

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

Кафедра економіки та туризму

Г.О. Горіна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Ступінь: магістр

**Кривий Ріг
2023**

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

Кафедра економіки та туризму

Г.О. Горіна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Ступінь: магістр

Затверджено на засіданні
кафедри економіки та туризму
Протокол № 5
від “20” листопада 2023 р.

Схвалено навчально-методичною радою
ДонНУЕТ
Протокол № 4
від “30” листопада 2023 р.

Кривий Ріг
2023

УДК 348.486:005.6(072)

Г 67

Горіна Г.О.

Г 67 Управління якістю в туризмі [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / Г.О. Горіна,; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та туризму. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2023. – 41 с.

Методичні рекомендації покликані допомогти здобувачам вищої освіти організувати вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі» завдяки інформації щодо змістових модулів і тем; методів оцінювання і розподілу балів, що отримують студенти упродовж вивчення дисципліни; змісту практичних занять, методичних рекомендацій з організації самостійної роботи студентів; переліку літератури тощо.

348.486:005.6(072)

© Горіна Г.О., 2023

© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	5
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	6
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	14
Змістовий модуль 1. Основоположні поняття, принципи та підходи до управління якістю	15
Змістовий модуль 2. Управління якістю в туризмі: теоретичні засади та практичні настанови	31
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	42
Змістовий модуль 1. Основоположні поняття, принципи та підходи до управління якістю	43
Змістовий модуль 2. Управління якістю в туризмі: теоретичні засади та практичні настанови	54

ВСТУП

Якість стає дедалі важливим чинником конкурентоспроможності туристичного сектору та довгострокового успіху туристичних дестинацій і підприємств, оскільки вона пов'язана із задоволенням очікувань відвідувачів. Щоб ефективно конкурувати на світовому туристичному ринку, суб'єкти туристичного бізнесу повинні пропонувати своїм відвідувачам унікальний досвід і відмінну цінність. На якість досвіду впливають різноманітні державні та приватні послуги, взаємодія з місцевою громадою, навколишнє середовище та гостинність, а тому вимагає спільного підходу для всіх зацікавлених учасників. Оскільки управління якістю стало необхідною складовою для організацій і туристичних дестинацій, які прагнуть буди конкурентоспроможними на локальному, національному чи глобальному ринках, опанування здобувачами вищої освіти дисципліни «Управління якістю в туризмі» є необхідною складовою задля формування професійних компетентностей з управління туристичним процесом на різних ієрархічних рівнях, забезпечення умов функціонування і розвитку туристичного ринку.

Мета вивчення дисципліни полягає у поглиблені і розширені спеціальних знань і практичних умінь у сфері управління якістю в туризмі, здобуття навичок застосування методів, методик та інструментарію управління якістю в туристичному бізнесі.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю в туризмі формуванні вмінь та навичок: розуміння теоретичних засад управління якістю в туризмі; застосування принципів процесного підходу управління якістю в туризмі; побудови системи управління якістю послуг підприємств у сфері туризму; застосування ефективних механізмів та процесів управління якістю підприємств у сфері туризму; організації контролю якості туристських послуг.

Особливістю дисципліни є систематичне використання здобувачами вищої освіти глобальних інформаційних панелей туристичної інформації та міжнародних статистичних баз даних, а також інформації міжнародних туристичних організацій та асоціацій загального та спеціалізованого характеру.

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
Обов'язкова (для студентів освітньої програми «назва освітньої програми») / вибіркова дисципліна	Обов'язкова дисципліна (ОП «Туризм»)
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість змістових модулів	2
Лекції, годин	28 / 8
Практичні / семінарські, годин	28 / 8
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94 / 134
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4
самостійної роботи студента	6,7
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни полягає у поглибленні і розширенні спеціальних знань і практичних умінь у сфері управління якістю в туризмі, здобуття навичок застосування методів, методик та інструментарію управління якістю в туристичному бізнесі.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю в туризмі формуванні вмій та навичок: розуміння теоретичних засад управління якістю в туризмі; застосування принципів процесного підходу управління якістю в туризмі; побудови системи управління якістю послуг підприємств у сфері туризму; застосування ефективних механізмів та процесів управління якістю підприємств у сфері туризму; організації контролю якості туристських послуг.

Предмет: методи, моделі, механізми та інструменти управління якістю в туризмі.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1 Основоположні поняття управління якістю

Тема 2. Принципи управління якістю

Тема 3. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу

Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі: теоретичне підґрунтя та особливості застосування

Тема 5. Вплив якості на задоволеність клієнтів в туризмі

Тема 6. Стандартизація якості туристичної діяльності

Тема 7. Стандартизація в туризмі як інструмент управління якістю
Тема 8. Категоризація в туризмі як інструмент управління якістю
Тема 9. Сертифікація готельного бізнесу як інструмент управління якістю

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Основоволожні поняття, принципи та підходи до управління якістю					
Тема 1 Основоволожні поняття управління якістю	15	2	2		11
Тема 2. Принципи управління якістю	15	2	2		11
Тема 3. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу	15	2	2		11
Разом за змістовим модулем 1	50	6	6		33
Змістовий модуль 2. Управління якістю в туризмі: теоретичні засади та практичні настанови					
Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі: теоретичне підґрунтя та особливості застосування	15	2	2		11
Тема 5. Вплив якості на задоволеність клієнтів в туризмі	18	4	4		10
Тема 6. Стандартизація в туризмі як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Тема 7. Сертифікація в туризмі як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Тема 8. Категоризація в туризмі як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Тема 9. Сертифікація готельного бізнесу як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Разом за змістовим модулем 2	100	22	22		61
Усього годин	150	28	28	-	94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Теоретичні засади управління якістю	2
2	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Принципи управління якістю	2
3	Семінар з розв'язанням практичних задач Загальні положення управління якістю на основі процесного підходу	2
4	Семінар дискусія Ризик-орієнтоване мислення в процесному підході	2
5	Семінар з розв'язанням практичних задач Особливості застосування концепції управління якістю в туризмі	2
6	Семінар дискусія Якість у туризмі як фактор конкурентоспроможності	2
7	Семінар з розв'язанням практичних задач Базові підходи до створення якості в туризмі	2
8	Семінар дискусія Задоволеність споживачів туристичних послуг як показник якості	2
9	Семінар з розв'язанням практичних задач Інституційне забезпечення стандартизації в туризмі	2
10	Семінар дискусія Галузеві стандарти в туризмі	2
11	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Роль і значення сертифікації в туристському обслуговуванні й забезпеченні якості туристських послуг	2
12	Семінар з розв'язанням практичних задач Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури в Україні	2
13	Семінар дискусія Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями	2
14	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Сертифікація готельного бізнесу: критерії, програми, переваги та проблеми	2
Всього		28

5. Розподіл балів, які отримують студенти

A) вид контролю: екзамен

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

Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми семінарського / практичного заняття	Аудиторна робота					Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завданн я	Ситуаційні завдання, задачі	Обговоренн я теоретичних питань теми	ПМК	Захист групового проекту	Завдання для самостійного виконання	
Змістовий модуль 1							
Тема 1	2	2					4
Тема 2	2	2				0,5	4,5
Тема 3		2					2
Тема 4	2			4		0,5	6,5
Разом за змістовим модулем 1	6	6		4		1	17
Змістовий модуль 2							
Тема 5		2				0,5	2,5
Тема 6	2						2
Тема 7		2				0,5	2,5
Тема 8	2						2
Тема 9		2				0,5	2,5
Тема 10	2						2
Тема 11		2				0,5	2,5
Тема 12	2						2
Тема 13	2	2				0,5	4,5
Тема 14	2	2		6		0,5	10,5
Разом за змістовим модулем 2	12	12		6		3	33
Усього годин	18	18		10		4	50

**Оцінювання студентів протягом семестру
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	20	15		

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ЄКТС	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

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

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ ТА ЙОГО РОЛЬ У СВІТОВОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 1. Теоретичні засади управління якістю Семинар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс - InterContinental представляє глобальну еволюцію бренду

InterContinental Hotels & Resorts, бренд розкішних готелів від IHG Hotels & Resorts, збирається переосмислити досвід розкішних подорожей і оголосив про широку глобальну еволюцію бренду.

«Це не процес ребрендингу чи репозиціонування, а комплексна трансформація бренду для забезпечення його лідируючих позицій серед готелів класу люкс», – сказав у релізі Том Раунтрі, віце-президент брендів класу «люкс» IHG Hotels & Resorts.

InterContinental співпрацюватиме зі своїми 215 готелями в 60 країнах для переосмислення бренду.

