

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ»
(для бакалаврів)

Київ – 2016

Підготовлено професором кафедри організації туристичної діяльності,
Баєвим В.В.

Затверджено на засіданні кафедри організації туристичної
діяльності (Протокол № 1 від 29 серпня 2016 року)

Схвалено Вченою радою Інституту міжнародних відносин та лінгвістики
ім.Аверроеса (Протокол № 1 від 31 серпня 2016 року)

Баєв В.В. Навчальна програма дисципліни «Управління якістю в сфері
туризму).-К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2016.- 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план,
зміст дисципліни, методичні вказівки до виконання контрольної роботи,
завдання для контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список
літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2016

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна програма дисципліни «Управління якістю в сфері туризму» розроблена для студентів, які навчаються за напрямом «Організація туристичної діяльності», «Міжнародний туризм», Менеджмент туристичної індустрії».

Навчальна програма поєднує в собі робочу програму курсу, завдання та рекомендації до виконання семестрової контрольної роботи.

Мета курсу: формування у студентів системи знань з теорії та методології основ управління якістю туристичних послуг, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Основними **завданнями** дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю туристичних послуг.

Після вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні туристичного підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю туристичних послуг;
- питання щодо впливу якості на прибуток туристичного підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю туристичних послуг.

Студенти повинні вміти:

- виявляти чинники поліпшення якості туристичних послуг і забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю туристичних послуг;

- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю туристичних послуг відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ»

№ з/п	Назва змістового модуля і теми
	Змістовий модуль 1. Теоретичні засади формування управління якістю в сфері туризму
1.	Стандартизація термінології в галузі управління якістю
2.	Базова концепція загального управління якістю
3.	Системи управління якістю
4.	Система державного регулювання якості в сфері туризму
5.	Теоретико - методичні засади системи управління якістю туристичних послуг
6.	Концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму
	Змістовий модуль 2. Системи та стандарти управління якістю туристичних послуг. Аудит якості
7.	Системи якості в стандартах ISO серії 9000
8.	Статистичні методи контролю якості
9.	Сертифікація систем якості туристичного підприємства
10.	Облік витрат на якість туристичного підприємства в умовах TQM
11.	Аудит якості та премії якості
Разом годин: 60	

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ»

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади формування управління якістю в сфері туризму

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямоване на виконання вимог до їх якості.

Література: [5, 47, 15, 35, 41, 45]

Тема 2. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування – планування з урахуванням моменту пере замовлення (ROP). Системи Just – In – Time (JIT) та Just – In – Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів всезагального управління якістю в Україні.

Література: [4, 7, 19, 57, 41]

Тема 3. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції/послуг.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера – Сітінга, модель Джурана, теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Література: [43, 36, 44, 31, 38, 34]

Тема 4. Система державного регулювання якості в сфері туризму

Регулювання в галузі туризму. Державна політика щодо забезпечення якості туристичних послуг. Органи регулювання, документи та заходи, за допомогою яких здійснюється регулювання туристичних послуг.

Основні законодавчі акти що регулюють сферу туризму України.

Стандарти ISO в сфері управління якістю (третья редакція). Державні стандарти України, що встановлюють вимоги та правила здійснення діяльності суб'єктами туристичної індустрії. Міждержавні стандарти, що встановлюють вимоги до організації роботи суб'єктів туристичної діяльності. Державні стандарти України, що встановлюють вимоги та правила здійснення діяльності суб'єктами туристичної індустрії. Відповідність стандартів ISO та ДСТУ щодо системи управління якістю.

Література: [8, 9, 10, 13, 14, 3]

Тема 5. Теоретико - методичні засади системи управління якістю туристичних послуг

Принципи управління якістю. Мета СУЯ. Базові складові системи менеджменту якості. Послідовність етапів розробки та запровадження організації системи управління якістю. Завдання організації з впровадження та застосування системи управління якістю у відповідності до ДСТУ 9001-2009.

Модель системи управління якістю туристичних послуг. Методи управління якістю. Ієрархія документації системи управління якістю. . Ключові аспекти системи якості.

Основні складові витрат на якість. Забезпечення ефективного функціонування системи якості на туристичному підприємстві.

Література: [53, 55, 22, 7, 40]

Тема 6. Концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму

Принципи створення концепції управління якістю у сфері туризму. Показники якості туристичної послуги. Модель системи менеджменту якості в сфері туризму. Основні критерії якості комплексної туристичної послуги.

