

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»
(ДЛЯ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 242 «ТУРИЗМ»)**

Автор: к.е.н., ст.викладач Осипенко К.В.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту протокол № 1 від «28» серпня 2020 р.

МАРИУПОЛЬ – 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПРОГРАМА

Навчальної дисципліни

Підготовки магістра з туризму

спеціальності 242 «Туризм»

(шифр за освітньою програмою ОДПІ 1.2.5)

Робоча програма «Управління якістю туристичних послуг»
(назва навчальної дисципліни)

для студентів
Напряму 242 «Туризм»

Розробник: Осипенко К.В., к.е.н., ст.викладач
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від «28» серпня 2020 року № 1

В.о. завідувача кафедри менеджменту



Балабаниць А.В.

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» складена відповідно до освітньої програми підготовки магістра з туризму спеціальності 242 «Туризм».

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення курсу: формування необхідної сукупності теоретичних та практичних знань з управління якістю туристичних послуг на локальному, регіональному та міжнародному рівні.

Завдання курсу: вивчення основних питань теорії якості; формування необхідної сукупності знань щодо доцільності системи управління якістю; формування у студентів навичок оцінювання рівня якості туристичних послуг, визначення принципів міжнародного співробітництва України в галузі метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю.

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм» (ОПП «Туризм») у Маріупольському державному університеті:

Загальні компетентності:

- діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, пріоритетів національного розвитку.
- здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.
- уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі.
- вільне володіння та здатність спілкуватися діловою англійською та іншою(шими) іноземною(ними) мовою (мовами) в професійній діяльності.
- уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації.
- уміння розробляти проекти та управляти ними.
- дух підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізовуватися.
- здатність до time-менеджменту.
- здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
- здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- методології туризму та рекреації (туризмології) і застосовувати їх у професійній діяльності.
- здатність використовувати методи наукових досліджень у сфері туризму та рекреації
- здатність аналізувати геопросторову організацію туристичного процесу і проектувати її розвиток на засадах сталості
- розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики та механізмів регулювання туристичної діяльності.
- здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного

розвитку на різних рівнях управління.

- здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві.
- здатність розробляти та сприяти упровадженню регіональних програм розвитку сталого туризму.
- здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.
- розуміння механізмів взаємодії суб'єктів світового та національного туристичного ринків і положень соціально-відповідального бізнесу в туризмі та рекреації.
- здатність управляти ризиками в туризмі.
- здатність до управління інформацією.
- здатність до міжкультурної взаємодії в сфері міжнародної туристичної освіти та професійної діяльності.
- уміння застосовувати інноваційні технології просування та продажу туристичного продукту.
- знати особливості розміщення та використання рекреаційних ресурсів, оцінювати туристичний потенціал з урахуванням особливостей сегментів туристичного ринку та видів туризму.

Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм» (ОПП «Туризм») у Маріупольському державному університеті:

- знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму та рекреації.
- здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують туризмологію.
- здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму.
- здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.
- здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації.
- здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності.
- демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя
- розробляти стратегії розвитку туристичної діяльності та пропонувати способи удосконалення туристичної інфраструктури на різних рівнях державного та регіонального управління
- розробляти та впроваджувати інноваційний туристичний продукт та оцінювати рівень його конкурентоспроможності на національному і світовому ринках

Передумови для вивчення дисципліни.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» вивчається після вивчення дисциплін «Організація туризму», «Менеджмент», «Історія туризму», «Методологія та організація наукових досліджень».

Результати навчання. Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні:

знати:

- предметну сферу і методологічні принципи забезпечення якості;
- організаційно-економічні принципи якості;
- системи управління якістю на основі міжнародної стандартизації

TQM;

- особливості оцінки результатів якості послуг;

вміти:

- здійснювати оцінки рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проводити сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
- розробляти, впроваджувати сертифікації систем якості;
- впроваджувати сучасні підходи щодо управління якістю;
- застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності системи якості.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. 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 послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в 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: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні,

організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.

Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методика, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Тема 6. 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.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг. Становлення стандартизації і сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 8. Державна система стандартизації.

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін.. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕРПО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації; метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕРПО. Вимоги до органів сертифікації і порядок її акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

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.

4. Рекомендовані джерела інформації

Базова:

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
2. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
3. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415с.
5. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.
6. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
7. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
8. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
9. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
10. Примакова Е.И. Сертифікація продукції, товарів, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.
11. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.
12. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.
13. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
14. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.
15. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.
16. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.
17. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.
18. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, ьметрології та управління якістю) / С.В. Бізюк та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.
19. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр

пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213 с.

20. Тіхосова Г.А. Сертифікація товарів та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.

21. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

Допоміжна література

22. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.

23. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.

24. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація доквілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.

25. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф. «Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН Укораїни ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.

26. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.

27. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.

28. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.

29. Фомин В.Н. Сертификация продукции / В. Н. Фомин, И. Н. Чиннов – М.: ЦЕМ, 2002. – 416 с.

Додаткові:

1. Bennis, Warren G. Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration. Reading, MA: Addison-Wesley, 1997.

2. Bennis, Warren G. and Burt Nanus. Leaders: The Strategies for Taking Charge. New York: Harper & Row, 1985.

3. Berry, Leonard L., Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

4. Bradshaw, Pete. Personal Power. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

5. Cusumano, Michael A. The Japanese Automobile Industry. Cambridge: The Harvard University Press.

6. Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

7. Goldratt, Eliyahu M., Cox, Jeff. The Goal. Croton-on-Hudson: North River Press.

8. Jaworski, Joseph. Synchronicity: The Inner Path of Leadership. Johansen, Robert, David Sibbet, Suzyzn Benson, Alexia Martin, Robert Mittman, and Paul Saffo. Leading Business Teams: How Teams Can use Technology and Group Process Tools to Enhance Performance. Reading, MA: Addison-Wesley Series on OD, 1991.

9. Johnston, R. The Zone of Tolerance : Exploring the Relationship Between Service

Transactions and Satisfaction with the Overall Service // International Journal of Service Industry Management. 1995. Vol. 6, № 2.

10. Kleiner, Art. The Age of Heretics: A History of the Radical Thinkers Who Reinvented Corporate Management. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.
11. Marcus, Stanley. Minding the Store. Boston: Little, Brown and Company.
12. Marcus, Stanley. Quest for the Best. New York: The Viking Press.
13. Ohno, Taiichi. Workplace Management. Cambridge: Productivity Press.
14. Ohno, Taiichi, Setsuo, Mito. Just-in-time for Today and Tomorrow. Cambridge: Productivity Press.
15. Parasuraman, A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. 1985. Vol. 49.
16. Parasuraman, A. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988. Spring.
17. Pascale, Richard. Managing on the Edge: How the Smartest Companies Use Conflict to Stay Ahead. New York: Touchstone, 1991.
18. Peters, Tom. Thriving on Chaos. New York: Alfred A. Knopf.
19. Peters, Tomas J., Waterman, Robert H., Jr. In Search of Excellence. New York: Harper&Row.
20. Sanders, Betsy. Fabled Service: Ordinary Acts, Extraordinary Outcomes. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
21. Shingo, Shigeo. A study of the Toyota Production System from an Industrial Engineering Viewpoint. Cambridge: Productivity Press.
22. Sibbet D. Visual Teams: Graphic Tools for Commitment, Innovation, & High Performance. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
23. Sibbet D. and Ed Claassen. Team Leader Guide: Strategies and Practices for Achieving High Performance. San Francisco: Grove Consultants International, 2003.
24. Sloan, Alfred P., Jr. My Years with General Motors. New York: Doubleday/Currency.
25. Tashmen M., and Charles A. O'Reilly III. Ambidextrous Organization: Resolving the Innovator's Dilemma. Boston: Harvard Business School Press, 2009.
26. Young, Arthur M. Reflexive Universe. San Francisco: Delacourt Press, 1976. Anodos Foundation, 1999 Revised Edition.
27. Zeithaml, V. A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality // Journal of Marketing. 1988. Vol. 52 (April).