Відповідність сучасному способу життя

Визнаючи потребу в різних вимогах мандрівників протягом дня, бренд допоможе гостям «змінити форму» протягом дня.

Це включає в себе впровадження науково обґрунтованих програм харчування та напоїв, щоб допомогти гостям зменшити втому під час подорожей, одночасно задовольняючи різні потреби гостей. Гості матимуть доступ до програми Timeshifter, яка допоможе подолати часовий лаг за допомогою «останньої науки про циркадіанність», щоб швидко адаптуватися до нових часових поясів.

InterContinental об'єднується з дизайнером із нейронаук Ізабель Сьовалл, щоб покращити номери та покращити процеси відновлення, необхідні для боротьби з втомою від подорожі.

Інсайдерський досвід

Завдяки своїй присутності в 60 країнах, бренд прагне використовувати свої знання про місцеву культуру. InterContinental розробить консьерж-галереї в холах готелів, які будуть не просто консьерж-стійкою і нагадуватимуть розкішний бутик. Ці консьерж-галереї матимуть інтерактивні дисплеї, бібліотечні зони, інформаційні елементи та, у деяких випадках, художні інсталяції чи дизайнерські спливаючі вікна.

Ці нові аванпости мають на меті стати більш інтерактивним простором, що дозволить більш органічно взаємодіяти між гостями та консьержем.

Планування заходів

Нова програма InterContinental Incredible Occasions допоможе гостям керувати та планувати «мікроподії». Програма допоможе визначити вільні місця поблизу готелю. Ці простори включатимуть програми та пакети, що складатимуться з досвіду та зручностей, як от сервіровані столи, вечери при свічках або приватні майстер-класи.

InterContinental також запустить Celebration Suites у своєму портфоліо. Це переосмислені простори, призначені для таких заходів, як дні народження та обіди.

Різноманітне портфоліо

У портфоліо InterContinental є цілий ряд різноманітних об'єктів, які відповідають потребам і цілям мандрівників. Еволюція бренду буде зосереджена на підвищенні якості дизайну та стилю в рамках «Культурованої елегантності».

«Кожен готель або курорт InterContinental – це індивідуальна концепція, яка базується на досвіді, об'єднана нашими новими опорами дизайну, які формують силу стилю дизайну нашого бренду, Культурованої елегантності», – сказала Мелісса Мессмер, глобальний керівник відділу дизайну брендів класу «люкс» IHG Hotels & Курорти.

Джерело: Hotels. URL: <https://hotelsmag.com/news/intercontinental-unveils-global-brand-evolution/>

Запитання та завдання:

1. Чи погоджуєтесь Ви із твердженням, що «InterContinental Hotels & Resorts здійснює моніторинг і аналізування інформації про зацікавлені сторони та їхні відповідні вимоги»? Обґрунтуйте свою відповідь.

2. Чи погоджуєтесь Ви із твердженням, що «InterContinental Hotels & Resorts орієнтована на якість»? Обґрунтуйте свою відповідь.

3. Які зовнішні чинники середовища InterContinental Hotels & Resorts було проаналізовано та враховано задля запровадження еволюції бренду?

4. Які внутрішні чинники InterContinental Hotels & Resorts, зокрема цінності, культура, знання та дієвість організації, буде застосовано задля запровадження еволюції бренду?

2. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Основні положення та словник термінів з управління якістю: якість продукції та послуг організації, система управління якістю, середовище організації, зацікавлені сторони, призначеність організації (її бачення, місія, політики та цілі), персонал тощо.

2. Розуміння організації та її середовища в управлінні якістю.

3. Система управління якістю та її процеси.

4. Лідерство в системі управління якістю

3. Індивідуальне тестування.

Тема 2. Принципи управління якістю Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс - Вперше за 18 років: «Укрзалізниця» запускає новий міжнародний поїзд до Варшави

«Укрзалізниця» з 15 жовтня запускає залізничне сполучення між Львовом та Варшавою.

Як повідомляє прес-служба перевізника в Telegram, вперше за 18 років між містами почнуть курсувати поїзди. Маршрут буде організовано через станцію Рава-Руська.

«Нам знадобилося понад 6 місяців на реалізацію цього проєкту, зокрема на узгодження всіх деталей з польською стороною та відкриття пункту пропуску. Відтепер ще 10 населених пунктів України отримають залізничне сполучення з Варшавою та Любліном», – зазначив голова правління «Укрзалізниці» Євген Лященко.

Зазначається, що наразі маршрут працюватиме у пересадковому форматі на станції Рава-Руська, що на Львівщині. Тут пасажирів здійснюватимуть зручну пересадку з поїзда української ширини колії - 1520мм на поїзд європейської колії - 1435мм і зворотно.

В УЗ також відмітили, що розклад руху поїздів охоплює залізничне сполученням з Варшавою та Любліном не лише Львів, а й Івано-Франківськ, Стрий, Коломию, Калуш, Моршин, Брюховичі та Жовкву. При цьому пасажирів з інших міст України зможуть скористатися пересадкою у Львові.

«Також пасажирам не варто хвилюватися за можливі запізнення, оскільки пересадка узгоджена. Поїзд завжди чекатиме усіх пасажирів», – додали в УЗ.

Зазначається, що проект реалізований у співпраці з польським залізничним перевізником SKPL, рухомий склад якого виконуватиме рейси з Варшави до Рави-Руської та зворотно.

04 жовтня 2023

Джерело: Уніан: інформаційне агентство. URL: <http://surl.li/mdmcsy>

Запитання та завдання:

1. Яким чином «Укрзалізниця» реалізовує принцип управління якістю «Орієнтація на замовника»?

2. Чи ефективно, на Вашу думку, «Укрзалізниця» реалізовує принцип управління якістю «Поліпшення» у своїй діяльності?

3. Які принципи управління якістю Ви порадите використовувати «Укрзалізниці» задля формування дієвої системи управління якістю?

2. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Принцип управління якістю «Орієнтація на замовника»

2. Принцип управління якістю «Лідерство»

3. Принцип управління якістю «Задіяність персоналу»

4. Принцип управління якістю «Процесний підхід»

5. Принцип управління якістю «Поліпшення»

6. Принцип управління якістю «Прийняття рішень на підставі фактичних даних»

7. Принцип управління якістю «Керування взаємовідносинами»

3. *Індивідуальне тестування.*

Тема 3. Загальні положення управління якістю на основі процесного підходу Семінар з розв'язанням практичних задач

1. *Розв'язання ситуаційних завдань.*

Кейс - Найстаріша в світі туристична компанія «не витримала XXI століття»

Британська фірма Thomas Cook, яку в 1841 році заснував першопроходець міжнародного туризму, оголосила про банкрутство і ліквідацію.

Внаслідок банкрутства близько 22 тисяч співробітників у всьому світі залишаються без роботи, з них дев'ять тисяч – у Великій Британії, у компанії 3000 туристичних офісів по всьому світу, серед яких є як власні, так і відкриті за франшизою. Thomas Cook Group володіє авіакомпанією Thomas Cook Airlines (більше 100 літаків). Але їй довелося просити про допомогу інших перевізників, аби повернути додому сотні тисяч «організованих» туристів, яких «крах Кука» застав по всьому світу.

У повідомленні прес-служби зазначається, що спроба фірми отримати від британського уряду більше 200 млн фунтів стерлінгів провалилася. Це і послужило тригером для банкрутства. «Попри значні зусилля, переговори не призвели до досягнення угоди між акціонерами й кредиторами, – наголошується в заяві. – Правління компанії таким чином дійшло висновку, що у нього немає іншого вибору, крім як негайно приступити до примусової ліквідації».

Компанія Thomas Cook Group, про банкрутство якої нині йдеться, була утворена 2007 року, коли компанія Thomas Cook AG – спадкоємиця заснованої в 1841 році «Томас Кук і син»

- купила за 5,5 млрд доларів компанію MyTravel Group (продавця пакетних турів). Але ця фірма виявилася збитковою. Thomas Cook намагався списати борг, але марно.

У листопаді 2018 року бізнес-аналітики запропонували, що Thomas Cook Group повинна розділити бізнес, щоб відновити його фінансове здоров'я. У березні 2019 року Thomas Cook UK оголосив про закриття 21-го бюро подорожей та скорочення 300 співробітників, обґрунтовуючи це рішення тим, що 64% бронювання було здійснено в Інтернеті в 2018 році...