Оцінка якості туристичного продукту.

Література: [47, 49, 53, 58, 21, 57]

Змістовий модуль 2. Системи та стандарти управління якістю.

Аудит якості

Тема 7. Системи якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Література: [22, 3, 31, 36, 37, 18]

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації.

Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно – наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.

Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма,

діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Література: [42, 45, 57, 50, 1, 6, 20]

Тема 9. Сертифікація систем якості туристичного підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості туристичних підприємств.

Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації системи якості в Україні.

Література: [60, 55, 49, 51, 54, 5]

Тема 10. Облік витрат на якість туристичного підприємства в умовах TQM

Вплив якості на прибуток та збитки туристичного підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність їх структура. Витрати на контроль.

Витрати на невідповідність їх структура. Втрати, причини їх виникнення.

Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.

Література: [26, 19, 43, 38, 49, 14]

Тема 11. Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка.

Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.

Література: [7, 39, 41, 43, 52, 57]

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Причини широкого впровадження стандартів ISO серії 9000.
2. "Японське диво" - причини та зміст
3. У чому перевага фірм, які випускають високоякісну продукцію?
4. Складові управління підприємством по цілям
5. Спільні функції спеціалізованих видів управлінської діяльності
6. Пріоритети по наміченим цілям спеціалізованих видів управлінської діяльності
7. Провідні школи менеджменту якості
8. Основні відмінності у пріоритетах японської та американської шкіл менеджменту
9. У чому полягає динамічність категорії якості?
10. Етапи визначення якості об'єкту
11. Відмінності між встановленими та передбачуваними потребами
12. Вимоги до якості

13. Якість яких процесів відбивається на якості продукції?
14. Складові частини узагальненої якості результату
15. Проектна якість
16. Виробнича якість
17. Експлуатаційна якість
18. Ключові аспекти забезпечення якості згідно стандарту ISO 9000-1
19. Аспекти поняття управління якістю
20. Загальні аспекти управління якістю
21. Технічні аспекти управління якістю
22. Економічні аспекти управління якістю
23. Управлінські аспекти управління якістю
24. Система якості
25. Призначення системи якості
26. Чинники, які впливають на політику в галузі якості
27. Аналіз системи якості з боку керівництва
28. Зовнішні та внутрішні цілі забезпечення якості, їхні відмінності
29. Виробничі процедури забезпечення якості
30. Управлінські процедури забезпечення якості
31. Складові планування якості
32. Система загального менеджменту та управління якістю Ф. Тейлора, її складові
33. Особливості японської системи менеджменту
34. Спільні особливості чотирьох етапів розвитку загального менеджменту та управління якістю
35. Управління якістю як синтез підходів та методів загального менеджменту та контролю якості
36. Основні етапи розвитку методів управління якістю
37. Визначення поняття "стандарт", класифікація стандартів у відповідності з рівнями стандартизації
38. Національні та галузеві стандарти
39. Міжнародні та регіональні стандарти
40. Стандарти обов'язкового та добровільного використання
41. Якість, вимоги до якості.
42. Види та характеристики потреб.
43. Принцип відбивання якості.
44. Формування якості. Петля якості (принцип життєвого циклу).
45. Поняття "управління якістю" та "система управління якістю".
46. Цілі та політика в галузі якості.
47. Забезпечення якості.

48. Поняття продукції та аспекти якості продукції.
49. Поняття процесу та аспекти якості процесу.
50. Виробничі та управлінські процедури забезпечення якості.
51. Трансформація категорії якості від перевірки виробленого товару до системи загального управління якістю (етапи розвитку).
52. Розвиток менеджменту якості та загального менеджменту.
53. Рівні стандартизації та види стандартів.
54. ISO - Міжнародна організація по стандартизації
55. ІЕС - Міжнародна електротехнічна комісія.
56. Європейські організації по стандартизації.
57. Цілі міжнародної стандартизації вимог до якості.
58. Цілі європейської стандартизації вимог до якості.
59. Значення стандартизації вимог до якості для споживачів.
60. Значення стандартизації вимог до якості для виробників.
61. Значення стандартизації вимог до якості для суспільства.
62. Структура стандартів серії ISO 9000.
63. Три моделі забезпечення якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003).
64. Вимоги стандарту ISO 9001 до організаційних та управлінських процесів.
65. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів та методів управління продукцією.
66. Вимоги стандарту ISO 9001 до процедур, методів та приладів контролю продукції та процесів.
67. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів петлі якості (формування якості на етапах життєвого циклу продукції).
68. Походження схеми побудови системи якості відбувається.
69. Структура документації системи якості.
70. 14 принципів Демінга
71. Коло Демінга.
72. Трилогія Джурана
73. Технічне проектування якості (метод Тагучі)
74. Відмінність підходів нових та класичних методів менеджменту якості.
75. Метод "Точно у строк" (Канбан).
76. Характерні признаки японського управління.
77. Загальнофірмена система управління якістю
78. Гуртки якості.
79. Види конкурсів та премій за якість.
80. Критерії європейської премії за якість.