Інтернет-джерела:

1. <http://novosti-turbiznesa.info/> - журнал «Новости турбізнеса» (Україна)
2. <http://www.tourbusiness.ua/> - портал професіоналів турбізнесу (Україна)
3. <http://utg.net.ua> – Українська туристична газета
4. <http://onejournal.ru/> - портал книг і статей про туризм
5. www.world-tourism.org - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації
6. www.travel.net – інформаційний портал з туризму
7. www.hotels.net - інформаційний портал про готелі та готельні мережі
8. www.rada.gov.ua – офіційний сайт Верховної Ради України
9. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України
10. www.greentour.com.ua - Співка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
11. www.tourlib.net – туристична бібліотека

Законодавчі та підзаконні акти:

1. Конституція України.

2. Цивільний кодекс України, 16.01.2003р. №435-IV.
3. Господарський кодекс України, 16.01.2003р. №436-IV.
4. Кодекс цивільного захисту України, 12.10.2012р. №5403-VI.
5. Закон України «Про туризм», Вводиться в дію Постановою ВР №325/95-ВР від 15.09.95, ВВР, 1995, N 31, ст.242
6. Закон України “Про захист прав споживачів”, Вводиться в дію Постановою ВР №1024-XII від 12.05.1991р.
7. Закон України «Про автомобільний транспорт» (5 квітня 2001 р.).
8. Закон України «Про страхування», 07.03.1996р. №85/96-ВР.
9. Закон України «Про рекламу», 03.07.1996р. №270/96-ВР.
10. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», 16.04.1991р. №959-XII.
11. Закон України «Про правовий статус іноземців», 04.02.1994р. №3929-XII.
12. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (2 березня 2015 р.).
13. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22 травня 2003 р.)
14. Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» від 11 листопада 2015 р. № 991.
15. Постанова КМУ, 17 серпня 2002р. №1136 «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства».
16. Постанова КМУ «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію», від 1 червня 2011 р. № 567
17. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення», 21.12.2005 №1251.
18. Постанова КМУ Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (№959 від 14 серпня 1996 р.);
19. Постанова КМУ Про здійснення контролю за наявністю договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів під час перетину державного кордону України (№1024, від 6 липня 1998 р.);
20. Постанова КМУ Про порядок провадження діяльності страховими посередниками (№1523 від 18 грудня 1996 р.);
21. Постанова КМУ Про порядок надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту (№121 від 19 березня 2014 р.);
22. Постанова КМУ Про затвердження переліку суб'єктів господарювання, галузей та окремих територій, які підлягають постійному та обов'язковому аварійно-рятувальному обслуговуванню на договірній основі (№763 від 26 жовтня 2016 р.).
23. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затвержене наказом Державної туристичної адміністрації України, 24.09.2004, №83.
24. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу» (№83 від 24 вересня 2004 р.).
25. Наказ Державної туристичної адміністрації «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005р.

Національні стандарти:

1. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
2. ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
4. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту



ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. завідувача кафедри менеджменту
Балабанець А.В.
«28» серпня 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОДПН 1.2.5 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Освітньо-професійна програма «Туризм»

спеціальність 242 «Туризм»

Освітній ступінь Магістр

факультет економіко-правовий

2020-2021 рік

Робоча програма «Управління якістю туристичних послуг»
(назва навчальної дисципліни)

для студентів
Напряму 242 «Туризм»

Розробник: Осипенко К.В., к.е.н., ст.викладач
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від «28» серпня 2020 року № 1

В.о. завідувача кафедри менеджменту



Балабаниць А.В.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		очна (денна) Форма здобуття вищої освіти	заочна Форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 2	ОПІ: «Туризм» Спеціальність: 242 ____ «Туризм» _____	Рік підготовки:	
Змістових модулів - 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання <u>реферативне дослідження,</u>		Семестр	
Загальна кількість годин - 150		1-й	1-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 6	ОС: Магістр	24 год.	14 год.
		Практичні, семінарські	
		26 год.	16 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		98 год.	118 год.
		Індивідуальні завдання	
		2	2
Вид контролю		<i>екзамен</i>	

Примітка:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 50 год/ 100 год.

для заочної форми навчання – 30 год. / 120 год.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення курсу: формування необхідної сукупності теоретичних та практичних знань з управління якістю туристичних послуг на локальному, регіональному та міжнародному рівні.

Завдання курсу: вивчення основних питань теорії якості; формування необхідної сукупності знань щодо доцільності системи управління якістю; формування у студентів навичок оцінювання рівня якості туристичних послуг, визначення принципів міжнародного співробітництва України в галузі метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю.

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм» (ОПП «Туризм») у Маріупольському державному університеті:

Загальні компетентності:

- діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, пріоритетів національного розвитку.
- здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.
- уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі.
- вільне володіння та здатність спілкуватися діловою англійською та іншою(шими) іноземною(ними) мовою (мовами) в професійній діяльності.
- уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації.
- уміння розробляти проекти та управляти ними.
- дух підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізовуватися.
- здатність до time-менеджменту.
- здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
- здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- методології туризму та рекреації (туризмології) і застосовувати їх у професійній діяльності.
- здатність використовувати методи наукових досліджень у сфері туризму та рекреації
- здатність аналізувати геопросторову організацію туристичного процесу і проектувати її розвиток на засадах сталості
- розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики та механізмів регулювання туристичної діяльності.
- здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління.
- здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві.
- здатність розробляти та сприяти упровадженню регіональних програм розвитку сталого туризму.
- здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.
- розуміння механізмів взаємодії суб'єктів світового та національного туристичного ринків і положень соціально-відповідального бізнесу в туризмі та рекреації.
- здатність управляти ризиками в туризмі.

- здатність до управління інформацією.
- здатність до міжкультурної взаємодії в сфері міжнародної туристичної освіти та професійної діяльності.
- уміння застосовувати інноваційні технології просування та продажу туристичного продукту.
- знати особливості розміщення та використання рекреаційних ресурсів, оцінювати туристичний потенціал з урахуванням особливостей сегментів туристичного ринку та видів туризму.

Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм» (ОПП «Туризм») у Маріупольському державному університеті:

- знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму та рекреації.
- здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують туризмологію.
- здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму.
- здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.
- здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації.
- здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності.
- демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя
- розробляти стратегії розвитку туристичної діяльності та пропонувати способи удосконалення туристичної інфраструктури на різних рівнях державного та регіонального управління
- розробляти та впроваджувати інноваційний туристичний продукт та оцінювати рівень його конкурентоспроможності на національному і світовому ринках

Передумови для вивчення дисципліни.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» вивчається після вивчення дисциплін «Організація туризму», «Менеджмент», «Історія туризму», «Методологія та організація наукових досліджень».

Результати навчання. Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні:

знати:

- предметну сферу і методологічні принципи забезпечення якості;
- організаційно-економічні принципи якості;
- системи управління якістю на основі міжнародної стандартизації TQM;
- особливості оцінки результатів якості послуг;

вміти:

- здійснювати оцінки рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проводити сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
- розробляти, впроваджувати сертифікації систем якості;
- впроваджувати сучасні підходи щодо управління якістю;
- застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності системи якості.

4. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. 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 послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в 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: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.

Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методика, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Тема 6. 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.

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг. Становлення стандартизації і сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 8. Державна система стандартизації.

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін.. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕРПО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації; метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕРПО. Вимоги до органів сертифікації і порядок її акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

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.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовний модуль 1. Основні аспекти проблеми управління якістю												
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	15	2	2		0,5	10	15	1	1			13
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг.	15	2	2			10	15	1	1			13
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	15	2	3		0,5	10	15	1	1		0,5	13
Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	15	2	2			10	15	1	1		0,5	13
Разом за змістовим модулем 1	60	8	9		1	40	60	4	4		1	52
Змістовний модуль 2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування в туризмі												
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	10	2	2		0,5	10	10	0,5	0,5		0,5	12
Тема 6. Статистичні методи контролю якості	15	2	2			10	15	0,5	0,5		0,5	10
Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	10	2	2			10	10	1	1			12
Тема 8. Державна система стандартизації.	10	2	2		0,5	10	10	1	1			10
Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг	15	3	3			5	15	1	1			12
Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму	15	3	3			5	15	1	1			10
Тема 11. Аудит якості та премії якості	15	2	3			8	15	1	1			10

Разом за змістовим модулем 2	90	16	17		1	58	90	6	6		1	76
Модуль 2												
ІНДЗ					2						2	
Усього годин	150	24	26		2	98	150	10	10		2	128

6. Теми семінарських занять :

-

7. Теми практичних занять:

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	2
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних	2
3.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	3
4.	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	2
5.	Організація контролю якості туристичних послуг	2
6.	Статистичні методи контролю якості	2
7.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	2
8.	Державна система стандартизації.	2
9.	Система сертифікації туристичних послуг	3
10.	Ліцензування підприємств у сфері туризму	3
11.	Аудит якості та премії якості	3
	Разом	26

8. Теми лабораторних занять:

-

9. Самостійна робота (98 годин): реферативне дослідження

Тематика досліджень:

1. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг
2. Державна система стандартизації
3. Система сертифікації туристичних послуг
4. Ліцензування підприємств у сфері туризму
5. Визначення коефіцієнта вагомості показників якості складових тура експертним методом
6. Організувати процес виробництва туристичних послуг з урахуванням особливостей сезонного попиту на якісні послуги туристичних
7. Порядок і правила сертифікації послуг підприємств в сфері туризму
8. Порядок ліцензування підприємств у сфері туризму
9. Економічна оцінка роботи з сертифікації послуг підприємств в сфері туризму
10. Визначення коефіцієнта вагомості показників якості складових тура експертним методом

11. Організувати процес виробництва туристичних послуг з урахуванням особливостей сезонного попиту на якісні послуги туристичних підприємств
12. Порядок і правила сертифікації послуг підприємств в сфері туризму
13. Порядок ліцензування підприємств у сфері туризму
14. Економічна оцінка роботи з сертифікації послуг підприємств в сфері туризму

9. Індивідуальні завдання – презентація у Power Point.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Основні поняття та категорії управління якістю	10
2.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	10
3.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	10
4.	Організація контролю якості туристичних послуг	10
5.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	10
6.	Система сертифікації туристичних послуг	10
Разом		60

10. Методи навчання

Формами організації навчання при вивченні курсу являються: лекції, семінарські заняття, самостійна та індивідуальна робота студентів. Самостійна робота студентів, що навчаються за різними формами, грає важливу роль в процесі підготовки і включає регулярну підготовку, виконання самостійних робіт, вивчення періодичної літератури, роботу з першоджерелами, написання реферату.

11. Критерії оцінювання:

Оцінювання рівня опанування студентом матеріалу навчальної дисципліни проводиться шляхом поточного та підсумкового (семестрового) контролю.

Поточний контроль здійснюється у процесі вивчення дисципліни з метою виявлення ступеню розуміння студентом засвоєного навчального матеріалу та вміння застосовувати його у практичній роботі. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять (40 балів), а також за результатами виконання студентом індивідуального завдання, а саме: підготовки реферату (10 балів).

Загальні критерії оцінювання результатів поточного контролю з дисципліни:

45-50 балів	ЗВО виявив цілковите володіння навчальним матеріалом, вмів аргументовано його викладати під час усних опитувань та письмових відповідей. Усі виконані індивідуальні завдання продемонстрували здатність студента не тільки оперувати теоретичним матеріалом, але й застосовувати його на практиці, знаходити раціональні рішення проблемних ситуацій, його здатність до аналітичного та критичного мислення.
39-44 бали	ЗВО в цілому достатньо повно володіє навчальним матеріалом, здатний демонструвати знання теоретичних питань управління потенціалом та діагностики діяльності підприємств. Водночас, під час усного та письмового викладення деяких питань студент допускає окремі

	неточності та незначні помилки. Виконані індивідуальні завдання показують, що студенту дещо не вистачає аргументованості при розв'язанні деяких проблемних ситуацій.
35-38 балів	ЗВО володіє навчальним матеріалом частково, демонструючи базові теоретичні знання. Усні та письмові питання розкрито частково, поверхово, недостатньо аргументовано. Реферат виконаний на достатньо низькому рівні; індивідуальне практичне завдання обґрунтовано.
0-34 бали	ЗВО не володіє або недостатньо володіє навчальним матеріалом, не розуміє змісту більшості теоретичних питань. Індивідуальні завдання не виконані.

Семестровий контроль проводиться у формі екзамену. Оцінювання усної відповіді на теоретичне питання викладача відбувається за наступними критеріями:

Питання екзаменаційного білету	Бали
Перший рівень складності	10
Другий рівень складності	15
Третій рівень складності	25
Підсумок	50

Семестровий контроль проводиться у формі екзамену. Оцінювання усної відповіді на теоретичне питання викладача відбувається за наступними критеріями:

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота										
Модуль 1								Модуль 2		
ЗМ №1								СРС/ІНДЗ	Екзам ен	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8-T11	20/8	50	100
2	2	2	2	2	2	2	2			

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів.

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	

60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

Опорні конспекти лекцій; інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни (ІКНМЗД); нормативні документи.

14. Рекомендовані джерела інформації

Базова:

30. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
31. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
32. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
33. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415с.
34. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.
35. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
36. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
37. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
38. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
39. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.
40. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.
41. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду

країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.

42. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

43. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.

44. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.

45. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.

46. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.

47. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізікін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.

48. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213 с.

49. Тіхосова Г.А. Сертифікація товарів та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.

50. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

Допоміжна література

51. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.

52. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.

53. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація довкілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.

54. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф. «Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН України ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.

55. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.

56. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.

57. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.

58. Фомин В.Н. Сертификация продукции / В. Н. Фомин, И. Н. Чиннов – М.: ЦЕМ, 2002. – 416 с.