У квітні 2019 року компанія найняла спеціаліста з реструктуризації для роботи над балансом, щоб допомогти зменшити борг, і влітку заявила, що веде переговори з одним із акціонерів – китайською компанією Fosun International – щодо можливого продажу бізнесу свого туроператора. Фосун заплатив би 450 мільйонів фунтів стерлінгів за 75% турбізнесу фірми та 25% її авіакомпанії. Ще стільки ж обіцяли банки-кредитори. Фінансову підтримку з огляду на інтереси туристичної галузі своїй країні запропонувала група іспанських власників готелів, підтримана іспанськими міністрами та урядом Туреччини, але пропозиція передбачала участь і гарантії британського уряду – на 200 млн фунтів... А британський уряд відмовив...

Thomas Cook Group «не була готова до XXI століття».

Серед причин своїх фінансових проблем Thomas Cook називає політичні заворушення в країнах, куди люди вирушають відпочивати, зокрема, в Туреччині, або ж тривалу спекотну погоду минулого літа і те, що британські клієнти відклали бронювання послуг через Brexit.

Натомість, експерт з подорожей Саймон Колдер заявив BBC, що Thomas Cook Group «не була готова до XXI століття», мова про сучасні комунікаційні технології: «Тепер кожен може вважатися туристичним агентом. У всіх є доступ до місць на авіалініях, місцях в готелях, сервісів з оренди автомобілів в світі, і все можна спланувати», – зазначив він.

Останнім часом у Thomas Cook рентабельність скоротилася в 1,5 рази. Причини називалися різні – в тому числі і жорстка конкуренція з боку невеликих онлайн-турагентств і авіакомпаній-лоукостерів, і різке зростання самостійного туризму, нині характерного для Європи і США, і те, що туроператор був водночас власником готелів і літаків, тож брав на себе і їх бізнес-ризик, і те, що, керівництво туркомпанії витратило завеликі кошти на премії та бонуси для топ-менеджменту. Що ж, можливо. Але основне – Інтернет-конкуренція!

Джерело: Укрінформ.URL: <http://surl.li/mdmsf>

Запитання та завдання:

1. Чи застосовувало, на Вашу думку, правління Thomas Cook Group ризик-орієнтоване мислення при визначенні (передбаченні) факторів, які призвели до банкрутства і ліквідації?
2. Які потенційні ризики необхідно було передбачити правлінню Thomas Cook Group задля запобігання негативним впливам зазначеним у Кейсі?
3. Які можливості XXI століття не були своєчасно виявлені та використані в діяльності Thomas Cook Group для досягання поліпшених результатів і запобігання негативним впливам?

Тема 4. Ризик-орієнтоване мислення в процесному підході Семінар дискусія

1. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Загальні положення управління якістю на основі процесного підходу
2. Цикл «Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій»
3. Ризик-орієнтоване мислення в процесному підході
4. Петля якості послуги
5. Сутність та значення концепції TQM
6. Еволюція концепцій управління якістю

2. Індивідуальне тестування.

Тема 5. Особливості застосування концепції управління якістю в туризмі Семинар з розв'язанням практичних задач

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс - Балі робить ставку на якісний туризм

Пандемія COVID-19 вплинула на соціальне та економічне життя людей у всьому світі. Регіони, чия економіка залежала від туризму, такі як Балі, пережили важкі часи, деякі туристичні підприємства закрилися. На Балі припадає 50% валютних надходжень від туризму, які сягають близько 20 мільярдів доларів США на рік.

Враховуючи важливу роль Балі в індонезійському туризмі, уряд доклав багато зусиль, щоб відродити туристичний сектор на Балі, починаючи від надання стимулів для подорожей, розширення туристичних програм і відкриття воріт для внутрішніх та іноземних туристів.

Скасування глобального статусу надзвичайної ситуації у сфері охорони здоров'я через COVID-19 стало можливістю для відродження туризму на Балі.

Існує кілька кроків, які необхідні для підтримки відродження туризму на Балі, таких як поширення інформації та реклама для залучення якісних туристів, серед іншого. Туристи, які витрачають більше грошей, принесуть користь туризму Балі. Одним із способів залучення якісних туристів є збільшення обсягів MICE туризму.

У довгостроковій перспективі підвищення вартості візи після прибуття ((visa on arrival (VoA)) і штрафу для іноземних туристів, які відвідують Балі, також є кроками, які можна зробити для просування якісного туризму.

За даними веб-сайту імміграційної служби, вартість VoA становить 500 тисяч рупій (близько 33,68 доларів США), яку можна оплатити в доларах США або рупіях. Станом на квітень 2023 року Індонезія розширила можливості VoA для 92 країн.

Директор Центру економічних і правових досліджень Бхіма Юдхістіра сказав, що окрім залучення якісних туристів, регіональні уряди та учасники туристичного бізнесу повинні забезпечити розвиток інфраструктури, щоб бути добре підготовленими для прийому гостей. Зацікавлені сторони також повинні збільшити кількість прямих авіарейсів, туристичних рекламних заходів і міжнародних заходів, які можуть забезпечити надходження іноземної валюти, наприклад, виставок і музичних заходів. Окрім цього, також необхідно підтримувати безпеку та комфорт у цьому районі, оскільки для розвитку туризму потрібне сприятливе середовище.

Квота для туристів

Уряд провінції Балі зараз готує регіональне положення про введення квоти на прибуття іноземних туристів, яке спрямоване на залучення якісних туристів.

За словами губернатора Балі Ваяна Костера, контроль за туризмом спрямований на запобігання масового туризму. З цією метою буде введена система квот на іноземних туристів, які відвідують Балі.

Положення включатиме обмеження на квоту іноземних туристів і мінімальну суму коштів, яку іноземні туристи повинні мати на своїх рахунках перед тим, як полетіти на Балі. Положення не обмежуватиме громадянство туристів, але буде більш конкретним щодо загальної кількості прибуттів.

План щодо введення квоти для іноземних туристів на Балі був запропонований як рішення для просування якісного туризму та вирішення проблеми з туристами, які порушують закон. Регіональний офіс Міністерства юстиції та прав людини провінції Балі також висловив підтримку якісному туризму на Балі. Голова Управління Ангіат Напітупулу також вжив

рішучих заходів проти іноземних туристів, які порушили закон і виявили брак поваги до культури Балі, у формі депортації.

З січня по квітень 2023 року імміграційна служба на Балі депортувала 101 іноземного громадянина через різні проблеми, такі як перевищення терміну перебування та порушення норм в Індонезії, особливо на Балі. Відколи Балі знову відкрив свої ворота для міжнародних туристів із травня 2022 року по грудень 2022 року, було депортовано 194 іноземних громадян. Згідно з даними регіонального управління Міністерства юстиції та прав людини провінції Балі, найбільша кількість іноземних громадян, які були депортовані, були громадянами Росії. Серед депортованих туристів також були громадяни Нігерії, України та Японії.

13.05.2023

Джерело: ANTARA: Indonesian news agency. URL: <http://surl.li/npzjq>

Запитання та завдання:

1. Як ви розумієте використане в кейсі поняття «якісний турист»?
2. Які заходи балтійської влади запроваджені задля сприяння розвитку якісному туризму?
3. Які передумови спричинили розробку регіонального Положення про введення квот на прибуття іноземних туристів до Балі?

Тема 6. Якість у туризмі як фактор конкурентоспроможності Семинар дискусія

1. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Визначення та інтерпретація якості в туризмі
2. Особливості застосування концепції управління якістю в туризмі
3. Якість у туризмі як фактор конкурентоспроможності
 - 3.1. Переваги якості у туризмі для туриста
 - 3.2. Переваги якості у туризмі для компаній
 - 3.3. Переваги якості у туризмі для місця призначення
4. Значення послуг у системі якості
5. Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг
6. Поняття про ефективність управління якістю туристських послуг

2. Індивідуальне тестування.

Тема 7. Базові підходи до створення якості в туризмі Семинар з розв'язанням практичних задач

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс - Програми лояльності Optima Hotels & Resorts

Optima Hotels & Resorts - керуюча компанія мережі готелів, об'єднаних під зонтичним брендом Optima Hotels & Resorts - готелі рівня 3, 4 зірки

Спеціально для постійних гостей і корпоративних клієнтів компанія Optima розробила 3 програми лояльності, які задовольняють потребам навіть найвимогливіших гостей: Optima Club, Optima Priority Guest і Optima Corporate Guest.

Кожна програма лояльності пропонує особливі умови і максимальну вигоду не тільки для туристів, які обирають готелі мережі місцем свого відпочинку, а й для корпоративних клієнтів, які цінують оперативність оформлення і легкість у використанні.

