг «Якість – задоволення вимог споживача не тільки для відповідності його очікуванням, але і для передбачення напряму їх майбутніх змін» | Якість визначається споживачем |
| 2. | Геніті Тагучі «Якість – втрати, що відчуються суспільством і пов'язані з невчасним постачанням і неефективним використанням продукції» | Якість визначається постачальником |

6. Здійсніть порівняльну характеристику комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР. Результати порівняння систем подайте у вигляді табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Порівняльна характеристика радянських систем управління якістю

| Назва системи | Дата та місце створення | Основний зміст системи | Критерії управління | Об'єкт управління | Сфера застосування | Переваги | Недоліки |
|---------------|-------------------------|------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------|----------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Література:

1. Вакуленко, А. В. Управління якістю. / А.В.Вакуленко. - К. : КНЕУ, 2006. - 168 с.
2. О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)– К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 368 с.
4. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.

Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, понятійний диктант.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Кваліметрія і її практичне використання в управлінні якістю
- 2) Роль кваліметрії в управлінні якістю
- 3) Методи кваліметрії та їх використання в управлінні якістю

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Кваліметрія

А. наука про способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг

- В. наука, що об'єднує кількісні методи оцінки якості, використовувані для обґрунтування управлінських рішень і суміжних з ними питань
- С. теорія вимірювання в гуманітарних і природничих науках
- Д. всі відповіді вірні

2. Метод кваліметрії, що включає розробку та вивчення загальнотеоретичних проблем понятійного апарату вимірювання, оцінки

- А. предметна кваліметрія
- В. загальна кваліметрія
- С. спеціальна кваліметрія
- Д. кількісна кваліметрія

3. Кваліметрія ставить перед собою такі основні практичні завдання

- А. визначення рівня якості, якого має відповідати що виходить продукція
- В. обґрунтування вибору та встановлення складу показників якості продукції під час прогнозування та планування поліпшення якості
- С. розробка і розвиток всіх методів оцінки якості (як комплексних, так і диференціальних)
- Д. всі відповіді вірні

4. Метод кваліметрії, що диференційован за видами об'єктів оцінювання (кваліметрія продукції, кваліметрія процесів, кваліметрія послуг)

- А. предметна кваліметрія
- В. загальна кваліметрія
- С. спеціальна кваліметрія
- Д. кількісна кваліметрія

5. Виробничий процес, технологічний процес, технологічна система або її елементи - це

- А. суб'єкт кваліметрії
- В. об'єкт кваліметрії
- С. предмет кваліметрії
- Д. мета кваліметрії

6. На стадії маркетингу та вивчення ринку виконуються такі види робіт з оцінювання якості продукції та послуг

- А. встановлення класу і групи продукції, послуг; визначення умов використання (споживання) продукції (послуг); встановлення вимог споживачів, у т.ч. і вимог зарубіжних ринків
- В. вибір та обґрунтування номенклатури показників, які визначають технічний рівень продукції; виявлення кращих вітчизняних і зарубіжних аналогів продукції та вибір базового зразка; вибір на основі використання патентної документації кращих технічних рішень і встановлення характеристик показників, які визначають опти-
- С. мальний рівень якості продукції

Д. визначення числових характеристик показників якості оцінюваної продукції та базового зразка; вибір методу оцінювання технічного рівня якості продукції; отримання результату оцінювання та прийняття рішення; встановлення вимог до якості продукції та нормування характеристик показників у нормативній документації

Е. встановлення умов експлуатації або споживання продукції, послуг; встановлення способу збору та отримання інформації про рівень якості продукції та послуг в експлуатації або споживанні; визначення фактичних характеристик показників рівня якості продукції та послуг за результатами її експлуатації або споживання; підрахунок сумарних витрат на розробку, виробництво або надання й експлуатацію або споживання продукції або послуг

7. Вимірювальний (інструментальний) метод базується на

А. використанні інформації, отриманої на основі спостережень, реєстрації і підрахунків кількості подій або об'єктів (частин, фракцій, витрат)

В. сприйнятті властивостей продукції за допомогою органів чуття людини (зір, слух, смак, нюх, дотик) без застосування технічних вимірювальних і реєстраційних засобів

С. використанні технічних вимірювальних засобів, а також стендових випробувань та контрольних вимірювань, лабораторного аналізу

Д. обчисленні значень параметрів якості продукції, послуг, отриманих іншими методами

8. Виготовлення продукції відповідної якості та захист прав споживачів регламентують

А. Закон України «Про стандартизацію»;

В. Закон України «Про підтвердження відповідності»;

С. Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»;

Д. всі відповіді вірні

9. Дефекти, що виникають внаслідок використання сировини низької якості (або нестандартної, дефектної) недостатньо митої, очищеної, подрібненої, обробленої тощо

А. не виправний дефект, який неможливо усунути

В. виправний дефект

С. технологічні дефекти

Д. малоозначений дефект

10. Дефект, усунення якого є технічно неможливим або економічно недоцільним (наприклад, фрукти та овочі з підвищеним вмістом нітратів, які неможливо усунути та небезпечно споживати)

А. не виправний дефект, який неможливо усунути

В. виправний дефект

С. технологічні дефекти

Д. малоозначений дефект

4. Дайте відповіді на запитання:

Що таке кваліметрія?

Які види кваліметрії існують, їх сутність?

Назвіть методи та об'єкти кваліметрії, їх сутність.

Література:

1. Вакуленко, А. В. Управління якістю. / А.В.Вакуленко. - К. : КНЕУ, 2006. - 168 с.
2. О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)– К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
3. Момот О.І. М 76 Менеджмент якості та елементи системи якості.: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 368 с.
4. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
5. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний – К.: ЦНЛ, 2005. – 339 с.

Тема 3. Організаційно-методичні основи систем управління якістю послуг

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Принципи управління якістю, на яких базуються стандарти ДСТУ ISO 9000.
- 2) Основоположні принципи, на яких ґрунтуються системи управління якістю.
- 3) Загальні вимоги до системи управління якістю.
- 4) Основні положення стандарту ISO серії 9000.
- 5) Поняття, мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM).
- 6) Досвід впровадження TQM у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу.
- 7) Методи та засоби концепції TQM.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Системний підхід до управління якістю, в межах якого сфера управління якістю поширюється на всі стадії створення продукту (етапи життєвого циклу)

A. Цикл PDCA

B. TQM

C. TQC

D. концепція постійного покращання якості Дж. Джурана

2. Систематизований шлях вивчення потреб та побажань споживачів через розгортання функцій і операцій у діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу створюваного продукту

A. QFD

B. Цикл PDCA

C. TQM

D. TQC

3. Системний підхід до покращання якості, орієнтований на здійснення постійних невеликих кроків з підвищення якості, що впроваджуються кожним працівником компанії

A. концепція постійного покращання Кайзен

B. концепція постійного покращання якості Дж. Джурана

C. концепція Будинку якості

D. концепція статистичного управління якістю

4. Концепція постійного підвищення якості, орієнтована на довгострокові результати завдяки зосередженості на стратегічних рішеннях

A. концепція постійного покращання Кайзен

B. концепція постійного покращання якості Дж. Джурана

C. концепція Будинку якості

D. концепція статистичного управління якістю

5. Методика забезпечення цінності продукту, що очікує споживач, за мінімальної його вартості.

