

Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет природокористування

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕКОЮ В ТУРИЗМІ

(назва навчальної дисципліни)

підготовки РВО Магістр
(назва рівня вищої освіти)

спеціальності 242 Туризм
(шифр і назва спеціальності)

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: к.е.н., доцент Березівська О.Й.

Обговорено та рекомендовано
до затвердження Вченою радою
факультету землевпорядкування
та туризму,
методичною комісією факультету
Протокол № 2 від 06.09.2022 р

2022 рік

Програма вивчення навчальної дисципліни “Управління якістю та безпекою в туризмі” складена для підготовки здобувачів вищої освіти РВО Магістр спеціальності 242 Туризм.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теоретичні принципи забезпечення та управління якістю та безпекою на туристичних підприємствах; стандарти з якості ISO серії 9000; методи і підходи до вдосконалення СУЯ, які дають можливість керівництву приймати ефективні рішення стосовно якості та безпеки надаваних послуг.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета - формування у студентів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю послуг у туризмі, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг у туризмі, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування. А також формування у студентів вмінь, необхідних для створення і підтримання здорових та безпечних умов життєдіяльності і праці туристів і працівників туристичної індустрії; вироблення навичок захисту від негативних чинників надзвичайних ситуацій під час туристичних подорожей.

1.2. Основні завдання: ознайомлення з категоріальним апаратом управління якістю продукції і послуг та його місцем у системі інших категорій загального менеджменту; вивчення принципів та функцій управління туристичними проектами; ознайомлення з оцінкою привабливості проектів туристичних підприємств, особливостями їх вибору та обґрунтування; засвоєння етапів процесу управління туристичними проектами; вивчення інструментів управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах туризму; вивчення загальних вимог безпеки; ознайомлення з особливостями державного регулювання в контексті безпеки туристичної діяльності; вивчення методів підвищення безпеки туризму.

1.3. Вимоги до знань та умінь:

В результаті вивчення дисципліни “Управління якістю та безпекою в туризмі” здобувачі повинні:

Знати:

- ✓ предмет, об’єкт і завдання управління якістю туристичних послуг;
- ✓ економічні основи туристичної діяльності;
- ✓ сутність та особливості управління якістю в туризмі;
- ✓ наукові засади управління якістю;
- ✓ організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;
- ✓ механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму особливості управління якістю на рівні підприємства;
- ✓ вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
- ✓ правове забезпечення щодо управління якістю;
- ✓ головні фактори небезпеки туризму;
- ✓ діяльність органів державної влади, спрямовані на підтримання безпеки у галузі туризму;
- ✓ обов’язки суб’єктів туристичної діяльності щодо забезпечення безпеки туристів;
- ✓ страхування в туризмі. Зелена картка автовласника;
- ✓ порядок перетину кордону громадянами України;
- ✓ основні тенденції розвитку страхової справи у сучасному ринковому середовищі України та інших країнах;
- ✓ головні небезпеки за умов організації турів з активних видів туризму.

Вміти:

- ✓ проводити оцінку рівня якості туристичних послуг;
- ✓ застосовувати відповідний інструментарій управління якістю в діяльності підприємств сфери туризму;
- ✓ проводити сертифікацію послуг на підприємствах сфери туризму;
- ✓ розробляти та впроваджувати на підприємствах туристичного бізнесу систему якості послуг;
- ✓ виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності;
- ✓ аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю;
- ✓ проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.
- ✓ використовувати методи страхування, розрахунок страхових тарифів, аналізувати основні показники, що характеризують діяльність страховика тощо;
- ✓ вирішувати питання, пов'язані із проведенням ризик-менеджменту практичної діяльності та передачею окремих ризиків страхування.

1.4. Компетенції набуті за результатами вивчення дисципліни

За результатами вивчення дисципліни здобувачами спеціальності 242 Туризм будуть набуті загальні та фахові компетенції, а також програмні результати навчання відповідно до освітньої програми підготовки, зокрема:

Інтегральна компетентність:

ІК. Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

Загальні компетентності:

- ЗК1.** Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.
ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.
ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні (фахові) компетентності:

- СК1.** Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.
СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.
СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

Результати навчання:

- РН1.** Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.
РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.
РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.
РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни(анотація)

Тема 1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуг. Фактори, що впливають на якість продукції. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуг. Зміст концепції TQM.