Optima Club - проста і зручна бонусна програма, в якій кожен Учасник отримує бонуси, коли оплачує послуги проживання в готелях мережі «Optima Hotel Management», що беруть участь у програмі.

Отримані бонуси можна обмінювати на товари і послуги в мережі, а також в мережах Партнерів Клубу. Застосувати карту можливо тільки до закриття чека. Бонусами можна сплатити лише 50% від суми.

Optima Priority Guest - унікальна програма лояльності, розроблена спеціально для компаній партнерів! З картою Optima Priority Guest Ви отримуєте ще більше за ту ж саму ціну!

Переваги з картою Optima Priority Guest Silver:

- підвищення категорії номера на одну категорію;
- 50% знижки на надання стандартних послуг пральні для 1 речі на добу;
- 10% знижки на послуги ресторану, бару і міні-бару.

Переваги з картою Optima Priority Guest Gold:

- підвищення категорії номера на дві категорії;
- ранній заїзд/пізній виїзд;
- безкоштовне надання стандартних послуг пральні для 1 речі на добу;
- 20% знижки на послуги ресторану, бару і міні-бару.

Правила Optima Priority Guest:

1) Умови карти поширюються лише на власника карти Optima Priority Guest. Однією картою можна скористатися для апгрейду одного номера.

2) Скористатися перевагами карти, в особистих поїздках, можна лише при безпосередньому бронюванні через наш сайт або за номером телефону для бронювання.

3) Перевагами карти, що стосуються проживання (а саме апгрейд, ранній заїзд та пізній виїзд), не можна скористатись, якщо Ви бронюєте номер через посередника, а не на пряму в компанії Optima.

4) Отримати апгрейд, ранній заїзд та пізній виїзд гість не може, якщо проживає по спеціальному тарифу.

5) Надання послуг підвищення категорії номера, раннього заїзду / виїзду в день заїзду гостя на стійці рецепції при наявності вільних номерів.

6) При використанні переваг по карті Optima Priority Guest учасник не має права на інші переваги по інших картах або акціям.

7) Участь у програмі лояльності Optima Priority Guest є добровільною. Учасник має право в будь-який момент припинити свою участь, надіславши Організатору письмове повідомлення по електронній пошті club@optimahotels.com.ua

8) У разі втрати або крадіжки картки Учаснику необхідно повідомити про це електронною поштою club@optimahotels.com.ua

9) У разі зміни контактної інформації Учасника, зазначеної при реєстрації картки, необхідно повідомити про це електронною поштою club@optimahotels.com.ua

Optima Corporate Guest.

Переваги з картою Optima Corporate Guest:

- знижка на проживання;
- моментальне і зручне онлайн-бронювання з сайту.

Правила Optima Corporate Guest

1) Умови карти поширюються лише на власника карти Optima Corporate Guest.

2) Гість може скористатися перевагами карти тільки за номер в якому проживає.

3) Карта діє тільки в разі оплати за проживання особистими платіжними засобами(готівкою або банківською карткою).

4) Перевагами карти Optima Corporate Guest можна скористатися лише при наявності та попередньої реєстрації карти, заповнення анкети учасника.

5) Оплачуючи проживання через модуль бронювання на сайті www.reikartzclub.com гість використовує свій персональний код лояльності, преференції за яким можуть бути наданими тільки при наявності карти, шляхом прокатки по POS-терміналу..

6) Знижка на проживання в розмірі 5% або 10% надається при бронюванні номера за ціною стійки (опублікованій вартості проживання) без застосування інших спеціальних тарифів, знижок, пропозицій.

7) Преференції по карті RCG не надаються в разі бронювання номера з використанням ADS і GDS систем (Expedia, Booking.com і т.д.), а також туристичних агентів і операторів. Для того, щоб отримати преференції по карті RCG гість може скористатися будь-яким ресурсом бронювання компанії Optima.

8) Скористатися перевагами карти Optima Corporate Guest отриманої на стійці-рецепції в готелі-учаснику програми можливо лише з наступного заїзду.

9) При використанні переваг по карті Optima Corporate Guest учасник не має права на інші переваги за іншими картками або акціями.

10) Участь у програмі лояльності Optima Corporate Guest є добровільною. Учасник має право в будь-який момент припинити свою участь, надіслати електронного листа: club@optimahotels.com.ua

11) Заповнивши анкету, Учасник приймає умови участі у програмі лояльності Optima Corporate Guest.

12) У разі втрати або крадіжки картки, Учаснику необхідно повідомити про це надіславши відповідне електронне повідомлення на: club@optimahotels.com.ua

13) У разі зміни контактної інформації Учасника, зазначеної при реєстрації картки, необхідно повідомити про це надіславши відповідне електронне повідомлення на: club@optimahotels.com.ua

Джерело: Optima Hotels & Resorts URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/loyalty-programs/>

Запитання та завдання:

1. Надайте оцінку наявним програмам лояльності Optima Hotels & Resorts щодо формування позитивної репутації готелів мережі, створення клієнтоорієнтованого підходу ведення бізнесу, формування у клієнтів наміру повернутися ще тощо.

2. Чи вплине, на вашу думку, наявність програмам лояльності Optima Hotels & Resorts на задоволеність споживачів? Обґрунтуйте свою відповідь.

3. Чи дозволяють, вашу думку, наявні програмами лояльності Optima Hotels & Resorts впливати на очікування клієнтів, формувати їх?

Тема 8. Задоволеність споживачів туристичних послуг як показник якості Семинар дискусія

1. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Базові підходи до створення якості в туризмі
2. Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристських послуг
3. Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму
4. Різниця між потребами, бажаннями та очікуваннями споживачів туристичних послуг
5. Задоволеність споживачів туристичних послуг як показник якості
6. Сприйняття різних рівнів якості в туризмі
7. Показники та методи оцінювання рівня якості туристських послуг

2. Індивідуальне тестування.

Тема 9. Інституційне забезпечення стандартизації в туризмі Семінар з розв'язанням практичних задач

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс 1 – До уваги власників індустрії медичних послуг!

В Україні 01 квітня 2023 року набув чинності національний стандарт ДСТУ ISO 22525:2022 (ISO 22525:2020, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Медичний туризм. Вимоги до послуг», прийнятий методом перекладу.

Чисельність людей, що подорожують з однієї країни до іншої в пошуках медичної допомоги, останнім часом стрімко зростає. Основними причинами цього є конкурентоспроможні ціни, які пропонують окремі країни, недоступність лікування в країнах, де проживають медичні туристи та бажання медичних туристів оминати довгі черги очікування. Окрім того, попит на ринку медичного туризму, що зростає у всьому світі, отримує додатковий стимул від легкості та доступності міжнародних поїздок, а також від технічного прогресу та можливостей, які пропонує Інтернет. Лікування, яке шукають, - це косметична хірургія, стоматологія, лазерна хірургія очей, заміна дисків хребта, операції на головному мозку (наприклад, адаптація клапана головного мозку), онкологічна хірургія (наприклад, видалення пухлини або повне видалення органа), баріатрична хірургія (наприклад, шунтування шлунка) та хірургічні втручання на серці.

До ланцюжка формування вартості медичного туризму залучено низку зацікавлених сторін, охоплюючи координаторів, постачальників медичних послуг (наприклад, клініки та лікарні), фахівців (наприклад, лікарів) та інші зацікавлені сторони (наприклад, страхові компанії та консульства). Розвиток медичного туризму стикається з багатьма проблемами, зокрема такими, як необхідність спрощення адміністративних питань, потреба в удосконаленні та адаптації медичних процедур і післялікувального догляду, а також необхідність координування подорожей. Це може створити для постачальників медичних послуг певні складнощі щодо задоволення очікувань медичних туристів.

Отже, очевидна необхідність визначити на міжнародному рівні мінімальні вимоги до якості послуг медичного туризму, щоб задовольнити очікування медичних туристів з урахуванням сподівань інших зацікавлених сторін.

Цей стандарт установлює вимоги та рекомендації для координаторів і постачальників медичних послуг у сфері медичного туризму.

ДСТУ ISO 22525:2022 призначений забезпечити якісне надання послуг з метою задоволення очікувань туристів, основною мотивацією подорожей яких є медична причина. Цей стандарт не поширюється на центри таласотерапії, медичні та оздоровчі спа-центри.

17.05.2023

Джерело: ДП «Львівстандартметрологія». URL: <http://surl.li/ndvrv>

Запитання та завдання:

1. Яким чином набуття чинності національного стандарту ДСТУ ISO 22525:2022 (ISO 22525:2020, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Медичний туризм. Вимоги до послуг» сприятиме забезпеченню якісного надання відповідних послуг?