A. концепція постійного покращання Кайзен

B. концепція постійного покращання якості Дж. Джурана

C. концепція Будинку якості

D. концепція статистичного управління якістю

6. Методологія загального управління якістю (TQM) – це

A. система забезпечення якості продукції

B. експертиза продукції підприємства

C. сукупність методів управління підприємством, основним важелем яких є якість

D. немає правильної відповіді

7. Одним із «нових» методів менеджменту якості, що рекомендується до використання концепцією TQM, є

- A. методи статистичного управління якістю
- B. методи Г. Тагуті
- C. метод структурування функції якості QFD
- D. концепція статистичного управління якістю (TQC- Total QualityControl)

8. Модель ділової досконалості є розробкою:

- A. японських підприємств
- B. Європейського фонду управління якістю
- C. Європейської програми «Якість життя»
- D. Міжнародної організації ISO

9. Основоположні принципи систем управління якістю регламентовано

- A. ДСТУ ISO 9000-2001
- B. концепцією статистичного управління якістю (TQC- Total QualityControl)
- C. концепцією постійного покращання якості Дж. Джурана
- D. Законом України «Про захист прав споживачів»

10. Цикл Демінга містить наступні етапи

- A. планування, організація робіт, виконання робіт, перевірка робіт, коригування дій
- B. планування, організація робіт, контроль робіт, перевірка робіт
- C. організація робіт, контроль та координація робіт, аудит, коригування дій
- D. планування; виконання робіт; контроль, перевірка робіт; коригуючі дії

4. Дайте відповідь на запитання:

- 1) У чому полягає системний підхід до управління якістю продукції (послуг)?
- 2) Які етапи життєвого циклу продукції повинна охоплювати система управління якістю?
- 3) Назвіть існуючі системи управління якістю. У чому полягають їх особливості?
- 4) Хто є зацікавленими сторонами в менеджменті якості?
- 5) Як організовується управління якістю продукції на підприємстві?
- 6) На яких принципах повинен базуватися менеджмент якості відповідно до міжнародних стандартів?

5. Здійсніть порівняльну характеристику існуючих систем управління якістю за такими напрямками: особливості, переваги та недоліки системи TQM; особливості, переваги та недоліки системи «just in time»; особливості, переваги та недоліки комплексних систем управління якістю.

Результати порівняння подайте у вигляді табл. 5.1

Таблиця 3.1 – Порівняльна характеристика систем управління якістю

| Існуючі системи управління якістю | Особливості | Переваги | Недоліки |
|--|-------------|----------|----------|
| Система управління якістю TQM | | | |
| Система управління якістю «just in time» | | | |
| Система управління якістю КСУЯП | | | |

Література:

1. Вакуленко, А. В. Управління якістю. / А.В.Вакуленко. - К. : КНЕУ, 2006. - 168 с.
2. О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)– К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
3. Момот О.І. М 76 Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 368 с.
4. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
5. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний – К.: ЦНЛ, 2005. – 339 с.
6. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
7. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Тема 4. Основи державного регулювання якості туристичних послуг

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 - 1) Причини необхідності державного регулювання у сфері туризму.
 - 2) Функції держави в управлінні туристичною галуззю.
 - 3) Підходи до державного регулювання туристичною сферою.
3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Функцією держави з міжнародного співробітництва у сфері туризму є

- A. допомога в організації проведення міжнародних туристичних виставок у власній країні
- B. організація участі країни в міжнародних туристичних виставках, проведених іншими державами
- C. сприяння просуванню національного турпродукту країни на світовому туристичному ринку (реклама країни як туристичного напрямку)
- D. ухвалення міжнародних договорів певної країни у сфері туризму

2. Головною функцією для державних органів у сфері туризму в рекламно-інформаційному забезпеченні туризмі

- A. допомога в організації проведення міжнародних туристичних виставок у власній країні
- B. відкриття мережі туристичних представництв певної країни за рубежом
- C. підвищення престижу країни серед міжнародної туристичної громадськості
- D. ухвалення міжнародних договорів певної країни у сфері туризму

3. Функція держави з визначення порядку перетинання державного кордону

- A. уведення санкцій за порушення законодавства з питань охорони природи, культурно-історичних і архітектурних визначних пам'яток
- B. вироблення критеріїв надання політичного притулку, боротьби з незаконною міграцією тощо
- C. раціональне планування забудови територій, при якому необхідно враховувати державні та суспільні інтереси при плануванні і забудові територій
- D. сприяння поінформованості туристів, представників туристичної індустрії та громадськості взагалі про важливість захисту природного і культурного навколишнього середовища

4. Функція держави із захисту інтересів споживачів туристичних послуг

- A. створення привабливого інвестиційного клімату для будівництва й модернізації матеріально-технічної бази туризму
- B. розробка системи оподаткування туристичної галузі
- C. інформування туристів про виникнення форс-мажорних обставин (бойових дій, стихійних лих, погіршення санітарно-епідеміологічної обстановки, рівня злочинності тощо)
- D. виділення бюджетних коштів на розвиток туризму

5. Цілеспрямований вплив держави на учасників туристичної діяльності для забезпечення сприятливих умов розвитку туризму та забезпечення якості туристичних послуг, що надаються – це

- A. державне регулювання сфери туризму

- B. міжнародне співробітництво держави у сфері туризму
- C. захист інтересів споживачів туристичних послуг
- D. немає правильної відповіді

6. Модель державного регулювання у сфері туризму характерна для країн, що розвиваються

- A. американська
- B. латиноамериканська
- C. африканська
- D. європейська

7. Модель державного регулювання сфери туризму, що передбачає наявність сильного й авторитетного міністерства, у рамках якого сконцентровано значний контроль над туристичною галуззю та забезпечення якості туристичних послуг:

- A. латиноамериканська
- B. американська
- C. африканська
- D. європейська

8. Модель державного регулювання туризму, припускає створення спільного міністерства, що крім туризму займається й іншими, суміжними видами діяльності

- A. латиноамериканська
- B. американська
- C. африканська
- D. європейська

9. Друга модель державного регулювання у сфері туризму значною мірою властива

- A. країнам, що розвиваються
- B. країнам з перехідною економікою
- C. розвинутим країнам, які бажають приділяти туризму більше уваги
- D. всі відповіді вірні

10. Модель державного регулювання сфери туризму, що характеризується створенням самостійної спеціалізованої структури – Національної туристичної адміністрації – у рамках багатофункціонального міністерства або прямо підлеглої уряду країни

- A. латиноамериканська
- B. американська
- C. африканська

D. європейська

4. Підготуйтеся до презентації доповіді, використовуючи мультимедійне візуальне супроводження, за темами:

- 1) Моделі державного регулювання у сфері туризму найбільш властиві країнам, що розвиваються.
- 2) Європейська модель державного регулювання туристичною галуззю.
- 3) Міжнародне співробітництво держави у сфері туризму.
- 4) Моделі державного регулювання у сфері туризму по макрорегіонах світу.
- 5) Латиноамериканська модель державного регулювання туристичною галуззю.
- 6) Африканська модель державного регулювання туристичною галуззю.