Додаткові:

1. Bennis, Warren G. *Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1997.
2. Bennis, Warren G. and Burt Nanus. *Leaders: The Strategies for Taking Charge*. New York: Harper & Row, 1985.
3. Berry, Leonard L., Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
4. Bradshaw, Pete. *Personal Power*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
5. Cusumano, Michael A. *The Japanese Automobile Industry*. Cambridge: The Harvard University Press.
6. Deming, W. Edwards. *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
7. Goldratt, Eliyahu M., Cox, Jeff. *The Goal*. Croton-on-Hudson: North River Press.
8. Jaworski, Joseph. *Synchronicity: The Inner Path of Leadership*. Johansen, Robert, David Sibbet, Suzy Benson, Alexia Martin, Robert Mittman, and Paul Saffo. *Leading Business Teams: How Teams Can use Technology and Group Process Tools to Enhance Performance*. Reading, MA: Addison-Wesley Series on OD, 1991.
9. Johnston, R. *The Zone of Tolerance : Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service* // *International Journal of Service Industry Management*. 1995. Vol. 6, № 2.
10. Kleiner, Art. *The Age of Heretics: A History of the Radical Thinkers Who Reinvented Corporate Management*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.
11. Marcus, Stanley. *Minding the Store*. Boston: Little, Brown and Company.
12. Marcus, Stanley. *Quest for the Best*. New York: The Viking Press.
13. Ohno, Taiichi. *Workplace Management*. Cambridge: Productivity Press.
14. Ohno, Taiichi, Setsuo, Mito. *Just-in-time for Today and Tomorrow*. Cambridge: Productivity Press.
15. Parasuraman, A. *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* // *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49.
16. Parasuraman, A. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* // *Journal of Retailing*. 1988. Spring.
17. Pascale, Richard. *Managing on the Edge: How the Smartest Companies Use Conflict to Stay Ahead*. New York: Touchstone, 1991.
18. Peters, Tom. *Thriving on Chaos*. New York: Alfred A. Knopf.
19. Peters, Tomas J., Waterman, Robert H., Jr. *In Search of Excellence*. New York: Harper&Row.
20. Sanders, Betsy. *Fabled Service: Ordinary Acts, Extraordinary Outcomes*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
21. Shingo, Shigeo. *A study of the Toyota Production System from an Industrial Engineering Viewpoint*. Cambridge: Productivity Press.
22. Sibbet D. *Visual Teams: Graphic Tools for Commitment, Innovation, & High Performance*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
23. Sibbet D. and Ed Claassen. *Team Leader Guide: Strategies and Practices for Achieving High Performance*. San Francisco: Grove Consultants International, 2003.
24. Sloan, Alfred P., Jr. *My Years with General Motors*. New York: Doubleday/Currency.
25. Tashmen M., and Charles A. O'Reilly III. *Ambidextrous Organization: Resolving the Innovator's Dilemma*. Boston: Harvard Business School Press, 2009.
26. Young, Arthur M. *Reflexive Universe*. San Francisco: Delacourt Press, 1976. Anodos Foundation, 1999 Revised Edition.
27. Zeithaml, V. A. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality* // *Journal of Marketing*. 1988. Vol. 52 (April).

Інтернет-джерела:

1. <http://novosti-turbiznesa.info/> - журнал «Новости турбизнеса» (Україна)
2. <http://www.tourbusiness.ua/> - портал професіоналів турбізнесу (Україна)
3. <http://utg.net.ua> – Українська туристична газета
4. <http://onejournal.ru/> - портал книг і статей про туризм
5. www.world-tourism.org - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації
6. www.travel.net – інформаційний портал з туризму
7. www.hotels.net - інформаційний портал про готелі та готельні мережі
8. www.rada.gov.ua – офіційний сайт Верховної Ради України
9. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України
10. www.greentour.com.ua - Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
11. www.tourlib.net – туристична бібліотека

Законодавчі та підзаконні акти:

1. Конституція України.
2. Цивільний кодекс України, 16.01.2003р. №435-IV.
3. Господарський кодекс України, 16.01.2003р. №436-IV.
4. Кодекс цивільного захисту України, 12.10.2012р. №5403-VI.
5. Закон України «Про туризм», Вводиться в дію Постановою ВР №325/95-ВР від 15.09.95, ВВР, 1995, N 31, ст.242
6. Закон України “Про захист прав споживачів”, Вводиться в дію Постановою ВР №1024-XII від 12.05.1991р.
7. Закон України «Про автомобільний транспорт» (5 квітня 2001 р.).
8. Закон України «Про страхування», 07.03.1996р. №85/96-ВР.
9. Закон України «Про рекламу», 03.07.1996р. №270/96-ВР.
10. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», 16.04.1991р. №959-XII.
11. Закон України «Про правовий статус іноземців», 04.02.1994р. №3929-XII.
12. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (2 березня 2015 р.).
13. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22 травня 2003 р.)
14. Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» від 11 листопада 2015 р. № 991.
15. Постанова КМУ, 17 серпня 2002р. №1136 «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства».
16. Постанова КМУ «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію», від 1 червня 2011 р. № 567
17. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення», 21.12.2005 №1251.
18. Постанова КМУ Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (№959 від 14 серпня 1996 р.);
19. Постанова КМУ Про здійснення контролю за наявністю договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів під час перетину державного кордону України (№1024, від 6 липня 1998 р.);
20. Постанова КМУ Про порядок провадження діяльності страховими посередниками (№1523 від 18 грудня 1996 р.);
21. Постанова КМУ Про порядок надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для

вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту (№121 від 19 березня 2014 р.);

22. Постанова КМУ Про затвердження переліку суб'єктів господарювання, галузей та окремих територій, які підлягають постійному та обов'язковому аварійно-рятувальному обслуговуванню на договірній основі (№763 від 26 жовтня 2016 р.).

23. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затверджене наказом Державної туристичної адміністрації України, 24.09.2004, №83.

24. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу» (№83 від 24 вересня 2004 р.).

25. Наказ Державної туристичної адміністрації «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005р.

Національні стандарти:

1. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».

2. ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

3. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».

4. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ
з дисципліни**

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»
(ДЛЯ СТУДЕНТІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 242
«ТУРИЗМ»
УСІХ ФОРМ НАВЧАННЯ)**

МАРИУПОЛЬ – 2020

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.

ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Мета вивчення теми:

Розкрити поняття якості та наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Питання до розгляду:

1. Поняття якості послуг.
2. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристської індустрії.
3. Компоненти якості туристських послуг.

Зміст теми:

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуг. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. 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. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Основні терміни і поняття: якість послуг, управління якістю, петля якості послуг, процесний підход.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Мета вивчення теми:

Вивчити історію розвитку якості в управлінській діяльності, особливості управління якістю в різних країнах, а також вітчизняний досвід комплексного управління якістю

Питання до розгляду:

1. Етапи розвитку управління якістю послуг.
2. Історія розвитку системи якості в Україні.
3. Поняття системи управління якістю туристських послуг.
4. Структура системи якості послуг та характеристика основних її елементів.

Зміст теми:

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості. Становлення сучасної філософії якості.

Основні терміни і поняття:

Управління якістю, етапи розвитку управління якістю послуг, функціональність, забезпечення якості.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо системи управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

Питання до розгляду:

1. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристських послуг.
2. Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості».
3. Основні вимоги до якості туристських послуг.
4. Поняття ефективності управління якістю в туристській індустрії.

Зміст теми:

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Основні терміни і поняття:

Якість продукції (послуг), система управління якістю, якість фірми.

Література:

Базова: 4,5,10,11,17,20

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо механізму та процесу управління якістю підприємств в сфері туризму.

Питання до розгляду:

1. Основні підходи до визначення механізму управління якістю.
2. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.
3. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення.

4. Фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
5. Сутність та види методів управління якістю послуг.
6. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристської індустрії.

Зміст теми:

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: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Основні терміни і поняття:

Механізм управління якістю, економічний механізм у.я., організаційний механізм у.я., соціально- психологічний механізм у.я.. техніка управління якістю, технологія управління якістю.

Література:

Базова: 1,3,4,6,9,18

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо організацій контролю якості туристичних послуг.

Питання до розгляду:

1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю з надання туристських послуг.
2. Політика в сфері якості.
3. Система документації з якості.

Зміст теми:

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.

Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна

відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методики, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Основні терміни і поняття:

Контроль якості, стимулювання, документація з якості, вхідний контроль, операційний контроль.

Література:

Базова: 11,16,17,19,23

Тема 6. Статистичні методи контролю якості

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо наявних статистичних методів контролю якості.

Питання до розгляду:

1. Сутність статистичних методів контролю якості.
2. Порядок збору інформації.
3. Статистичний ряд і його характеристики.

Зміст теми:

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.

Основні терміни і поняття:

Статистичний ряд, контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно – наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта).

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо основ теорії стандартизації та сертифікації послуг.

Питання до розгляду:

1. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг.

2. Міжнародна діяльність із стандартизації та сертифікації.
3. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

Зміст теми:

Сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг. Становлення стандартизації і сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Основні терміни і поняття:

Стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 8. Державна система стандартизації

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо вітчизняних систем стандартів.

Питання до розгляду:

1. Вітчизняні системи стандартів.
2. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.
3. Категорії та види стандартів.

Зміст теми:

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.

Основні терміни і поняття:

Стандарт, категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП).

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо системи сертифікації туристичних послуг.

Питання до розгляду:

1. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості
2. Міжнародне визнання сертифікатів
3. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні

Зміст теми:

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін.. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕРПО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації; метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функцій органів і осіб системи сертифікації УкрСЕРПО. Вимоги до органів сертифікації і порядок її акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Основні терміни і поняття:

Сертифікат, система сертифікації, аудит якості, аудит процесу, внутрішній аудит.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму**Мета вивчення теми:**

Формування знань у студентів щодо процесу ліцензування підприємств у сфері туризму.

Питання до розгляду:

1. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.
2. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.
3. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.

Зміст теми:

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії.

Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

Основні терміни і поняття:

Ліцензування, ліцензія, експертиза, анулювання ліцензії.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 11. Аудит якості та премії якості

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо проведення аудиту якості та премії.

Питання до розгляду:

1. Сутність аудиторської перевірки та її типи.
2. Причини мотивації проведення оцінки якості.
3. Підготовка до зовнішнього аудиту.

Зміст теми:

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.

Основні терміни і поняття:

Аудиторська перевірка, зовнішній аудит, стандарт ISO серії 9000, сертифікаційний та внутрішній аудити.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.

ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.

Контрольні питання

1. Поняття якості послуг.
2. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристської індустрії.
3. Компоненти якості туристських послуг.

Проблемні питання

1. Основні напрями забезпечення якості послуг.
2. Значення підвищення якості послуг в туристській індустрії.
3. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.
4. Функціональна, технічна, етична якість туристських послуг.
5. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги.
6. Петля якості послуги.
7. Зміст концепції TQM.
8. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристської індустрії.

Ключові терміни і поняття

Якість послуг, управління якістю, петля якості послуг, процесний підход.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Контрольні питання

5. Етапи розвитку управління якістю послуг.
6. Історія розвитку системи якості в Україні.
7. Поняття системи управління якістю туристських послуг.
8. Структура системи якості послуг та характеристика основних її елементів.

Проблемні питання

1. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристських та готельних послуг.
2. Історія розвитку системи якості в Україні та за кордоном.
3. Характеристика основних елементів формування дієвої системи управління якістю туристських послуг.
4. Функції, цілі, завдання систем управління якістю послуг.
5. Порядок впровадження систем управління якістю на підприємствах туристської індустрії.
6. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

Ключові терміни і поняття

Управління якістю, етапи розвитку управління якістю послуг, функціональність, забезпечення якості.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Контрольні питання

1. Етапи формування та види витрат на управління якістю туристських послуг.
2. Сутність понять «показник якості», «одиничний показник», «комплексний показник», «рівень якості».
3. Основні вимоги до якості туристських послуг.
4. Поняття ефективності управління якістю в туристській індустрії.

Проблемні питання

1. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристській індустрії.
2. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг.
3. Порядок визначення рівня якості.
4. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристського обслуговування.
5. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг.
6. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристському підприємстві.
7. Принципи ефективного управління якістю.
8. Визначення ціни якості.

Ключові терміни і поняття

Якість продукції (послуг), система управління якістю, якість фірми.

Література:

Базова: 4,5,10,11,17,20

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

Контрольні питання

1. Основні підходи до визначення механізму управління якістю.
2. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.
3. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення.
4. Фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
5. Сутність та види методів управління якістю послуг.
6. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристської індустрії.

Проблемні питання

1. Ознайомитись з основними підходами до визначення механізму управління якістю.
2. З'ясувати особливості механізму управління якістю в туристській індустрії.
3. Виокремити види механізму управління якістю послуг і схарактеризувати кожен із них.
4. Дослідити основні етапи процесу управління якістю послуг.
5. Вивчити закони, закономірності, завдання та принципи управління якістю туристських послуг.
6. Ознайомитись із класифікацією функцій управління якістю послуг.
7. Виділити технічні, економічні, організаційні, правові фактори, що обумовлюють якість туристських послуг.
8. Ознайомитись із технологічним процесом управління якістю.
9. Дослідити місце і роль людини в системі управління якістю туристських послуг.

Ключові терміни і поняття

Механізм управління якістю, економічний механізм у.я., організаційний механізм у.я., соціально- психологічний механізм у.я.. техніка управління якістю, технологія управління якістю.

Література:

Базова: 1,3,4,6,9,18

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Контрольні питання

4. Органи контролю за підприємницькою діяльністю з надання туристських послуг.

5. Політика в сфері якості.
6. Система документації з якості.

Проблемні питання

1. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму.
2. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України.
3. Основні етапи контролю якості туристичних послуг.
4. Періодичність проведення контролю.
5. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.
6. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи.
7. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг.
8. Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу.
9. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування.
10. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методики, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості.
11. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів.
12. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Ключові терміни і поняття

Контроль якості, стимулювання, документація з якості, вхідний контроль, операційний контроль.

Література:

Базова: 11,16,17,19,23

Тема 6. Статистичні методи контролю якості

Контрольні питання

4. Сутність статистичних методів контролю якості.
5. Порядок збору інформації.
6. Статистичний ряд і його характеристики.

Проблемні питання

1. Сутність статистичних методів контролю якості.
2. Порядок збору інформації. Статистичний ряд і його характеристики.

3. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно – наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта).
4. Принципи їх побудови та застосування.
5. Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.
6. 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).
7. Процедура побудови та застосування.

Ключові терміни і поняття

Статистичний ряд, контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно – наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта).

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Контрольні питання

4. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг.
5. Міжнародна діяльність із стандартизації та сертифікації.
6. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

Проблемні питання

1. Державна система стандартизації в Україні та її основні положення.
2. Органи стандартизації та сертифікації в Україні.
3. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні.
4. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристських послуг.
5. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.
6. Міжнародна організація із стандартизації ISO.

Ключові терміни і поняття

Стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 8. Державна система стандартизації

Контрольні питання

1. Вітчизняні системи стандартів.
2. Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму.
3. Категорії та види стандартів.

Проблемні питання

1. Методичні принципи комплексної стандартизації.
2. Положення випереджуваної стандартизації.
3. Стандартизація в Україні у галузі туризму.
4. Загальні вимоги до стандартів.
5. Категорії стандартів.
6. Види стандартів.
7. Інформаційні показники стандартів.

Ключові терміни і поняття

Стандарт, категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП).