2. Який технічний комітет ДП «УкрНДНЦ» брав участь у розробленні стандарту ДСТУ ISO 22525:2022 (ISO 22525:2020, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Медичний туризм. Вимоги до послуг»?

3. Чи буде, на вашу думку, затребуваним в Україні стандарт ДСТУ ISO 22525:2022 (ISO 22525:2020, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Медичний туризм. Вимоги до послуг»? Обґрунтуйте свою відповідь.

Кейс 2 – Нові стандарти щодо класифікації засобів розміщення – хостелів та послуг сільського туризму

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») вперше прийняв національні стандарти

ДСТУ 9105:2021 «Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення»,

ДСТУ 9106:2021 «Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація» (наказ №248 від 15.07.2021). Дата надання їм чинності з 01.02.2022 року.

До цього часу в Україні діяв лише один стандарт ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», згідно якого можна здійснювати класифікацію готелів за категоріями від однієї до п'яти зірок. Нагадуємо, що згідно Закону про туризм категоризація є обов'язковою вимогою. І лише близько 5% суб'єктів ринку готельних послуг пройшли оцінку відповідності та отримали свідоцтво про присвоєння категорії. Однією з причин є також те, що більшість засобів розміщення не можуть відповідати стандартним вимогам навіть однієї зірки, оскільки вони принципово відрізняються від готелів. Хостели, мотелі, вілли, сільські домівки та будинки фермерських господарств не можуть і не повинні підлягати категоризації згідно вимог до класичних готелів.

З цією метою розроблені ці два нові стандарти. Щоб з однієї сторони, підприємцям знайти свою нішу, а з іншої, полегшити бронювання таких засобів розміщення для туристів. Згідно стандартів класифікація засобів (хостелів та сільської нерухомості) відбувається за трьома категоріями, кожній з яких відповідають свої вимоги.

13.10.2023

Джерело: ДП «Тернопільстандартметрологія». URL: <http://surl.li/ndwbv>

Запитання та завдання:

1. Яким чином набуття чинності національних стандартів ДСТУ 9105:2021 «Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення», ДСТУ 9106:2021 «Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація» сприятиме забезпеченню якісного надання відповідних послуг?

2. Який технічний комітет ДП «УкрНДНЦ» брав участь у розробленні зазначених у кейсі стандартів?

3. Чи буде, на вашу думку, затребуваними в Україні стандарти ДСТУ 9105:2021 «Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення», ДСТУ 9106:2021 «Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація»? Обґрунтуйте свою відповідь.

Тема 10. Галузеві стандарти в туризмі Семинар дискусія

1. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Законодавство України у сфері стандартизації
2. Державна політика у сфері стандартизації
3. Комітети із розроблення галузевих стандартів у сфері туризму у складі національного державного органу стандартизації УкрНДНЦ
4. Визначення термінів зі стандартизації
5. Інституційне забезпечення стандартизації в туризмі
6. Галузеві стандарти в туризмі

2. Індивідуальне тестування.

Тема 11. Роль і значення сертифікації в туристському обслуговуванні й забезпеченні якості туристських послуг Семинар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс - Ефективні рішення для ресторанів: сертифікація за міжнародними стандартами

На сьогодні є безліч маркетингових інструментів як залучити клієнта. А як зробити так, щоб клієнт прийшов до Вас ще один раз треба попідкуватись, в першу чергу, про безпеку і якість продуктів харчування та самих готових страв. Адже відомо, що у закладі затримуються ті, хто отримує задоволення від атмосфери, якості кухні і обміну енергією з іншими гостями.

Серед викликів, з якими ми стикаємося щодня є виклик виникнення отруєння у закладі харчування, який на превеликий жаль, відповідно до даних Держпродспоживслужби протягом останніх років має позитивну динаміку.

У більшості випадків виникнення спалахів гострих кишкових інфекційних захворювань пов'язане із закладами громадського харчування. За результатами проведених епідеміологічних розслідувань найчастіше виявляються порушення, пов'язані з недотриманням гігієнічних та санітарних вимог при виробництві та обігу харчових продуктів та щодо застосування процедур розроблених на принципах HACCP.

Репутаційні втрати від форс-мажорів, пов'язаних з отруєннями, коштують дуже багато часу та коштів для власників бізнесу.

Компанія «Center LTD» надає комплексні послуги з мікробіологічних, хімічних лабораторних досліджень, екології, охорони праці, проектування, моніторингу, впровадження систем менеджменту HACCP та технології. Об'єктом мікробіологічних досліджень є послуги харчування, результати послуг харчування, процес надання послуг харчування ресторанами, барами, кафе, їдальнями та іншими закладами харчування.

Яку проблему вирішують лабораторні дослідження?

Зменшення репутаційних втрат від форс-мажорів, пов'язаних з отруєннями через комплексні мікробіологічні лабораторні дослідження, які дозволять розробити відповідні заходи та ефективні рішення щодо безпеки Вашого закладу та знизять ймовірність виникнення ризиків.

Вчасна оцінка ризиків дозволить впровадити системні зміни в закладі, відповідно до запропонованих фахівцями рішень, отримати додаткові маркетингові можливості, відшкодувати збитки, завдані постачальником, збільшити лояльність гостя та підвищити фінансову ефективність закладу.

Крім того, істотно зменшується кількість відгуків і вилучень продукції, тобто знижуються також фінансові ризики. Споживач отримує впевненість у безпечності продукції та послуг.

Даний знак є ексклюзивним і надає додаткові крос-маркетингові можливості для закладу, зокрема позначення вашого закладу харчування в додатку «безпечно їсти».

Репутація має велике значення для успіху закладу!

З метою активізації діяльності підприємств у сфері ресторанного господарства одним із найпотужніших інструментів у конкурентній боротьбі є сертифікація згідно з міжнародними стандартами. Вона дозволяє формувати конкурентні переваги підприємств ресторанного бізнесу та дає можливість займати гідне місце на ринку ресторанних послуг.

28 травня 2022

Джерело: Агенція інформації та аналітики «Гал-інфо». URL: <http://surl.li/npryl>

Запитання та завдання:

1. Яким чином сертифікація послуг харчування, що надаються ресторанами, барами, кафе, їдальнями, закладами постачання їжі тощо сприятиме забезпеченню якісного надання відповідних послуг?

2. Які переваги та недоліки має сертифікація послуг харчування у державній системі сертифікації продукції УкрСЕПРО?

3. Чи затребувана, на вашу думку, сертифікація послуг закладів ресторанного господарства в Україні?

2. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Головні принципи та загальні правила сертифікації
2. Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності
3. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації
4. Державна система сертифікації УкрСЕПРО
5. Органи з сертифікації та їхні функції
6. Вимоги до органів сертифікації і порядок їхньої акредитації
7. Сертифікація продукції, робіт, послуг
8. Схеми сертифікації продукції
9. Сертифікація систем управління якістю
10. Відповідальність у разі порушення сертифікації
11. Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії
12. Правила та порядок проведення сертифікації послугу у сфері туризму

3. Індивідуальне тестування.

**Тема 12. Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури в Україні
Семінар з розв'язанням практичних задач**

1. Розв'язання ситуаційних завдань.

Кейс – Порахувати зірки. Як категоризація українських готелів має нарешті навести лад у сфері?

Станом на 2020 рік в Україні діяли понад 5000 готелів, з яких лише 249 мають відповідну категорію. Це означає, що готельна система в Україні існує поза міжнародними

стандартами. У таких умовах украї важко говорити про залучення іноземних туристів і навіть про розвиток подорожей усередині країни

Встановити правила гри.

В Україні проблему справедливого присвоєння зірок готелям було зрушено з мертвої точки лише в березні 2021 року, коли відновила роботу Комісія з категоризації готелів та закладів розміщення. Цей орган працює на базі Державного агентства розвитку туризму України (ДАРТ) й не так давно отримав оновлений юридичний статус – діяльність забезпечено нормативно-правовим актом, виданим Міністерством культури та інформаційної політики України (МКІП) і зареєстрованим Міністерством юстиції України.

Це важливо, тому що багато українських закладів розміщення туристів, які називають себе готелями, все ще не сприймають комісію всерйоз і не поспішають отримувати категорію. Хоча проходження процедури категоризації наразі є обов'язковою умовою роботи відповідно до українського законодавства. Проте санкції не прописані, а отже, правило не виконується.