Література:

1. Закону України “Про захист прав споживачів” від 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ. Редакція від 02.12.2012.
2. Закон України “Про туризм” від 18.11.2003 р. № 1282-IV.
3. ДЕСТ 28681.1-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування послуг".
4. ДЕСТ 28681.2-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги".
5. ДЕСТ 28681.3-95 " Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення безпеки туристів і екскурсантів".
6. ДСТУ ISO 9001-2009 “Системи управління якістю. Вимоги”
7. ДСТУ ISO 9004:2012 “Управління задля досягнення сталого успіху організації Підхід на основі управління якістю”
8. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.”
9. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”.

Тема 5. Стандартизація в системі забезпечення якості туристичних послуг

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму.
- 2) Характеристика об'єктів та суб'єктів стандартизації.
- 3) Структуру управління національною стандартизацією в Україні.
- 4) Структуру Держспоживстандарту України.

5) Характеристика діяльності основних розробників національних стандартів у сфері туризму.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Діяльність, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг

- A. забезпечення єдиної політики у сфері туризму
- B. стандартизація
- C. сертифікація
- D. ліцензування

2. Об'єктами стандартизації у сфері туризму є

- A. туристи та туристичні послуги
- B. туристи та туристичний продукт
- C. туристичний продукт, туристичні послуги
- D. туристичні послуги та процеси туристичного обслуговування

3. Метою стандартизації в Україні є:

- A. захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та навколишнього середовища
- B. забезпечення раціонального використання природних ресурсів
- C. забезпечення єдиної технічної політики у сфері туризму
- D. підвищення якості товарів, робіт, послуг у туризмі відповідно до потреб споживачів

4. Задачами державної системи стандартизації у сфері туристичної діяльності є

- A. підвищення якості товарів, робіт, послуг у туризмі відповідно до потреб споживачів
- B. забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій
- C. взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікація; створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг
- D. всі відповіді вірні

5. Згідно з Декретом Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» нормативні документи зі стандартизації це

- A. галузеві стандарти (ГСТУ) та національні стандарти України (ДСТУ)
- B. стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ) та технічні умови (ТУ У)
- C. стандарти підприємств (СТП)
- D. всі відповіді вірні

6. Об'єктами стандартизації на туристичному підприємстві є

- A. технологія обслуговування
- B. функції управління і забезпечення діяльності підприємства
- C. зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу
- D. всі відповіді вірні

7. Стандарт у сфері туризму (для закладів харчування)

- A. ДСТУ 4281:2004
- B. ДСТУ 4268:2003
- C. ДСТУ 4527:2006
- D. ДСТУ 4269:2003

8. Міждержавний стандарт для країн СНД на туристично-екскурсійне обслуговування

- A. ДСТУ 4269:2003
- B. ГОСТ 28681.3-95
- C. ГОСТ 30390-95
- D. ГОСТ 30524-97

9. До обов'язкових вимог ДСТУ належать

- A. забезпечення безпеки життя, здоров'я людей,
- B. захист майна туристів
- C. забезпечення безпеки продукції (послуг) для життя, здоров'я і майна громадян, охорону навколишнього середовища
- D. охорона навколишнього середовища

10. У сфері туризму обов'язковими для виконання є вимоги

- A. розроблення, виготовлення та поставки продукції
- B. охорони навколишнього середовища
- C. до технічного оснащення,
- D. до технологічних процесів і методів, які застосовуються лише на конкретному туристичному підприємстві

4. Дайте відповідь на наступні запитання:

- 1) Які види стандартів існують зараз в Україні?
- 2) Перелічити національні стандарти, які застосовуються у туристичній галузі України.
- 3) Опишіть механізм розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування національних стандартів у сфері туризму України.
- 4) Що вам відомо про стандарти підприємств у туристичній галузі?
- 5) Які законодавчі акти складають нормативно-правову базу стандартизації туристичних послуг в Україні?

5. Виконайте завдання:

- 1) Ознайомитися з класифікацією засобів розміщення відповідно до ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».

2) За заданими викладачем типами засобів розміщення описати їх діяльність, а саме...

а) Вказати назву засобу розміщення, реквізити.

б) Дати визначення засобу розміщення (готель, мотель...).

в. Вказати на основі яких нормативних документів здійснюється діяльність (ЗУ, НД...).

г) Описати основну діяльність засобу розміщення.

д) Вказати інформацію, яка доводиться до відома споживача (Правила проживання, сертифікати, свідоцтва, ціни, кількість місць...).

е) Додаткові послуги (телебачення, комп'ютери, поштові послуги, харчування...). Платні та безкоштовні послуги.

ж) Описати загальні вимоги до засобів розміщення та до послуг, що надаються відповідно до вимог ДСТУ 4268.

и) Вказати вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища згідно з якими повинні функціонувати задані засоби розміщення відповідно до вимог ДСТУ 4268.

3) Навести висновки.

Література:

1. Закону України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ. Редакція від 02.12.2012.

2. Закон України "Про туризм" від 18.11.2003 р. № 1282-IV.

3. ДЕСТ 28681.1-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування послуг".

4. ДЕСТ 28681.2-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги".

5. ДЕСТ 28681.3-95 " Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення безпеки туристів і екскурсантів".

6. ДСТУ ISO 9001-2009 "Системи управління якістю. Вимоги"

7. ДСТУ ISO 9004:2012 "Управління задля досягнення сталого успіху організації Підхід на основі управління якістю"

8. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги."

9. ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів".

10. Никифоров А.Д. Метрологія, стандартизація, сертифікація / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.

11. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.