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Контрольні питання

1. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості
2. Міжнародне визнання сертифікатів
3. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні

Проблемні питання

1. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.
 2. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін..
 3. Державний характер робіт з сертифікації в Україні.
 4. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації.
 5. Державна система сертифікації УкрСЕРПО.
 6. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації; метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації.
 7. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг.
 8. Функцій органів і осіб системи сертифікації УкрСЕРПО.
 9. Вимоги до органів сертифікації і порядок її акредитації.
 10. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії.
- Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації.
11. Три форми сертифікації підприємств.
 12. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.
 13. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.

Ключові терміни і поняття

Сертифікат, система сертифікації, аудит якості, аудит процесу, внутрішній аудит.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 10. Ліцензування підприємств у сфері туризму

Контрольні питання

4. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.

5. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.
6. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.

Проблемні питання

1. Рішення уряду в області ліцензування підприємств.
2. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування.
3. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.
4. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
5. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб.
6. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії.
7. Порядок видачі ліцензії.
8. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань.
9. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання.
10. Умови дії ліцензії.

Ключові терміни і поняття

Ліцензування, ліцензія, експертиза, анулювання ліцензії.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Тема 11. Аудит якості та премії якості

Контрольні питання

1. Сутність аудиторської перевірки та її типи.
2. Причини мотивації проведення оцінки якості.
3. Підготовка до зовнішнього аудиту.

Проблемні питання

1. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості.
2. Причини мотивації проведення оцінки якості.
3. Характеристика типів аудиторських перевірок якості.
4. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка.
5. Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000.
6. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити.
7. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000.
8. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.
9. Корегуючи дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Національні премії з якості та їх критерії.
10. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.

Ключові терміни і поняття

Аудиторська перевірка, зовнішній аудит, стандарт ISO серії 9000, сертифікаційний та внутрішній аудити.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

ЛІТЕРАТУРА

Базова:

59. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
60. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
61. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
62. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415с.
63. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.
64. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
65. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
66. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
67. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
68. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.
69. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип.

2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.

70. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.

71. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

72. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.

73. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.

74. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.

75. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.

76. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізюкін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.

77. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213 с.

78. Тіхосова Г.А. Сертифікація товарів та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.

79. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

Допоміжна література

80. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.

81. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.

82. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація доквілля: навч.

посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.

83. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф. «Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН України ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.

84. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.

85. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.

86. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.

87. Фомин В.Н. Сертификация продукции / В. Н. Фомин, И. Н. Чиннов – М.: ЦЕМ, 2002. – 416 с.

Додаткові:

1. Bennis, Warren G. Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration. Reading, MA: Addison-Wesley, 1997.

2. Bennis, Warren G. and Burt Nanus. Leaders: The Strategies for Taking Charge. New York: Harper & Row, 1985.

3. Berry, Leonard L., Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

4. Bradshaw, Pete. Personal Power. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

5. Cusumano, Michael A. The Japanese Automobile Industry. Cambridge: The Harvard University Press.

6. Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

7. Goldratt, Eliyahu M., Cox, Jeff. The Goal. Croton-on-Hudson: North River Press.

8. Jaworski, Joseph. Synchronicity: The Inner Path of Leadership. Johansen, Robert, David Sibbet, Suzy Benson, Alexia Martin, Robert Mittman, and Paul Saffo. Leading Business Teams: How Teams Can use Technology and Group Process Tools to Enhance Performance. Reading, MA: Addison-Wesley Series on OD, 1991.

9. Johnston, R. The Zone of Tolerance : Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service // International Journal of Service Industry Management. 1995. Vol. 6, № 2.

10. Kleiner, Art. The Age of Heretics: A History of the Radical Thinkers Who Reinvented Corporate Management. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.

11. Marcus, Stanley. Minding the Store. Boston: Little, Brown and Company.

12. Marcus, Stanley. Quest for the Best. New York: The Viking Press.

13. Ohno, Taiichi. Workplace Management. Cambridge: Productivity Press.

14. Ohno, Taiichi, Setsuo, Mito. Just-in-time for Today and Tomorrow. Cambridge: Productivity Press.
15. Parasuraman, A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. 1985. Vol. 49.
16. Parasuraman, A. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988. Spring.
17. Pascale, Richard. Managing on the Edge: How the Smartest Companies Use Conflict to Stay Ahead. New York: Touchstone, 1991.
18. Peters, Tom. Thriving on Chaos. New York: Alfred A. Knopf.
19. Peters, Tomas J., Waterman, Robert H., Jr. In Search of Excellence. New York: Harper&Row.
20. Sanders, Betsy. Fabled Service: Ordinary Acts, Extraordinary Outcomes. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
21. Shingo, Shigeo. A study of the Toyota Production System from an Industrial Engineering Viewpoint. Cambridge: Productivity Press.
22. Sibbet D. Visual Teams: Graphic Tools for Commitment, Innovation, & High Performance. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
23. Sibbet D. and Ed Claassen. Team Leader Guide: Strategies and Practices for Achieving High Performance. San Francisco: Grove Consultants International, 2003.
24. Sloan, Alfred P., Jr. My Years with General Motors. New York: Doubleday/Currency.
25. Tashmen M., and Charles A. O'Reilly III. Ambidextrous Organization: Resolving the Innovator's Dilemma. Boston: Harvard Business School Press, 2009.
26. Young, Arthur M. Reflexive Universe. San Francisco: Delacourt Press, 1976. Anodos Foundation, 1999 Revised Edition.
27. Zeithaml, V. A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality // Journal of Marketing. 1988. Vol. 52 (April).

Інтернет-джерела:

1. <http://novosti-turbiznesa.info/> - журнал «Новости турбізнеса» (Україна)
2. <http://www.tourbusiness.ua/> - портал професіоналів турбізнесу (Україна)
3. <http://utg.net.ua> – Українська туристична газета
4. <http://onejournal.ru/> - портал книг і статей про туризм
5. www.world-tourism.org - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації
6. www.travel.net – інформаційний портал з туризму
7. www.hotels.net - інформаційний портал про готелі та готельні мережі
8. www.rada.gov.ua – офіційний сайт Верховної Ради України
9. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України
10. www.greentour.com.ua - Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
11. www.tourlib.net – туристична бібліотека

Законодавчі та підзаконні акти:

1. Конституція України.
2. Цивільний кодекс України, 16.01.2003р. №435-IV.
3. Господарський кодекс України, 16.01.2003р. №436-IV.
4. Кодекс цивільного захисту України, 12.10.2012р. №5403-VI.

5. Закон України «Про туризм», Вводиться в дію Постановою ВР №325/95-ВР від 15.09.95, ВВР, 1995, N 31, ст.242
6. Закон України «Про захист прав споживачів», Вводиться в дію Постановою ВР №1024-ХІІ від 12.05.1991р.
7. Закон України «Про автомобільний транспорт» (5 квітня 2001 р.).
8. Закон України «Про страхування», 07.03.1996р. №85/96-ВР.
9. Закон України «Про рекламу», 03.07.1996р. №270/96-ВР.
10. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», 16.04.1991р. №959-ХІІ.
11. Закон України «Про правовий статус іноземців», 04.02.1994р. №3929-ХІІ.
12. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (2 березня 2015 р.).
13. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22 травня 2003 р.)
14. Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туropераторської діяльності» від 11 листопада 2015 р. № 991.
15. Постанова КМУ, 17 серпня 2002р. №1136 «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства».
16. Постанова КМУ «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію», від 1 червня 2011 р. № 567
17. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення», 21.12.2005 №1251.
18. Постанова КМУ Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (№959 від 14 серпня 1996 р.);
19. Постанова КМУ Про здійснення контролю за наявністю договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів під час перетину державного кордону України (№1024, від 6 липня 1998 р.);
20. Постанова КМУ Про порядок провадження діяльності страховими посередниками (№1523 від 18 грудня 1996 р.);
21. Постанова КМУ Про порядок надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту (№121 від 19 березня 2014 р.);
22. Постанова КМУ Про затвердження переліку суб'єктів господарювання, галузей та окремих територій, які підлягають постійному та обов'язковому аварійно-рятувальному обслуговуванню на договірній основі (№763 від 26 жовтня 2016 р.).
23. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затверджене наказом Державної туристичної адміністрації України, 24.09.2004, №83.
24. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу» (№83 від 24 вересня 2004 р.).
25. Наказ Державної туристичної адміністрації «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005р.