Серед причин, завдяки яким власники не поспішають отримувати зірки на свої заклади, перебування в «сірій» зоні. На початку тексту згадується озвучена державою цифра – 5000 готелів. Однак є й інші: Hotel Matrix каже про 2810 готелів. Різниця майже в два рази. Справа в тому, що порахувати дуже складно: багато готелів зареєстровані як ФОПи за спрощеною схемою оподаткування. Щоразу, коли вони досягають максимального рівня доходів 1,5 млн грн, то просто оформляють новий ФОП на те саме місце й продовжують працювати. Тому формально в одному приміщенні можуть співіснувати одразу кілька ФОПів.

Така ситуація ускладнює роботу з юридичними особами і взагалі зменшує прозорість бізнес-процесів. Зрозуміло, що це негативно впливає й на співпрацю з іноземними партнерами, які дуже обережно ставляться до українських підприємців і системи оподаткування. Допомогти з переходом у легітимне поле мають нещодавно прийняті Верховною Радою зміни до Закону «Про туризм», згідно з якими готелем тепер може бути не лише «підприємство», а «суб'єкт господарювання». Проте зміни почнуть діяти в 2023 році, і поки що не зрозуміло, чи не погіршить це ситуацію на ринку послуг додатково.

Зірки чи відгуки.

Сучасним мандрівникам, особливо тим, хто має певний досвід поїздок за кордон, може здаватися, що зірки – це атавізм. І справді, обираючи серед кількох готелів зі схожими цінами за послуги багато туристів орієнтуються скоріше на відгуки на міжнародних сервісах, а не на присвоєні зірки. Проте тут не можна просто так перенести поняття готельного сервісу з іншої країни на ситуацію в нашому контексті. Проблема в тому, що єдині стандарти категоризації – це базовий рівень, який має бути виконаним, щоб далі з'явилися інструменти з коментарями користувачів.

Чи то в європейських країнах, чи в популярних Єгипті й Туреччині діють свої системи сертифікації. І хоча між собою вони можуть відрізнятися, – туристам добре відомо, що три зірки в Європі можуть мати такий само рівень, як п'ять, наприклад, у Єгипті, – але всередині країни стандарт універсальний. У нас же часто зірки повністю відсутні, що не дає можливості зорієнтуватися й змушує покладатися лише на відгуки в інтернеті, які можуть бути суб'єктивними або навіть фейковими.

Та діяльність, яку зараз веде Комісія з категоризації готелів та закладів розміщення, спрямована саме на створення базових принципів оцінки. Проте цей процес теж не можна назвати ідеальним. Так, деякі процедурні моменти вдалося кардинально змінити, як-от зменшення корупційних ризиків завдяки виключенню з комісії представників органів стандартизації та сертифікації, які до цього мали відношення до закладів, що підлягають оцінці. Однак ще залишаються питання по суті самого оцінювання.

Старі стандарти й відсутність контролю.

Іронічно, що оцінка категорій готелів стала сучасною й прозорою – навіть трансляції ведуться онлайн, а сам стандарт ДСТУ 4269:2003, відповідно до якого проводиться розподілення зірок, застарів. У ньому досі містяться вимоги про факс чи дотовий телефон у номері, однак нічого не говориться про Wi-Fi чи наявність USB-розеток.

Іншою проблемою залишається відсутність контролю, адже після отримання певної категорії готель не зобов'язаний і надалі підтверджувати цей статус. Для української ситуації, де послідовність підтримки якості послуг залишається складною ділянкою, це може нівелювати всі попередні зусилля.

Саме тому питання сертифікації й категоризації мають бути вирішені максимально прискіпливо, а Україні слід використати шанс нинішнього уповільнення туристичних потоків для перезавантаження державної політики щодо готелів. І найбільш доцільним підходом була би підтримка тих, хто вже працює якісно, а також створення умов для того бізнесу, який приходить у цю галузь із готовністю діяти за світовими стандартами.

Якщо обов'язкова категоризація стане додатковим способом стимулювання готельного сектору, то від цього виграють і гравці галузі, і держава, і мандрівники. Наявність зірок на закладі розміщення залишається важливим індикатором. Більше того, на відміну від суто маркетингових кампаній готелів та суб'єктивних відгуків відвідувачів, така оцінка базується на висновках експертів і засвідчує саме відповідність стандартам. А системність і стандартизація – це те, чого не вистачає українському ринку для виходу на новий рівень.

Джерело: Журнал Forbes Ukraine. URL: <http://surl.li/nkhqz>

Запитання та завдання:

1. Чи дозволяється надавати послуги з тимчасового розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії?
2. Чи застосовують різні країни світу однакові вимоги та стандарти для категоризації готелів?
3. Яким чином категоризація готелів сприяє управлінню якістю в туризмі?

Тема 13. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями **Семінар дискусія**

1. Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури в Україні
2. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями
4. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій
5. Комісія із встановлення категорій готелям
6. Порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію
7. Знак категорії об'єкта туристичної інфраструктури

2. Індивідуальне тестування.

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ ТА ЙОГО РОЛЬ У СВІТОВОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 1. Теоретичні засади управління якістю

Форми контролю: розв'язання практичних завдань, тестування, проведення дискусії.

1. *Опрацюйте конспект лекції та рекомендовану літературу для обговорення ситуаційних завдань, теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Основні положення та словник термінів з управління якістю: якість продукції та послуг організації, система управління якістю, середовище організації, зацікавлені сторони, призначеність організації (її бачення, місія, політики та цілі), персонал тощо.

2. Розуміння організації та її середовища в управлінні якістю.

3. Система управління якістю та її процеси.

4. Лідерство в системі управління якістю

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Система управління якістю

- A. охоплює дії, за допомогою яких організація ідентифікує свої цілі та визначає процеси й ресурси, потрібні для досягнення бажаних результатів
- B. керує взаємодійними процесами та ресурсами, потрібними, щоб створити цінності та здобути результати для відповідних зацікавлених сторін
- C. дає змогу найвищому керівництву оптимізувати використання ресурсів, ураховуючи короткострокові та довгострокові наслідки його рішень
- D. усі відповіді вірні

2. Внутрішні чинники середовища організації

- A. цінності, культура, знання та дієвість організації
- B. правове, технологічне, конкурентне середовище
- C. ринкове та культурне середовище
- D. соціальне та економічне середовище

3. Підтримання СУЯ з боку найвищого керівництва та задіяність персоналу дають змогу

- A. забезпечувати адекватні людські та інші ресурси
- B. здійснювати моніторинг процесів і результатів
- C. визначати та оцінювати ризики та можливості
- D. усі відповіді вірні

4. СУЯ є найбільш результативною, якщо

- A. всі працівники розуміють, які навички, навчання, освіта та досвід потрібні для виконання їхніх функцій і обов'язків, та застосовують їх
- B. найвище керівництво не забезпечує можливості для персоналу розвивати необхідну компетентність
- C. персонал не розуміє свої обов'язки й те, як його дії сприяють досягненню цілей організації
- D. персонал не має спільного розуміння політики у сфері якості та результатів, які бажає здобути організація

5. Найвище керівництво повинне демонструвати своє лідерство та своє зобов'язання щодо системи управління якістю наступним чином

- A. забезпечуючи розроблення політики у сфері якості та цілей у сфері якості та їх узгодженість зі стратегічним напрямком і середовищем організації
- B. сприяючи використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення
- C. інформуючи персонал про важливість результативного управління якістю та відповідності вимогам системи управління якістю
- D. усі відповіді вірні

Рекомендована література:

- 1) ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016
- 2) ДСТУ КО 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016

Тема 2. Принципи управління якістю

Форми контролю: розв'язання практичних завдань, тестування, проведення дискусії.