Тема 6. Сертифікація у забезпеченні якості туристичних послуг

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Сутність сертифікації туристичних послуг.
- 2) Форми сертифікації.
- 3) Види сертифікації та сертифікатів.
- 4) Об'єкти сертифікації в туристичній галузі.
- 5) Послуги у сфері туризму підлягають обов'язковій сертифікації.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Сертифікація - це

- A. діяльність уповноважених органів з підтвердження відповідності товару (роботи, послуги) не обов'язковим вимогам стандарту і видачі документа відповідності
- B. один із способів підтвердження відповідності продукції висунутим вимогам або оцінка продукції з погляду її відповідності вимогам стандарту
- C. документальне підтвердження відповідності продукції визначеним вимогам, конкретним стандартам чи технічним умовам
- D. всі відповіді вірні

2. Об'єктами сертифікації в туризмі є

- A. туристичні послуги та процеси надання цих послуг
- B. послуги готельно-ресторанних комплексів
- C. послуги екскурсійних бюро
- D. туристи та туристично-екскурсійні послуги

3. Країни, у яких категоризації засобів розміщення проводиться обов'язково

- A. Австрія, Велика Британія, Німеччина, Данія, Норвегія
- B. Бельгія, Угорщина, Греція, Індія, Іспанія, Італія
- C. Індія, Мексика, Португалія, Росія
- D. Україна, Норвегія, Данія, Росія, Німеччина, Австрія, Франція, Іспанія

4. Країни, у яких категоризації засобів розміщення проводиться на добровільній основі

- A. Бельгія, Угорщина, Греція, Індія, Іспанія, Італія
- B. Австрія, Велика Британія, Німеччина, Данія, Норвегія
- C. Іспанія, Італія, Індія, Росія, Угорщина, Словачія
- D. Словенія, Литва, Хорватія, Чорногорія, Туреччина

5. Країни, у яких стандарти, норми та процедури категоризації встановлюються державними органами

- A. Болгарія, Великобританія, Данія, Греція, США
- B. Великобританія, Данія, Норвегія, США, Австрія
- C. Великобританія, Данія, Норвегія, Швейцарія, Швеція

D. Австрія, Швеція, Болгарія, Данія, США

6. Система букв - система класифікації засобів розміщення , застосовується в

- A. Великобританії
- B. Індії
- C. Греції
- D. Росії

7. Система балів - система класифікації засобів розміщення, застосовується в

- A. Індії
- B. Албанії
- C. Чорногорії
- D. Чехії

8. Послуги, які сертифікуються у сфері туризму України

- A. послуги турагентів і туроператорів
- B. послуги харчування
- C. послуги розміщення
- D. все вище перераховане

9. В Україні у сфері туризму обов'язковій сертифікації підлягають

- A. послуги турагентів та туроператорів
- B. послуги екскурсійних бюро
- C. послуги розміщення та харчування
- D. все вищеперераховане

10. Самосертифікація – це

- A. підтвердження покупцем відповідності послуг вимогам, які заявлені продавцем, тобто сертифікація, що зроблена другою стороною
- B. завірення про високу якість, зроблене продавцем покупцеві, сертифікація, що зроблена першою стороною
- C. підтвердження відповідності послуг установленим законодавством вимогам, зроблене незалежною особою або організацією, тобто третьою стороною
- D. немає правильної відповіді

4. Завдання:

1) Ознайомитися Положенням, яке визначає порядок організації діяльності комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначається для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

2) Ознайомитися з Порядком встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

3) Описати процедуру визначення категорії готелю.

4) Визначити категорію готелю відповідно до вимог ДСТУ 4269-2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. Дані про засіб розміщування взяти з попередньої практичної роботи.

5) Навести висновки.

Література:

1. Закону України “Про захист прав споживачів” від 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ. Редакція від 02.12.2012.

2. Закон України “Про туризм” від 18.11.2003 р. № 1282-IV.

3. ДЕСТ 28681.1-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування послуг".

4. ДЕСТ 28681.2-95 "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги".

5. ДЕСТ 28681.3-95 " Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення безпеки туристів і екскурсантів".

6. ДСТУ ISO 9001-2009 “Системи управління якістю. Вимоги”

7. ДСТУ ISO 9004:2012 “Управління задля досягнення сталого успіху організації Підхід на основі управління якістю”

8. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.”

9. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”.

10. Никифоров А.Д. Метрологія, стандартизація, сертифікація / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.

11. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.

Тема 7. Управління якістю послуг туристичних підприємств

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Вплив корпоративної культури на якість туристичних послуг
- 2) Основні поняття ринку туристичних послуг

3. *Розв’яжіть тестові завдання.*

1. Суттєвим елементом сукупності дій, спрямованих на підвищення рівня якості туристичних послуг, є

- A.якість персоналу туристичного підприємства
- B.якість обслуговування клієнта
- C.якість туристичного продукту
- D.якість готельного обслуговування

2. Показник технічної якості туру

- A.ступінь досягнення мети подорожі, культура обслуговування у засобах розміщення
- B.психологічна атмосфера, взаємовідносини з обслуговуючим персоналом та учасниками туру
- C.відповідність умов обслуговування санітарним вимогам
- D.культура ресторанного обслуговування

3. Показник функціональної якості туру

- A.патентно-правові (наявність ліцензії, інших документів)
- B.безпечність туру (окремих послуг)
- C.відповідність умов обслуговування санітарним вимогам
- D.психологічна атмосфера туру, взаємовідносини з обслуговуючим персоналом та учасниками туру

4. Показник етичної якості туру

- A.думку конкретних споживачів послуг (реальних та потенційних) щодо можливості досягнення мети подорожі та якості туристичного обслуговування
- B.психологічна атмосфера туру, взаємовідносини з обслуговуючим персоналом та учасниками туру
- C.безпечність туру (окремих послуг)
- D.відповідність умов обслуговування санітарним вимогам

5. До оцінюваних критеріїв якості обслуговування клієнта належать

- A.доступність послуг (у часі й просторі); повна відповідність уявленням клієнта
- B.успішна реалізація мети послуги; безпечність виконання послуги
- C.тривалість ефекту послуги; швидкість реалізації; мінімізація фінансової участі клієнта; культурний рівень обслуговування
- D.все вищеперераховане

6. Метод, що дає змогу детально визначити та оцінити рівень важливості якісних ознак, які пов'язані з обслуговуванням клієнтів

- A.SMART
- B.START
- C.SERVICE SMART

D.SERVICE QUALITY

7. Методи з вимірювання ступеня задоволення клієнтів

- A.система скарг і пропозицій, що передбачає надання клієнтам бланків для відповідей
- B.анкетні дослідження реального рівня якості послуг та можливість пізнання причин їх низької якості
- C.прозора купівля послуг (доступ до інформації про слабкі та сильні сторони пропозиції туристичного підприємства)
- D.аналіз втрат клієнтів (підтримання контакту з клієнтами, які відмовилися від надання послуг)
- E. все вищеперераховане

8. Категорії працівників туристичної організації, що підлягають атестації

- A.спеціалісти
- B.керівники підрозділів
- C.менеджери
- D.технічні виконавці

9. Кваліфікаційні вимоги до працівника туристичного підприємства визначаються

- A.посадовою інструкцією
- B.тарифно-кваліфікаційним довідником
- C.колективним договором
- D.статутом підприємства

10. Умови створення якісного сервісу на туристичному підприємстві

- A.максимальна відповідність послуг вимогам споживачів і характеру споживання
- B.нерозривний зв'язок сервісу з маркетингом, його основними принципами і завданнями
- C.гнучкість сервісу, його спрямованість на облік мінливих вимог ринку, переваг споживачів турпослуг
- D.все вищеперераховане

4. Завдання:

- 1) Описати етапи формування якості туристичних послуг, що виробляється (рис.7.1).
- 2) Розробити модель петлі якості з описаних процесів.
- 3) Описати, що впливає на якість кожного процесу петлі якості.
- 4) Визначити, що є ключовим у забезпеченні якості, де необхідні попереджувачі або контролюючі дії.