Тема 2. Основні етапи розвитку практики управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в економічно розвинених країнах. Індивідуальний контроль якості. Цеховий контроль якості. Приймальний контроль якості. Статистичний контроль якості. Комплексне управління якістю. Забезпечення якості на базі стандартів КО 9000. Японські моделі управління якістю. Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління якістю.

Тема 3. Система управління якістю послуг у сфері туризму. Значення послуг у системі якості. Нормативні документи у системі якості. Поняття про систему якості послуг. Принципи системи загального управління якістю, зорієнтованої на задоволення попиту клієнтів. Структура системи якості.

Тема 4. Розробка системи управління якістю послуг. Структура та ключові аспекти системи якості послуг. Корпоративна культура. Вимоги стандартів якості. Документація у системі якості послуг. Етапи розробки системи якості.

Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму. Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг. Сутність та види методів управління якістю туристичних послуг.

Тема 6. Ефективність управління якістю в сфері туризму. Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг. Класифікація витрат на управління якістю та їх планування. Основні вимоги до якості туристичних послуг. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Принципи ефективного управління якістю.

Тема 7. Теоретико-практичні аспекти безпеки туризму. Теоретичні основи забезпечення безпеки життєдіяльності в туристичній індустрії. Законодавча база у сфері безпеки туризму. Страхування та контроль за дотриманням правил безпеки в туризмі. Санітарно-епідеміологічні та санітарно-гігієнічні безпеки. Фактори ризику в сфері туризму.

Тема 8. Безпека за умов різних видів туристичної діяльності. Санітарно-гігієнічні вимоги до готельних комплексів та приміщень громадського та спеціального

призначення. Безпека в різних видах туризму. Забезпечення безпеки життєдіяльності туриста за умов активного і екстремального туризму. Забезпечення безпеки життєдіяльності туриста за умов подієвого і паломницького туризму. Безпека міжнародного туризму. Нещасні випадки та захворювання в туризмі. Забезпечення пожежної безпеки в туристичній індустрії.

Дисципліна вивчається загальним обсягом 4 кредити із загальною кількістю 120 годин, з яких 48 години відводиться на аудиторні заняття (16 год. лекцій і 32 год. практичних занять), 72 год. на самостійну роботу. Передбачається 3 тижневих аудиторних години для денної форми навчання. Курс завершується здачею екзамену.

3. Рекомендована література

Нормативна

1. Безпека туристичних подорожей та страхування. Режим доступу: https://pidru4niki.com/2015060965060/turizm/bezpeka_turistichnih_podorozhey_strahuvannya.
2. Закон України «Про боротьбу з тероризмом» - URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/638-15>.
3. ІД погрожує Європі «косими ударами» URL: http://www.newsru.ua/world/27oct2015/ig_evropa.html.
4. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
5. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
6. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009р.
7. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
8. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
10. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
13. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
14. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
15. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
16. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
17. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
18. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
19. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
20. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
21. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
22. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
23. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
24. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.

25. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328-XIV.
26. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
27. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
28. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
29. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002р.
30. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР.
31. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
32. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
33. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
34. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
35. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
36. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
37. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
38. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
39. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.

Базова

1. Березівська О.Й. Управління проектами в туризмі.: конспект лекцій. Львів : ЛНУП, 2022. 92с.
2. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2019 - 324 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. -Х.: ХНАМГ, 2020. – 414 с.
4. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2018. - 446с.
5. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. - Х.: Вид-во «Ранок», 2019. - 240 р.
6. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: 2018. - 298 с.
7. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. - К.: Кондор, 2019. - 230 с.
8. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.
9. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. 392 с.

10. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
11. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. Режим доступу : http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.
12. Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України 17 вересня 2014 р. № 847-р. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
13. Чорненька Н.В. Безпека туризму: навч. Посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.
14. Цина А.Ю. Основи охорони праці : підручник для студентів педагогічних ВНЗ. Полтава : ПНПУ, 2014. 383 с.