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1. Принцип управління якістю «Орієнтація на замовника»
- 2. Принцип управління якістю «Лідерство»
- 3. Принцип управління якістю «Задіяність персоналу»
- 4. Принцип управління якістю «Процесний підхід»
- 5. Принцип управління якістю «Поліпшення»
- 6. Принцип управління якістю «Прийняття рішень на підставі фактичних даних»
- 7. Принцип управління якістю «Керування взаємовідносинами»

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Якому принципу управління якістю відповідає твердження «Основну увагу в управлінні якістю приділяють задоволенню вимог замовника та прагненню до перевершення його очікувань»

- A. принципу управління якістю «Орієнтація на замовника»
- B. принципу управління якістю «Лідерство»
- C. принципу управління якістю «Задіяність персоналу»
- D. принципу управління якістю «Процесний підхід»

1. Якому принципу управління якістю відповідає твердження «Рішення, базовані на аналізуванні й оцінюванні даних та інформації, і більшою ймовірністю уможливають бажані результати»

- A. принципу управління якістю «Керування взаємовідносинами»
- B. принципу управління якістю «Поліпшення»
- C. принципу управління якістю «Процесний підхід»
- D. принципу управління якістю «Прийняття рішень на підставі фактичних даних»

3. Ключові вигоди застосування принципу управління якістю «Орієнтація на замовника»

- A. збільшення задоволеності замовника; поліпшення лояльності замовника; збільшення кількості повторних бізнесових операцій; покращення репутації організації
- B. покращення координації процесів організації; поліпшення інформаційного зв'язку між рівнями та функціями організації
- C. підвищення залученості персоналу до діяльності з поліпшення; підвищення фахового розвитку, ініціативності та креативності персоналу
- D. підвищення здатності зосереджувати зусилля на ключових процесах і можливостях для поліпшення; послідовні та передбачувані результати в системі узгоджених процесів

4. Можливі дії застосування принципу управління якістю «Орієнтація на замовника»

- A. визнання безпосередніх і опосередкованих замовників як таких, що одержують цінність від організації
- B. розуміння поточних і майбутніх потреб та очікувань замовників
- C. пов'язування цілей організації з потребами та очікуваннями замовників
- D. усі відповіді вірні

5. Можливі дії застосування принципу управління якістю «Керування взаємовідносинами»

- A. інтегроване розглядання поліпшень у розробленні нових або модифікованих продукції та послуг, а також процесів
- B. визначення, вимірювання та здійснювання моніторингу ключових показників для демонстрування дієвості організації
- C. збирання інформації та обмінювання нею й експертним досвідом і ресурсами з відповідними зацікавленими сторонами
- D. спілкування з персоналом задля сприяння його розумінню важливості його власного внеску

Рекомендована література:

- 1) ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016
- 2) ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016

Тема 3. Загальні положення управління якістю на основі процесного підходу

Форми контролю: розв'язання практичних завдань.

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення ситуаційних завдань на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Загальні положення управління якістю на основі процесного підходу
2. Застосування процесного підходу в управлінні туристичним підприємством
3. Цикл «Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій»
4. Використання Циклу Демінга-Шухарта в туризмі

Рекомендована література:

- 1) ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016
- 2) ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016

Тема 4. Ризик-орієнтоване мислення в процесному підході

Форми контролю: тестування, проведення дискусії.

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Ризик-орієнтоване мислення в процесному підході
2. Петля якості послуги
3. Сутність та значення концепції TQM
4. Еволюція концепцій управління якістю

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Процесний підхід

- A. дає змогу організації контролювати взаємозв'язки та взаємозалежності процесів системи з тим, щоб уможливити підвищення загальної дієвості організації.
- B. дає змогу організації планувати свої процеси та їхні взаємодії
- C. передбачає систематичне визначання процесів і їх взаємодій та керування ними з тим, щоб досягати запланованих результатів відповідно до політики у сфері якості та стратегічного напрямку організації
- D. усі відповіді вірні

2. Цикл PDCA може бути застосовано

- A. до всіх процесів і до системи управління якістю в цілому
- B. до деяких процесів організації
- C. виключно до системи управління якістю в цілому
- D. виключно до деяких виробничих процесів організації

3. Фаза «Плануй» циклу PDCA

- A. установлюй цілі системи та її процеси, а також ресурси, потрібні для отримання результатів відповідно до вимог замовників і політик організації, а також ідентифікуй і розглядай ризики та можливості
- B. упродовжуй те, що заплановано
- C. здійснюй моніторинг і, де застосовно, вимірюй процеси та отримані в результаті продукцію та послуги, зважаючи на політики, цілі, вимоги та заплановані роботи, а також звітуй про результати
- D. уживай заходів для поліпшування дієвості, за потреби

4. Ризик-орієнтоване мислення

- A. малоефективне задля досягання результативної системи управління якістю
- B. суттєво важливе для досягання результативної системи управління якістю

- C. не дає можливість визначити фактори, які можуть призвести до відхилення від запланованих результатів
- D. зазвичай призводить до негативних наслідків

5. В основу механізму дії ризик-орієнтованого мислення покладено

- A. SWOT-аналіз
- B. PEST-аналіз
- C. GAP-аналіз
- D. цикл PDSA

Рекомендована література:

- 1) ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016
- 2) ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ: ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА ПРАКТИЧНІ
НАСТАНОВИ**

Тема 5. Особливості застосування концепції управління якістю в туризмі

Форми контролю: розв'язання практичних завдань.

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення ситуаційних завдань на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Значення послуг у системі якості
2. Поняття про систему якості послуг
3. Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг

Рекомендована література:

- 1) Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations: monograph. UNWTO: Madrid. 2017.136
- 2) Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
- 3) Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К. : центр учб. літ., 2015. 368 с.
- 4) Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 728 с.
- 5) Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В.Г. Топольник. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.

Тема 6. Якість у туризмі як фактор конкурентоспроможності

Форми контролю: тестування, проведення дискусії.

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

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Визначення та інтерпретація якості в туризмі
2. Особливості застосування концепції управління якістю в туризмі
3. Якість у туризмі як фактор конкурентоспроможності
 - 3.1. Переваги якості у туризмі для туриста
 - 3.2. Переваги якості у туризмі для компаній
 - 3.3. Переваги якості у туризмі для місця призначення
4. Значення послуг у системі якості
5. Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг
6. Поняття про ефективність управління якістю туристських послуг

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Якість туристичних послуг

- A. не може існувати без гармонійної та активної участі всіх факторів, які сприяють досвіду туриста
- B. має бути результатом постійних зусиль щодо обмеження недоліків і невдач діяльності
- C. фундаментально і безпосередньо пов'язана з людським і особистим вимірами діяльності, які переважно є нематеріальними і, отже, значною мірою суб'єктивними
- D. усі відповіді вірні

2. У контексті туризму якість полягає не лише у створенні «нуля дефектів» і дотриманні основних вимог, це також означає

- A. витрати, ризики, невизначеність
- B. турботу, інновації та досконалість
- C. надмірне споживання, овертуризм
- D. сезонність, невизначеність, досконалість

3. Загальна оцінка відвідувача

- A. багато в чому суб'єктивна та обумовлена обставинами, особистими звичками та досвідом подорожей, а також упередженими ідеями та очікуваннями
- B. об'єктивна, за умови ознайомлення з відгуками та інформацією в мережі Інтернет
- C. об'єктивна, за умови моніторингу та аналізу інформації соціальних мереж
- D. об'єктивна, за умови ретельного планування поїздки на основі раніше зібраних думок та інформації

4. Переваги для дестинацій і місцевої спільноти при застосуванні управління якістю

- A. залучення агентів та інших галузевих партнерів, сприяючи міцнішому та більш згуртованому бізнес-середовищу
- B. внесення значних змін в управління та планування
- C. ефективна альтернатива прийнятому законодавству
- D. усі відповіді вірні

5. Якість в туризмі

- A. результат процесу, який передбачає задоволення потреб у елітарних туристичних продуктах і послугах, вимог і очікувань споживача за високою ціною
- B. оцінюється лише з точки зору задоволеності клієнтів, не враховуючи соціальні, економічні та екологічні наслідки діяльності туристичних підприємств
- C. фактор, що впливає на конкурентоспроможність, і характеристика, яку відвідувачі цінують і вимагають
- D. може існувати без гармонійної та активної участі всіх факторів, які сприяють досвіду туриста

Рекомендована література:

- 1) Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations: monograph. UNWTO: Madrid. 2017.136
- 2) Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
- 3) Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К. : центр учб. літ., 2015. 368 с.
- 4) Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 728 с.
- 5) Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В.Г. Топольник. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.

Тема 7. Базові підходи до створення якості в туризмі

Форми контролю: розв'язання практичних завдань.

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення ситуаційних завдань на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Порядок та етапи розроблення системи якості
2. Система якості як підсистема управління туристського підприємства
3. Базові підходи до створення якості в туризмі
4. Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристських послуг
5. Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму

Рекомендована література:

- 1) Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations: monograph. UNWTO: Madrid. 2017.136
- 2) Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
- 3) Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К. : центр учб. літ., 2015. 368 с.
- 4) Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 728 с.

- 5) Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В.Г. Топольник. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.

Тема 8. Задоволеність споживачів туристичних послуг як показник якості

Форми контролю: тестування, фронтальне опитування, проведення дискусії.