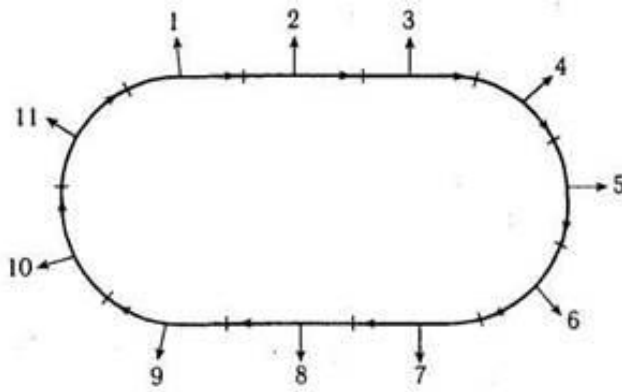


Рисунок 7.1 – Приклад «петлі якості» туристичних послуг

5) Встановити необхідні корекції організаційної структури для управління формуванням якості

Література:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : Академия, 2010. – 304 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – 300 с.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н.Є. Кудла. — К. : Знання, 2012. — 343 с.
4. Швець І.Ю. Управление качеством туристических услуг // Культура народов Причерноморья. – 2005. – № 61. – с.61-72
5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. / за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці, 2003. – 596 с.

Тема 8. Управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Організація та функціонування служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
- 2) Сім інструментів управління якістю.
- 3) Технології управління якістю продукції та послуг.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Діяльність із формування й упровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 має включати такі етапи

А. Передпроектний аналіз; Проектування системи менеджменту якості; Контроль системи управління якістю на підприємстві; Підготовка до сертифікації системи управління якістю

В. Проектування системи менеджменту якості; Контроль та координування системи управління якістю на підприємстві; Підготовка до сертифікації системи управління якістю

С. Передпроектний аналіз і навчання; Розробка політики та цілей у сфері якості; Проектування системи управління якістю; Документування системи управління якістю; Упровадження системи управління якістю на підприємстві; Підготовка до сертифікації системи управління якістю

Д. Навчання; Контроль та координування системи управління якістю на підприємстві; Підготовка до сертифікації системи управління якістю

2. Діяльність виконавця, спрямована на задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних

А. нематеріальна послуга

В. виробнича послуга

С. соціально-економічна послуга

Д. соціально-етична послуга

3. Діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб підприємств і організацій (наприклад, роботи з налагодження і техобслуговування обладнання)

А. нематеріальна послуга

В. виробнича послуга

С. соціально-економічна послуга

Д. соціально-етична послуга

4. Обов'язкові вимоги до готельних послуг і процесів їхнього надання є

А. безпека життя, здоров'я та майна споживача

В. охорона навколишнього природного середовища; раціональне використання ресурсів; використання сучасних технологій, методів, способів і прийомів обслуговування

С. захист духовного й естетичного світогляду суспільства; гарантії виконавця послуги; впровадження достовірних методів і способів контролю у сфері послуг

Д. все вищепераховане

5. Програма якості містить

А.опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги

В.опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом і включає: виклад політики у сфері якості; виклад завдань у сфері якості; структуру організації з зазначенням обов'язків працівників

С.письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства

Д.відомості про ступінь виконання завдань у сфері якості та рівень задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами

6. Настанова з якості містить

А.опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги

В.опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом і включає: виклад політики у сфері якості; виклад завдань у сфері якості; структуру організації з зазначенням обов'язків працівників

С.письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства

Д.відомості про ступінь виконання завдань у сфері якості та рівень задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами

7. Протокол якості містить

А.опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги

В.опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом і включає: виклад політики у сфері якості; виклад завдань у сфері якості; структуру організації з зазначенням обов'язків працівників

С.письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства

Д.відомості про ступінь виконання завдань у сфері якості та рівень задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами

8. Головне завдання технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства

А.забезпечувати необхідний рівень якості продукції, відповідний нормативній документації шляхом безпосередньої перевірки кожного виробу та цілеспрямованого впливу на умови та фактори, які забезпечують задану якість

В.планування та розробка методів контролю якості продукції та його проведення

- С. перевірка дотримання технічних вимог, що
- Д. висуваються до якості продукції на усіх стадіях її виготовлення, а також виробничих умов і факторів, які забезпечують необхідну якість
- Е. організація та проведення технічного контролю якості

9. Основними процесами технічного обслуговування в готельно-ресторанних комплексах є

- А. навчання персоналу замовника роботі та профілактичному обслуговуванню обладнання
- В. забезпечення інструкціями з обслуговування та ремонту; розроблення спеціальних інструментів і випробувального обладнання для обслуговування;
- С. створення технічної бази для ремонту й обслуговування та системи забезпечення запасними частинами; робота зі скаргами та претензіями замовника.
- Д. все вищеперераховане

10. Сертифікація послуг ресторанного господарства здійснюється на відповідність стандарту

- А. ГОСТ 30389-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
- В. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»
- С. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»
- Д. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
- Е. все вищеперераховане

4. Завдання:

Визначити складові організаційно-економічного механізму управління якістю послуг готельно-ресторанного господарства.

Література:

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
2. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. П. Мальська,
3. О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)– К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.

ДОДАТОК А

Технологічна карта туристичної подорожі маршрутом

(назва туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут)

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА

туристичної подорожі маршрутом
на 20 р. (назва маршруту)

1. Основні показники маршруту _____

Вид маршруту _____

Категорія складності _____

Протяжність маршруту (км) _____

у т. ч. пішки (на лижах)

Тривалість подорожі (діб) _____

Кількість туристичних груп _____

Кількість туристів у групі _____

Всього туристів на маршруті _____

Всього людино-днів обслуговування

Початок обслуговування на маршруті першої групи

Початок обслуговування на маршруті останньої групи

Закінчення обслуговування на маршруті останньої групи

Вартість путівки _____

| Місяць | Кількість туристів в місяць | Графік заїздів туристичних груп за місяцями | Кількість груп у місяць |
|---------------------|-----------------------------|---|-------------------------|
| 01 Січень | | | |
| 02 Лютий | | | |
| 03 Березень | | | |
| 04 Квітень | | | |
| 05 Травень | | | |
| 06 Червень | | | |
| 07 Липень | | | |
| 08 Серпень | | | |
| 09 Вересень | | | |
| 10 Жовтень | | | |
| 11 Листопад | | | |
| 12 Грудень | | | |
| Всього за маршрутом | | | |

2. Адреса туристичного підприємства, з якого починається подорож

3. Короткий опис подорожі (повторюється в інформаційному листку до туристичної путівки)

4. Керівник туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут

(підпис)