Національні стандарти:

1. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
2. ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
4. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

ДИДАКТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СРС

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Перелік тестових завдань

Перелік тестових завдань

Тестове завдання 1

У якій країні була заснована наукова школа менеджменту якості?

1. В Україні
2. У Білорусії
3. У США
4. У Японії
5. У Німеччині

Тестове завдання 2

З чим пов'язана необхідність забезпечення товаровиробника якості товару в умовах сучасного ринку?

1. З ускладненням виробництв та значним віддаленням суб'єктів торгівельно-виробничих відношень.
2. З активною рекламною компанією якості продукції.
3. З діяльністю товариств по захисту прав споживачів в усьому світі.
4. З жорсткими штрафними санкціями, що застосовуються по відношенню до виробників неякісного товару
5. З постійно зростаючим впливом національних асоціацій та товариств якості.

Тестове завдання 3

Що стало причиною підвищеного інтересу в усьому світі до питань забезпечення якості товару у 70-80 роки?

1. Інтереси військових відомств країн соціалістичного та капіталістичного табору, які в часи "холодної війни" дістали особливий вплив.
2. Досвід Сполучених Штатів, опанувавши більшість ринків світу за рахунок високої якості товару.

3. Діяльність створюваних у більшості країн національних асоціацій та товариств якості.

4. Досвід Японії, опануваної більшістю ринків світу за рахунок високої якості товару.

5. Популярність конкурсів та премій за якість.

Тестове завдання 4

Які учені є "засновниками" наукової школи менеджменту якості?

1. Тейлор і Макгрегор
2. Парето і Тагучи
3. Демінг і Джуран
4. Джонсон і Джонсон
5. Робертсон і Смітт

Тестове завдання 5

Які втрати виробника є найбільш суттєвими при випуску неякісної продукції?

1. Втрати на гарантійні ремонти.
2. Зниження репутації компанії та втрати потенційної частки ринку.
3. Втрати реальної частки ринку, яку складають споживачі, які відмовилися від продукції, та зажадали повернення грошей.
4. Втрати на заміну неякісної продукції.
5. Втрати, пов'язані з розглядом скарг та відшкодуванням моральних компенсацій.

Тестове завдання 6

Функції управління якістю, як спеціалізованого виду управлінської діяльності, полягають у:

1. Плануванні, контролі та регулюванні вимог до характеристик продукції, у відповідності з потребами споживачів, що змінюються.
2. Управлінні діяльністю всієї організації в напрямку забезпечення якості продукції.
3. Управлінні діяльністю всієї організації у напрямку реалізації поставлених цілей в області якості.
4. Плануванні, оцінці та контролі характеристик продукції
5. Періодичній оцінці характеристик продукції та виробництва.

Тестове завдання 7

Яка організаційна одиниця несе всю відповідальність перед замовником за якість продукції та строки поставок?

1. Відділ збуту підприємства-постачальника.
2. Відділ якості підприємства-постачальника.
3. Керівництво підприємства-постачальника
4. Керівництво органу по сертифікації продукції.
5. Виробничі підрозділи підприємства-постачальника.

Тестове завдання 8

Якість, це:

1. Ступінь відповідності продукту, системи або процесу вимогам конструкторської документації.

2. Ступінь задоволення встановлених та передбачуваних потреб споживача продукції.
3. Ступінь відповідності продукції, системи або процесу вимогам законодавчих актів.
4. Сукупність притаманних продукту, системі чи процесу характеристик ,які реалізуються для задоволення вимог споживачів або інших зацікавлених сторін.
5. Ступінь придатності продукції, системи або процесу до використання.

Тестове завдання 9

У чому полягає принцип відбивання якості?

1. У відбиванні потреб та очікувань споживачів на характеристики продукції, що випускається.
2. У відбиванні потреб розвитку організації на побудові організаційно-управлінської системи
3. У відбиванні якості системи управління на якість виробничих та бізнес процесів, і якості цих процесів на якість результатів діяльності.
4. У відбиванні вимог стандартів на характеристики продукції.
5. У відбиванні якості продукції на задоволеність споживачів.

Тестове завдання 10

Чому принцип відбивання якості є базовим в управлінні якістю?

1. На основі цього принципу побудована система відбивання вимог споживачів на якість продукції.
2. Цей принцип представляє відбивання міжнародних вимог до забезпечення якості на побудову системи якості.
3. На основі цього принципу побудовані сучасні системи якості, що орієнтовані на усунення причин невідповідностей, а не їхніх наслідків.
4. На основі цього принципу відбивається інформація про виявлені дефекти у звітній документації.
5. Цей принцип дає можливість ефективно відбити претензії споживачів у звітній документації.

Тестове завдання 11

Управління якістю у теорії менеджменту це:

1. Спеціалізований вид управлінської діяльності, направлений на реалізацію цілей в галузі якості.
2. Комплекс заходів, направлений на контроль характеристик продукції.
3. Комплекс заходів, що реалізується у рамках спеціально розробленої програми.
4. Діяльність по плануванню характеристик виробництва.
5. Процеси планування та контролю характеристик продукції, здійснювані відділом контролю якості.

Тестове завдання 12

Визначте пункт, у якому вказаний не обов'язковий для впровадження системи якості ISO 9001 елемент:

1. Розробка Політики в області якості
2. Призначення представника керівництва, відповідального за систему якості.
3. Проведення внутрішнього аудиту системи якості.

4. Складання методик документування якості, по вимогам стандарту ISO 9001.

5. Проведення сертифікації продукції.

Тестове завдання 13

Стабільність роботи якої системи управління підприємством постачальника у першу чергу цікавить замовника?

1. Система управління фінансами.
2. Система управління виробництвом.
3. Система управління якістю.
4. Система управління навколишнім середовищем.
5. Система управління збутом.

Тестове завдання 14

Що мається на увазі під протоколами якості?

1. Всі документи системи якості підприємства.
2. Документи, які свідчать про діяльність у системі якості, або фіксують результати такої діяльності.
3. Вказівки, що стосуються процесів випробування продукції або послуг.
4. Матриця відповідальності та повноважень у системі якості.
5. Описи робочих місць.

Тестове завдання 15

Які документи не є елементами системи якості?

1. Платіжна відомість
2. Матриця відповідальності та повноважень у системі якості.
3. Організаційно-структурна схема
4. Описи робочих місць.
5. Керівництво з якості

Тестове завдання 16

Який з нижче перерахованих документів описує систему якості?

1. Робочі вказівки з якості.
2. Протоколи випробувань
3. Керівництво з якості
4. Накладна
5. Матриця відповідальності та повноважень у системі якості

Тестове завдання 17

Що містить документ "Керівництво з якості"?

1. Сукупність протоколів якості.
2. Збірку результатів проведених аудитів системи якості.
3. Робочі вказівки з якості.
4. Збірку стандартів та норм відносно якості продукції.
5. Інформацію про політику якості та опис системи якості

Тестове завдання 18

Які функції виконує документ "Керівництво з якості"?