Допоміжна

1. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2015.
2. Березівська О. Й., Березівський З. П. Стан і перспективи розвитку туристичної галузі у Львівській області. *Аграрна економіка*. 2021. Т. 14. № 1 – 2. С. 103 – 109. (Index Copernicus)
3. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320с.
4. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УЛГТУ, 2019. –134 с.
5. Лушкін В.А., Торкатюк В.І., Коржик Б.М., Ачкасов А.С., Ніколаєнко Л.Ф. Безпека життєдіяльності: навч. Посібник. Житомир, 2001. 671 с.
6. Таунсенд П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2019. – 160 с.
7. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2019. –174 с.
8. Яким Р.С. Безпека життєдіяльності : навч. посіб. Львів: Видавництво «Бескид Біт», 2005. 304 с.
9. Berezivska O. Y., Berezivskyy Z. P. Prospective ways of development of tourist and recreational potential of Lviv region, Ukraine. *Scientific Papers Series "Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development"*, 2021. Volume 21, Issue 3/2021. P. 199 – 204. (Web of Science).
10. Berezivska O. Y., Berezivskyy Z. P. Trends of development of tourism and recreation industry of Lviv region *International scientific journal «Grail of science»*. 2021. № 2–3. С. 63 – 64. (Index Copernicus)
11. Berezivskyy Z. P., Berezivska O. Y. Improvement of land relations in the agricultural sector of Ukraine. *International scientific journal «Grail of science»*. 2021. № 2–3. С. 47 – 48. (Index Copernicus)
12. Berezivskyy Z. P., Berezivska O. Y. State regulation of rural areas development in Ukraine. *International scientific journal «Grail of science»*. 2021. № 4. С. 37 – 39. (Index Copernicus)

Інформаційні ресурси

- 1) Бібліотечно-інформаційні ресурси - книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України:

- Наукова бібліотека Львівського національного університету природокористування, м. Дубляни вул. В. Великого, 1.
- Львівська наукова бібліотека ім. Стефаника НАН України, вул. Стефаника, 2; тел. 74-43-72.
- Львівська обласна наукова бібліотека, просп. Шевченка, 13; тел.74-02-26.
- Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. Відділ, вул. Драгоманова, 17; тел. 296-42-41.
- Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки, вул. Мулярська, 2а; тел.72-05-81.
- Бібліотека Львівської комерційної академії, вул. Туган-Барановського, 10; тел.79-76-40

2) Електронні інформаційні ресурси мережі Інтернет з переліком сайтів:

- www.ebrd.com - Європейський банк реконструкції та розвитку.
- www.icps.kiev.ua - Міжнародний центр перспективних досліджень.
- www.ics.org.ua-Інститут конкурентного суспільства.
- www.invest.delovoy.com-Інвестиційний експерт.
- www.mavica.ra - Багатомовний пошуковий каталог.
- <http://rada.gov.ua/> – Законодавство України
- www.rada.kiev.ua - Верховна Рада України.
- www.ukrstat.gov.ua – Державна служба статистики України.
- <http://icps.com.ua/> – Міжнародний центр перспективних досліджень.
- <https://www.wttc.org/> – Всесвітня рада з туризму та подорожей.
- <http://www2.unwto.org/> – Всесвітня туристична організація.
- <https://etc-corporate.org/> – Європейська туристична комісія.
- <http://www.tau.org.ua/> – Туристична асоціація України.
- <https://uata.com.ua/> – Українська Асоціація туристичних агенцій.
- <http://altu.com.ua/Altu/About/> – Асоціація лідерів тур бізнесу України (АЛТУ).
- <http://lart.lviv.ua/> – Львівська асоціація розвитку туризму.
- <http://www.nbu.gov.ua/> – Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського
- http://qualityprogress.asq.org/qp/0500_munro.html
- www.ISO.org
- www.management.com.ua
- <http://www.iso.org/sdis/forms>
- <http://www.easc.org.by>
- <http://www.uds.com.ua>
- <http://www.dstu.gov.ua>
- <http://www.issi.kiev.ua>
- <http://www.all-hotels.com.ua>
- <http://www.integrum.com>

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання - *екзамен*.