Інформаційний листок до путівки туристичної подорожі

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЛИСТОК до путівки туристичної подорожі

найменування подорожі

Обов'язкова інформація

1. Вказівка виду і типу туристичної подорожі, основного змісту програми обслуговування в подорожі, протяжність і тривалість всього маршруту і його похідної частини, категорійності походів.
2. Опис траси подорожі — пунктів перебування, тривалості перебування і умови розміщення в кожному пункті обслуговування (тип споруди, кількість місць у номері, його санітарно-гігієнічне обладнання).
3. Короткий опис району подорожі (пам'ятки, особливості рельєфу місцевості і т. п.), програми обслуговування в кожному пункті подорожі (згідно з технологічною картою туристичної подорожі).
4. Перелік послуг, які надаються за додаткову оплату.
5. Наявність і коротка характеристика спортивних споруд і майданчиків, автостоянок, пасажирських канатних доріг, водоймищ, пляжів, атракціонів, дитячих гральних майданчиків (кімнат), бібліотек, кінозал і т. д.
6. Адреса туристичного підприємства, в якому розпочинається туристична подорож, і проїзд до нього.

Приблизний перелік додаткової інформації

1. Інформація про вікові обмеження, прийняття батьків з дітьми, сімейних.
2. Спеціальна інформація для туристичних подорожей з походом.
3. Інша інформація і рекомендації.

Паспорт траси походу

1. Назва туристичного підприємства _____

Вид туризму

походу _____

Назва основних географічних пунктів

Протяжність _____ км.

Тривалість _____ діб.

Кількість туристів в одній групі _____ осіб.

Період роботи з _____ по _____

Паспорт складено в 20 __р. в __ прим.

Зміни внесено в 20 __р. на стор. _____

в 20 __р. на стор. _____

в 20 __р. на стор. _____.

Примірники паспорту направлено:

1)

2)

3)

4)

5)

2. План проходження траси походу:

| День | Ділянки траси | Км | Спосіб пересування |
|------|---------------|----|--------------------|
| 1-й | | | |
| 2-й | | | |
| 3-й | | | |
| | | | |
| n-й | | | |

Всього з активним способом пересування _____ км.

3. Схема траси походу (допускається вклеювання топографічних видань, мап і схем масштабом не меншим за 1:200 000 з позначенням траси походу).

Умовні позначення:

- траса походу _____
 - запасні варіанти траси _____
 - місця ночівлі _____
 - притулки _____
 - місця укриттів _____
 - пункти медичної допомоги _____
 - пункти зв'язку (вказати вид зв'язку) _____
- Коротка характеристика траси походу _____

Опис важких ділянок траси походу.

4. Відомості про клімат в районі траси походу (заповнюють лише на період роботи даного маршруту)

| Відомості | | Місяці | | | |
|--------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-------------|
| | | Червень 06 | Липень 07 | Серпень 08 | Вересень 09 |
| Температура | середня | | | | |
| | мінімальн | | | | |
| | максималь | | | | |
| Швидкість вітру, м/с | середня | | | | |
| | максималь | | | | |
| Середня кількість опадів | | | | | |

5. Можливі стихійні явища і дії групи при їх виникненні _____

6. Вимоги до передпохідної підготовки туристів

Теоретичні і практичні заняття на турбазі

| № пор. | Тема | Кількість занять, год | Форма проведення |
|----------|------|-----------------------|------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| ... | | | |
| <i>n</i> | | | |

7. Рекомендації до тексту інформаційного листка до путівки.

До тексту путівки вносяться рекомендації, які стосуються туристського спорядження, одягу, взуття тощо _____

8. Туристське спорядження для проходження траси:

а) те, що надається туристичним підприємством згідно з путівкою, в т. ч.:

- групове (на туристів і одного інструктора)

б) особисте (на туристів)

б) надається за додаткову оплату

9. Благоустрій траси походу:

Маркування

Притулки, місця ночівлі та укриттів, благоустрій траси

Директор підприємства Ст. інструктор

“ПОГОДЖЕНО”

(підписи погоджувальних організацій)

Вказівки зі складання паспорту:

1. Паспорт складають окремо на трасу кожного основного або тривального походу тривалістю більше 1 доби.
2. Паспорт складає те туристичне підприємство, де розпочинається похід.
3. Відомості про клімат і можливі стихійні лиха в районі подорожі заносять за даними спостережень гідрометеослужби.
4. Паспорт направляють кожному туристичному підприємству, яке приймає участь в обслуговуванні туристів на трасі походу.
5. Зміни, які виникли у процесі експлуатації траси походу в місячний термін, мають вноситися до всіх примірників паспорту. За необхідності замінюють окремі аркуші або складають новий паспорт.

Технологічна карта екскурсії

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник туристичного підприємства

підпис П. І. Б.
“ _____ ” 20____ року

М. П.

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА ЕКСКУРСІЇ

Тема екскурсії _____

Тривалість (год) _____

Протяжність (км) _____

Автор-розробник _____

(автор, колектив авторів, підприємство)

Зміст екскурсії _____

Маршрут екскурсії

В т. ч. варіанти маршруту (літній, зимовий)

| Ділянки (етапи) переміщення за маршрутом від місця збору екскурсантів до останнього пункту на конкретній ділянці маршруту | Місця зупинок | Об'єкти показу | Тривалість огляду | Основний зміст інформації | Вказівки з організації* | Методичні вказівки** |
|---|---------------|----------------|-------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

* вказуються кращі точки, ракурси огляду об'єктів показу, виходи екскурсантів із автобусу, конкретні моменти надання інформації.

** вказівки зі створення певного емоційно-психологічного настрою екскурсантів з використанням конкретних методичних прийомів ведення екскурсії

Схема маршруту транспортної екскурсії

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник туристичного підприємства
_____ (_____) підпис
П. І. Б.
“__” _____ 20__ року М. П.

ПОГОДЖЕНО
Представник Державтоінспекції
_____ (_____) підпис
П. І. Б.
“__” _____ 20__ року М. П.

Схема маршруту транспортної екскурсії

Маршрут екскурсії _____

Перелік об'єктів показу _____

Тривалість (год) _____

Протяжність (км) _____

Схема маршруту

графічне зображення ділянок переміщення, місць зупинок з позначенням тривалості (хв) і протяжності (км))

Розшифровка схеми маршруту

1. Перелік географічних точок проходження маршрутом _____

2. Перелік зупинок

3. Позначення місця початку екскурсії

Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг по харчуванню

Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг та Правила обов'язкової сертифікації послуг по харчуванню затверджені наказом Держкомстандарту України від 27.01.99 р. № 37. Держстандарт України визначив термін введення обов'язкової сертифікації вказаних послуг – з 01.10.99 р.

В разі позитивного вирішення питання сертифікації щодо сертифікації суб'єкта туристичної діяльності йому у встановленому порядку видається сертифікат, що підтверджує рівень якості послуг.

Сертифікація готельних послуг

Суб'єкти сертифікації – суб'єкти туристичної діяльності, які надають готельні послуги.