81. Порівняння критеріїв європейської премії за якість та вимог стандартів ISO серії 9000.
82. Особливості концепції TQM.
83. Цикл управління згідно з концепцією TQM
84. Система основних вимог TQM.
85. Чотири стратегії у концепції TQM.
86. Управління економікою якості.
87. Витрати на якість.
88. Вартість низької якості.
89. Витрати на процеси.
90. Види та рівні сертифікації систем якості.

Список літератури

Основна

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. М.: ИНФРА-М, 2002.
2. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Чорний А.Ю. Управління якістю: Підр. - К.: МАУП, 2009.
3. Калита П.Я. Системы качества и международные стандарты ИСО серии 9000. - К.: Украинская ассоциация качества, 1996. - 181 с.
4. Мережко Н.В. Управління якістю/Н.В.Мережко, В.В.Осієвська, Н.С.Ясинська.-К.:КНТЕУ, 2010. – 216 с.
5. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.
6. Фомичов С.К. Основы управления качеством / Учеб. пособие / С.К. Фомичо, А.А.Старостина, Н.И.Скрябина, - К.: МАУП, 2000. - 196 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості - Навчальний посібник / Київ, 2007.- 471 с.
8. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
9. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
10. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
11. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III.

12. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19 бер. 1997р. № 244.
13. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93 .
14. Сертифікація в Україні. Нормативні акти: У 3-х ч. - К.: Держстандарт України, 1998-2002. - 811 с.
15. ДСТУ2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
16. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
15. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
16. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
17. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
18. ДСТУ2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
19. ДСТУ3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
20. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
21. ДСТУ ISO/IEC 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
22. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
23. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
24. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
25. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
26. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. - 1997. - № 4. - С. 317-330 (або ДСТУ EN 45004-98 "Загальні вимоги до органів контролю різного типу").
27. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
28. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
29. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
30. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.

31. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
32. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
33. ДСТУ ISO 10011-1-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 1. Перевірка.
34. ДСТУ ISO 10011-2-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
35. ДСТУ ISO 10011-3-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 3 Управління програмами перевірок.
36. ДСТУ ISO 9000-1-95 Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. Частина 1. Настанови щодо вибору та застосування.
37. ДСТУ ISO 9000-2-96 Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. Частина 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95, ДСТУ ISO 9002-95, ДСТУ ISO 9003-95.
38. ДСТУ ISO 9001-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
39. ДСТУ ISO 9002-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
40. ДСТУ ISO 9003-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі контролю готової продукції та її випробувань.
41. ДСТУ ISO 9004-1-95 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 1. Настанови.
42. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 1. Настанови щодо послуг.
43. ДСТУ 2926-94 Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.
44. ДСТУ 2927-94 Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
45. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
46. ДСТУ 3419-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
47. Бурдина В. Стандартизация как средство управления качеством // Стандарты и качество. - 2007. - № 1. - С.20-22.
48. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2006. - № 6. - С. 17-20.

49. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями ОІМЛ // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 4. - С. 18-23.
50. Версан В.Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. - 2006. - № 7. - С. 66- 68.
51. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 1. - С. 11-17.
52. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. - К., 2002. - 312 с.
53. Исикава К. Японские методы управления качеством. — М.: Экономика, 1988.
54. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 4. - С. 3-9.
55. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підр. - К., 2002. - 298 с.
56. Основные тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. - 2006. - № 9. - С. 88-95.
57. Принципи та інструменти управління якістю: Навчальний посібник / Укл.: С.І.Андрусенко, О.С.Бугайчук. – К.: НТУ, 2006. – 72 с.
58. Салухина Н.Г., Башкатова О.І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. - К., 2003. - 213 с.
59. Салухіна Н. Г., Язвінська О .М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. - К., 2007. - 382 с.
60. Самойленко А.А. Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. - К., 2006. - 212 с.