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Різниця між потребами, бажаннями та очікуваннями споживачів туристичних послуг
2. Задоволеність споживачів туристичних послуг як показник якості
3. Сприйняття різних рівнів якості в туризмі
4. Показники та методи оцінювання рівня якості туристських послуг

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Підприємницький підхід створення якості в туризмі

- A. включає ініціативи щодо лояльності, поширення протоколів безпеки, запобігання ризикам, пов'язаним із харчовою безпекою та здоров'ям, а також прозорість, доступність і достатність інформації, що надається відвідувачам
- B. передбачає інвестиції в навчання, розвиток компетенцій, збереження робочих місць, професіоналізацію компанії, сприяння приватній ініціативі або сертифікацію осіб
- C. включає механізми державно-приватного управління, заходи підтримки та модернізації туристичної інфраструктури, впровадження екологічних і соціальних програм
- D. складатися з пропозиції щодо позиціонування та планування, розробленого для отримання прибутковості від бізнесу, узгодженої моделі розвитку, погодженої між учасниками місця призначення, та механізмів збереження та зміцнення туристичних активів і спадщини

Запрограмована якість – рівень якості в туризмі, який визначається

- A. цілями організації або місця призначення
- B. внутрішніми вимірюваннями прогресу на шляху до цих цілей
- C. очікуваннями споживачів
- D. сприйняттям компонентів якості продукту як кінцевою мірою задоволення

Реалізована якість – рівень якості в туризмі, який визначається

- A. цілями організації або місця призначення
- B. внутрішніми вимірюваннями прогресу на шляху до цих цілей
- C. очікуваннями споживачів
- D. сприйняттям компонентів якості продукту як кінцевою мірою задоволення

4. Очікувана якість – рівень якості в туризмі, який визначається

- A. цілями організації або місця призначення
- B. внутрішніми вимірюваннями прогресу на шляху до цих цілей
- C. очікуваннями споживачів
- D. сприйняттям компонентів якості продукту як кінцевою мірою задоволення

5. Сприймана якість – рівень якості в туризмі, який визначається

- A. цілями організації або місця призначення
- B. внутрішніми вимірюваннями прогресу на шляху до цих цілей
- C. очікуваннями споживачів
- D. сприйняттям компонентів якості продукту як кінцевою мірою задоволення

Рекомендована література:

- 1) Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations: monograph. UNWTO: Madrid. 2017.136
- 2) Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
- 3) Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К. : центр учб. літ., 2015. 368 с.
- 4) Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 728 с.
- 5) Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В.Г. Топольник. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.

Тема 9. Інституційне забезпечення стандартизації в туризмі

Форми контролю: розв'язання практичних завдань.

1. Опрацюйте конспект лекції та рекомендовану літературу для обговорення ситуаційних завдань на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Повноваження Українського агентства зі стандартизації ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» в галузі туризму.
2. Повноваження Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в галузі туризму.
3. Нормативно-правове забезпечення стандартизації та сертифікації туристичної діяльності.
4. Національні стандарти сфери туризму (вимоги до засобів розміщення та закладів ресторанного господарства).
5. Національні стандарти сфери туризму (вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування).

Рекомендована література:

- 1) Закону України Про стандартизацію. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
- 2) Українське агентство зі стандартизації ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL: <http://www.uas.org.ua>
- 3) Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-p>
- 4) Національна туристична асоціація України URL: <http://www.ntoukraine.org/>

Тема 10. Галузеві стандарти в туризмі

Форми контролю: тестування, фронтальне опитування, проведення дискусії.

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

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Законодавство України у сфері стандартизації
2. Державна політика у сфері стандартизації
3. Комітети із розроблення галузевих стандартів у сфері туризму у складі національного державного органу стандартизації УкрНДНЦ
4. Визначення термінів зі стандартизації
5. Інституційне забезпечення стандартизації в туризмі
6. Галузеві стандарти в туризмі

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Технічний комітет стандартизації у складі національного державного органу стандартизації УкрНДНЦ із розроблення галузевих стандартів у сфері туризму

- A. ТК 80 Дорожній транспорт
- B. ТК 118 Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові
- C. ТК 103 Географічна інформація/геоматика
- D. ТК 124 Природні та преформовані лікувальні ресурси

2. ДСТУ EN 13809:2018 (EN 13809:2003, IDT) Послуги туристичні. Туристичні агенції та туристичні оператори. Терміни та визначення.

- A. визначає терміни, що використовуються під час надання послуг суб'єктами туристичної діяльності
- B. встановлює вимоги до туристичних послуг, що надаються безпосередньо на природоохоронних територіях, щоб задовольнити відвідувачів, надаючи пріоритетну увагу цілям збереження цих територій
- C. встановлює вимоги до обслуговування велнес спа, основних допоміжних процесів і якості наданої послуги клієнту
- D. встановлює загальні вимоги і рекомендації для пляжу

3. ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, IDT) Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.

- A. встановлює загальні вимоги і рекомендації для пляжу
- B. встановлює мінімальні вимоги для комерційних і некомерційних гаваней для прогулянкових катерів і яхт, за винятком стандартизації спортивних заходів
- C. встановлює вимоги до надання послуг в центрах таласотерапії з використанням благотворного впливу морського навколишнього середовища з лікувальною або профілактичною метою
- D. є основою для туристичної діяльності організаторів, що пропонують пригодницький туризм, щодо їх компетентності з метою організації максимально безпечної подорожі

4. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

- A. встановлює визначення закладів ресторанного господарства, їх класифікацію та загальні вимоги до них
- B. встановлюють вимоги до туристських і екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів
- C. розповсюджується на палатки туристичні, призначені для тимчасового проживання туристів в похідних умовах і на відпочинку
- D. встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, а також вимоги до них

5. ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT) Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги.

- A. встановлює мінімальні вимоги до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами (ТІО) будь-якого типу і розміру, державних чи приватних
- B. встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування
- C. встановлює вимоги до обслуговування велнес спа, основних допоміжних процесів і якості наданої послуги клієнту
- D. затверджує колірно-цифрову систему знакування для активного туризму

Рекомендована література:

- 1) Закону України Про стандартизацію. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
- 2) Українське агентство зі стандартизації ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL: <http://www.uas.org.ua>
- 3) Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-п>
- 4) Національна туристична асоціація України URL: <http://www.ntoukraine.org/>

Тема 12. Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури в Україні

Форми контролю: розв'язання практичних завдань.

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення ситуаційних завдань на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури в Україні
2. Комісія із встановлення категорій готелям
3. Порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію

Рекомендована література:

- 1) Закон України «Про Туризм». URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>
- 2) Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». URL: <http://surl.li/hjuxg>
- 3) Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). URL: <http://surl.li/lfwei>

- 4) ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <http://surl.li/doant>
- 5) Постанова Кабінету Міністрів України від 3 липня 2013 р. № 470 «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію». URL: <http://surl.li/nqdc1>

Тема 13. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями

Форми контролю: тестування, фронтальне опитування, проведення дискусії.

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями
2. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій
3. Знак категорії об'єкта туристичної інфраструктури

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами

- A. добровільної стандартизації послуг з тимчасового розміщення
- B. добровільного ліцензування послуг з тимчасового розміщення
- C. примусової сертифікації послуг з тимчасового розміщення
- D. добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення

2. Сертифікація та оцінювання готелю здійснюється

- A. органами із сертифікації, акредитованими для виконання робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) в установленому законом порядку
- B. Національною туристичною організацією України
- C. Верховною радою України
- D. Асоціацією готелів та курортів України

3. Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування (за категоріями) здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають

- A. матеріально-технічною оснащеністю
- B. переліком надаваних послуг
- C. кваліфікацією персоналу
- D. усі відповіді вірні

4. Вимоги до кожної категорії готелів, наведені в ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», є

- A. максимальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі
- B. необов'язковими до виконання при категоризації
- C. мінімальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі
- D. взаємозамінюваними

5. При категоризації готелів можуть бути відхилені від вимог до матеріально-технічної оснащеності готелів та переліку надаваних в них послуг, якщо будинок готелю

- A. відноситься до пам'яток історії чи архітектури

- В. розташований у сільській місцевості
- С. побудований з порушенням будівельних норм
- Д. побудований без оформлення та узгодження проекту, оформлення дозвільної документації

Рекомендована література:

- 1) Закон України «Про Туризм». URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>
- 2) Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». URL: <http://surl.li/hjuxg>
- 3) Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). URL: <http://surl.li/lfwei>
- 4) ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <http://surl.li/doant>
- 5) Постанова Кабінету Міністрів України від 3 липня 2013 р. № 470 «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію». URL: <http://surl.li/nqdcl>

Тема 14. Семінар захист групових проєктів

Форми контролю: захист групових проєктів.

Навчальне видання

Горіна Ганна Олександрівна

Кафедра економіки та туризму

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»**

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2.

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