Об'єкти сертифікації – готельні послуги, які надають суб'єктам туристичної діяльності (готель, мотель, туристичні бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, будинки відпочинку, місця для короткочасного проживання в інших приміщеннях), процес надання послуг.

Перелік готельних послуг, які підлягають обов'язковій сертифікації:

- послуги готелів з ресторанами;
- послуги готелів без ресторанів;
- інші місця для короткочасного проживання, в тому числі:
- послуги молодіжних турбаз і гірських притулків;
- послуги кемпінгів, в т.ч. площадки для автофургонів;
- послуги дитячих і студентських літніх таборів;
- послуги центрів і будинків відпочинку;
- послуги курортних закладів оздоровчого характеру;
- послуги по наданню спальних місць у спальних вагонах та інших транспортних закладах.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють органи сертифікації, акредитовані в Системі сертифікації УкрСЕПРО.

Порядок проведення сертифікації передбачає:

- подачу заяви на сертифікацію готельних послуг;
- розгляд і прийняття рішення по заяві та визначення схеми сертифікації протягом місяця з дня отримання заяви;
- проведення перевірок з метою обов'язкової сертифікації;
- аналіз отриманих результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності і підписання ліцензійної угоди;
- реєстрацію сертифікату відповідності;
- технічний нагляд за наданням обов'язкових сертифікованих послуг сертифікованою системою якості надання послуг;

Термін дії сертифіката відповідності залежить від встановленої заявником схеми сертифікації і може складати 1 рік, 3 роки, 5 років.

ДОДАТОК В

Найменування органу із сертифікації,
його місцезнаходження, реквізити

ЗАЯВКА
на проведення обов'язкової сертифікації послуг
з тимчасового розміщення (проживання)
з присвоєнням (або без присвоєння)
категорії готелю або аналогічному йому засобу
розміщення у Системі сертифікації УкрСЕПРО

1. _____
(найменування та місцезнаходження засобу розміщення,
найменування та ідентифікаційний код за ЄДРПОУ

_____ юридичних осіб (прізвище, ім'я, по батькові та ідентифікаційний номер за ДРФО
(за наявності) фізичної особи

в особі _____
(прізвище, ім'я, по батькові керівника засобу розміщення або фізичної особи -
виконавця послуги та його посада)

заявляє, що послуги з тимчасового розміщення (проживання) з кодом

_____ (код за Державним класифікатором продукції

_____ та послуг ДК 016-97, затвердженим наказом Держстандарту України від 30.12.97 N 822)

надаються за _____,
(документація виконавця послуги)

відповідають вимогам _____,
(найменування нормативних документів та нормативно-правових актів)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність обов'язковим
вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів за правилами
Системи сертифікації УкрСЕПРО та (необхідне підкреслити) присвоїти
категорію _____ (або без присвоєння категорії).
(вид категорії)

2. Заявник зобов'язується:

- виконувати умови сертифікації;
- забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;
- сплатити вартість проведення робіт із сертифікації послуг, розрахованої відповідно до Правил визначення вартості робіт із сертифікації продукції та послуг, затверджених наказом Держстандарту України від 10.03.99 N 100, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 31.03.99 за N 194/3487.

3. Додаткові відомості _____

4. Заявник підтверджує, що одночасно з цією заявкою не заявляв цю послугу для проведення робіт із її сертифікації в інші органи із сертифікації Системи сертифікації УкрСЕПРО.

Керівник (виконавець послуги)
засобу розміщення

Головний бухгалтер

М.П. «___» _____ 20__ р.

Найменування органу із сертифікації,
його місцезнаходження, реквізити

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

попереднього аналізу для проведення обов'язкової
сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)

1. Найменування засобу розміщення _____
2. Засіб розміщення належить на праві власності (перебуває в оренді) _____
3. Найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності) _____
4. Місцезнаходження _____,
телефон _____, факс _____
5. Прізвище, ім'я, по батькові керівника (виконавця послуги)
засобу розміщення _____
6. Категорія готелю або аналогічного йому засобу розміщення
на момент подання заявки _____
7. Загальні відомості про засіб розміщення, що надає послуги з
розміщення:
 - 7.1.Рік уведення в експлуатацію _____
 - 7.2.Рік реконструкції _____
 - 7.3.Кількість корпусів (будівель) _____
 - 7.4.Кількість поверхів _____
 - 7.5.Кількість засобів розміщення (котеджів, бунгало,
наметів, караванів, караванів-будиночків) на території кемпінгу

 - 7.6.Сезонність експлуатації _____
 - 7.7.Загальна кількість обслуговувального персоналу _____
 - 7.8.Наявність закладу ресторанного господарства або умов для
самостійного готування їжі _____
8. Відстань від:
центру міста _____
залізничного вокзалу _____
аеропорту _____
узбережжя _____

9. Номерний фонд

Номери (каюти) вищої категорії:

| Номери | Кількість номерів | Кількість житлових кімнат | Кількість місць | Кількість одномісних номерів | Кількість двомісних номерів | |
|---------------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| | | | | | з одним двоспальним ліжком | з двома односпальними ліжками |
| президентський апартамент | | | | | | |
| апартамент | | | | | | |
| люкс | | | | | | |
| дуплекс | | | | | | |
| напівлюкс (студіо) | | | | | | |
| Разом: | | | | | | |

Однокімнатні номери (каюти):

| Номери | Кількість номерів | Кількість місць | Кількість одномісних номерів | Кількість двомісних номерів | | Кількість багатомісних номерів (три і більше осіб) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--|
| | | | | з одним двоспальним ліжком | з двома односпальними ліжками | |
| першої категорії (стандарт) | | | | | | |
| другої категорії | | | | | | |
| третьої категорії | | | | | | |
| четвертої категорії | | | | | | |
| п'ятої категорії | | | | | | |
| Разом: | | | | | | |

Багатокімнатні номери і номери, які можна об'єднати (суміжні):

| Номери | Кількість номерів | Кількість місць |
|-----------------------|-------------------|-----------------|
| з двох кімнат | | |
| трьох і більше кімнат | | |
| Разом | | |

Разом у засобі розміщення: номерів – _____ місць – _____.

10. Перелік документів, необхідних для обов'язкової сертифікації послуг тимчасового розміщення (проживання). Для індивідуальних засобів розміщення з урахуванням його особливостей перелік нижчезазначених документів може бути скорочений за рішенням органу з сертифікації послуг з розміщення.

Зазначте – «так» (є), «ні» (немає):

10.1. Акт приймання в експлуатацію завершеного будівництвом (реконструкцією) об'єкта, оформлений відповідно до Порядку прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.09.2004 № 1243, _____

10.2. Паспорт технічного стану будівлі (споруди), оформлений згідно з Правилами обстеження, оцінки технічного стану і паспортизації виробничих будівель і споруд, затвердженими спільним наказом Держбуду України та Держнаглядохоронпраці України від 27.11.97 № 32/288, зареєстрованими в Міністерстві юстиції України 06.07.98 за № 423/2863, _____

10.3. Дозвіл на початок роботи підприємств та оренду приміщень, оформлений відповідно до Порядку видачі органами державного пожежного нагляду дозволу на початок роботи підприємств та оренду приміщень, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.02.2001 № 150, _____

10.4. Акт приймання ліфтів (за їх наявності), договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його виконання, журнал перевірки технічного стану ліфтів _____

10.5. Дозвіл на початок (продовження) експлуатації котлів, газокористувального обладнання (за наявності котельної), оформлений відповідно до Порядку видачі дозволів Державним комітетом з нагляду за охороною праці та його територіальними органами, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15.10.2003 № 1631, _____

10.6. Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності засобу розміщення вимогам санітарного законодавства, оформлений згідно з Порядком проведення державної санітарно-епідеміологічної експертизи, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 09.10.2000 № 247, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 10.01.2001 за № 4/5195 (із змінами), _____

10.7. Сертифікат відповідності на послуги харчування, оформлений згідно з Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування, затвердженими наказом Держстандарту України від 27.01.99 № 37, зареєстрованими у Міністерстві юстиції України 15.04.99 за № 235/3528, або договір з органом із сертифікації на проведення робіт із сертифікації послуг харчування, якщо засіб розміщення, що надає послуги з тимчасового розміщення

(проживання), має заклад ресторанного господарства, _____

10.8. Сертифікат відповідності на технічні засоби телекомунікацій та радіоелектронні засоби _____

10.9. Документи для засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових суднах, видані відповідно до Кодексу торговельного мореплавства України та Інструкції про огляд суден, які здійснюють плавання (експлуатуються) на внутрішніх водних шляхах України, затвердженої наказом Міністерства транспорту України від 19.04.2001 № 225, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 07.05.2001 за № 400/5591 (свідоцтво про право плавання під Державним прапором України (судновий патент), свідоцтво про право власності на судно, свідоцтво про придатність судна до плавання, класифікаційне свідоцтво, обмірне свідоцтво, міжнародне обмірне свідоцтво (за наявності), пасажирське свідоцтво), _____

10.10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки, _____

10.11. Журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогасіння, _____

10.12. Договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони – посадові інструкції її співробітників) _____

10.13. План дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення) _____

Керівник (виконавець послуги)
засобу розміщення

_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

М.П. «_____» _____ 20__ р.

ЗАЯВКА
на проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування
в Системі УкрСЕПРО

1. _____
(назва підприємства виробника послуг (надалі-заявник),
адреса, код за ЄДРПОУ)

в особі _____
(прізвище, ім'я та по батькові керівника та його посада)

заявляє, що послуги _____
(назва виду послуги, код за КВЕД)

надаються відповідно до вимог _____,
(позначення та назва нормативних документів)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам зазначених нормативних документів за правилами Системи сертифікації УкрСЕПРО.____.

2. Випробування з метою сертифікації прошу провести в _____
(назва акредитованої в Системі УкрСЕПРО випробувальної лабораторії та її адреса)

3. Заявник зобов'язується:
- виконувати всі умови обов'язкової сертифікації;
- забезпечувати стабільність показників (характеристик) надання послуг,
що підтвержені сертифікатом відповідності;
- сплатити всі витрати за проведення обов'язкової сертифікації.

4. Додаткові відомості _____

Керівник підприємства _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

Головний бухгалтер _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

Печатка _____
(дата)

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

(додаток до заявки на проведення сертифікації послуг харчування)

1. Назва підприємства, його тип, клас, адреса, телефон _____

2. Код підприємства за ЄДРПОУ _____

3. Прізвище, ім'я та по батькові керівника підприємства _____

4. Назва сертифікованої послуги, код за КВЕД _____

5. Позначення і назва нормативних документів, на відповідність яким повинна бути проведена сертифікація _____

6. Інформація щодо системи контролю якості надання послуг:

6.1. Наявність системи якості _____.

6.2. Наявність документів, які відображають вимоги до:

- прийняття (вхідного контролю) сировини, напівфабрикатів, матеріалів, покупних комплектувальних виробів тощо _____;

- обов'язкової наявності сертифікатів відповідності на продукцію, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні _____;

- контролю процесу обслуговування замовників _____;

- контролю процесу виробництва _____;

- контролю якості надання послуги (продукції, що підготовлена до реалізації) _____;

- контролю санітарного стану, технічного оснащення та персоналу _____.

6.3. Наявність нормативних, технологічних, методичних документів, які відображають методи контролю результатів надання послуг _____.

6.4. Чи ведеться на підприємстві облік, зберігання та внесення змін у наявну нормативну та технологічну документацію _____.

7. Метрологічне забезпечення виробництва:

7.1. Наявність обліку засобів вимірювання _____.

7.2. Наявність та ведення графіків повірки засобів вимірювання _____.

- 7.3. Забезпеченість технологічних процесів засобами вимірювань у відповідності до засобів вимірювань згідно з наявною технологічною документацією_____.
- 7.4. Наявність паспортів, атестатів, свідоцтв, клейм, які підтверджують своєчасність повірок чи атестації засобів вимірювань_____.
8. Інформація стосовно кваліфікації основного персоналу:
- 8.1. Відповідність кваліфікації основного персоналу типу і класу підприємства _____.
- 8.2. Наявність контролю професійного рівня виконавців_____.
- 8.3. Наявність планів заходів щодо підвищення кваліфікації та навчання кадрів_____.
9. Чи відповідають асортимент та якість наданих послуг типу і класу підприємства_____.
10. Чи відповідає технічне оснащення підприємства асортименту наданих послуг_____.
11. Кількість претензій замовників до якості виконаних послуг на протязі року_____.
12. Кількість перевірок підприємства державними організаціями на протязі року_____.

Примітка. Інформація у пп. 6-10 подається словами «так» чи «ні».

Вихідна документація,

яка подається заявником для проведення попередньої оцінки підприємства під час сертифікації послуг харчування:

1. Статут підприємства.
2. Перелік наявних на підприємстві чинних нормативних (ГОСТ, ОСТ, ДСТУ, ГСТУ, ТУ, СНіП, СанПіН, методичних інструкцій, положень тощо) і технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг харчування, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг харчування.
3. Узгоджений перелік послуг харчування, що надаються.
4. Обґрунтування типу і класу підприємства (за потреби підтвердження або присвоєння).
5. Опис діючої на підприємстві структури відповідальності за якість надання послуг харчування.
6. Коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами).
7. Висновки органів санітарно-епідеміологічного, технічного та пожежного нагляду (у межах їх компетенції).

Керівник підприємства _____
(підпис, дата) (ініціали, прізвище)

Навчальне видання

Чернега О.Б., д.е.н., професор

Кафедра міжнародної економіки та туризму

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Формат 60x84/8. Ум. др. арк.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м.Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкту видавничої
Справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.