1. Підвищує ентузіазм працівників.
2. Вказує, як потрібно контролювати якість.
3. Надає докази проведеної у системі якості роботи.
4. Представляє замовникам існування та опис системи якості.

5. Доводить адекватність системи якості.

Тестове завдання 19

Стандарт ISO 9000 встановлює наступні вимоги до відповідального за систему якості:

1. Відповідальний за систему якості повинен працювати у штаті зовнішнього органу по сертифікації
2. Відповідальний за систему якості повинен працювати у відділі з якості
3. Відповідальний за систему якості повинен належати до вищого керівництва підприємства
4. Відповідальним за систему якості призначається керівник бригади по поліпшенню якості.
5. Відповідальний за систему якості обирається на загальних зборах колективу

Тестове завдання 20

Що в основному фіксують у документованих системах якості?

1. Побудову організаційної структури підприємства та процедури з якості
2. Максимально допустиму пропорцію браку
3. Схеми технологічних процесів
4. Затверджених постачальників
5. Прийняті методики контролю

Тестове завдання 21

Які критерії важливі при рішенні підприємства відносно того, що проектування повинно здійснюватися по стандарту EN ISO 9000?

1. Забезпечення оптимальності процедур що застосовуються на підприємстві
2. Грунтовна зміна параметрів виробів
3. Постійне поліпшення якості підготовки виробничого процесу
4. Проведення конструкторських змін у засобах виробництва
5. Необхідність побудови системи якості

Тестове завдання 22

Політику з якості визначають:

1. Керівник з якості
2. Співробітники, які беруть участь у розробці системи якості
3. Керівництво підприємства
4. Фахівці-консультанти
5. Юристи

Тестове завдання 23

Документація з системи якості розповсюджується:

1. На всі види діяльності, що мають значення з точки зору якості
2. Тільки на ті види діяльності, що мають важливе значення з точки зору покупця.
3. Тільки на діяльність керівництва
4. На всі види діяльності, що існують на підприємстві і детально описує їх
5. На методи діагностики та контролю

Тестове завдання 24

Що можна очікувати від введення систем якості?

1. Одержання продукції кращої та рівномірної якості

2. Детальний опис всіх технологічних процесів
3. Можливість контролю співробітників
4. Полегшення управління фінансами підприємства
5. Можливість перенесення витрат на невідповідність на відповідальних співробітників

Тестове завдання 25

Які елементи стандарту ISO 9001 будуть відсутні у стандарті ISO 9002?

1. Управління виробничими процесами
2. Управління процесом технічного проектування
3. Управління продукцією, що поставляється постачальником
4. Застосування статистичних методів
5. Обслуговування виробничих установок

Тестове завдання 26

Що, серед іншого, слід фіксувати у звіті аудиту?

1. Оцінку поведінки партнерів
2. Виправлений варіант незадовільної політики з якості.
3. Визначення невідповідностей, знайдених під час аудиту.
4. Результати більш суворої перевірки по прийманню продукції, виробленої споживачем.
5. Фактичні параметри показників якості продукції

Тестове завдання 27

Що можна розглядати як невідповідність у діючій системі якості зважаючи на вимоги стандарту ISO 9000?

1. Якщо контрольні перевірки проводяться у відсутність контрольної інструкції.
2. Якщо не займаються витратами на якість
3. Якщо не видана документована методика відносно ліквідації відхилень виробництва.
4. Якщо будуть відсутні затверджені карти технологічних процесів
5. Якщо не проводяться Дні якості

Тестове завдання 28

Серед перерахованих процедур, яку можна перевірити у рамках аудиту процесу?

1. Розгляд рекламаций.
2. План випробувань.
3. План підвищення кваліфікації персоналу
4. Складання бухгалтерської звітності
5. Планування соціального розвитку

Тестове завдання 29

ISO - організація, що займається

1. Тільки розробкою міжнародних стандартів на системи якості
2. Тільки розробкою стандартів на системи якості
3. Розробкою європейських стандартів на системи якості
4. Розробкою міжнародних стандартів
5. Впровадженням регіональних стандартів

Тестове завдання 30

В основі прогнозування якості продукції ,що випускається Джураном покладена оцінка:

1. Витрат на якість
2. Кількості співробітників, зайнятих у контролі якості
3. Застосовуваних методів управління якістю
4. Стану засобів виробництва
5. Рівня кваліфікації персоналу

Тестове завдання 31

Що, як правило, є обов'язковою умовою при укладанні контрактів визнаних у світі виробників зі своїми субпідрядниками?

1. Наявність у субпідрядника відповідних рекомендацій
2. Наявність у субпідрядника сертифікату на створювану продукцію (послуги)
3. Наявність у субпідрядника сертифікованої системи якості
4. Високий рівень характеристик продукції
5. Позитивні результати аудиторських перевірок

Тестове завдання 32

Методи менеджменту якості визначаються:

1. Галузю діяльності організації
2. Сектором економіки у якому працює організація
3. Вимогами замовника
4. Вимогами субпідрядників
5. Є універсальними і не залежать від галузі діяльності організації

Тестове завдання 33

Найбільш популярними та розповсюдженими є системи якості, побудовані за вимогам стандартів:

1. Серії EN 45000
2. Серії ISO 9000
3. Серії ДСТУ 3400
4. Серії ISO 10000
5. Національних стандартів

Тестове завдання 34

Першопричиною "Японського дива" є:

1. Закордонні інвестиції
2. Підвищення якості продукції, що випускається
3. Переозброєння виробництва
4. Фінансова допомога
5. Вдосконалення організації праці

Тестове завдання 35

Висока якість продукції оптимізує:

1. Виробничі витрати
2. Чистий прибуток
3. Витрати на підготовку виробництва
4. Витрати на виправлення браку
5. Виробничі витрати, прибутки, частини ринку

Тестове завдання 36

Управління підприємством по цілям включає:

1. Управління персоналом та фінансами
2. Управління якістю та інноваціями
3. Управління персоналом, фінансами, якістю, збутом, закупками, проектами, інноваціями, маркетингом
4. Управління закупками та збутом
5. Управління маркетингом

Тестове завдання 37

Чи мають спільні функції спеціалізовані види управлінської діяльності?

1. Так, їхні функції спільні
2. Ні, не мають
3. Спільними функціями є тільки контроль, облік та координація діяльності
4. Спільними функціями є тільки планування, регулювання, облік
5. Спільними функціями є тільки регулювання, облік

Тестове завдання 38

Пріоритетом японської школи менеджменту є:

1. Управління персоналом
2. Управління якістю
3. Управління фінансами
4. Управління зиском
5. Управління процесами

Тестове завдання 39

Пріоритетом європейської та американської класичних шкіл менеджменту є:

1. Управління персоналом
2. Управління якістю
3. Управління фінансами
4. Управління прибутком
5. Управління процесами

Тестове завдання 40

Вимоги до якості поширюються на:

1. Продукцію та послуги
2. Процедури, методи та технологічні процеси
3. Продукцію, послуги та кваліфікацію персоналу
4. Продукцію, послуги та управлінську діяльність
5. Весь комплекс поняття "виробничо-збутова" сфера'

Тестове завдання 41

Якість об'єкту визначається шляхом:

1. Визначення необхідних характеристик об'єкту
2. Визначення реальних характеристик об'єкту
3. Порівняння реальних та необхідних характеристик об'єкту
4. Послідовним виконанням позицій 1-2-3
5. Аналізу відгуків споживачів

Тестове завдання 42

Потреби, що зафіксувалися у договорах, технічних умовах поставок є:

1. Передбачуваними потребами
2. Передбачуваними потребами при розробці нових видів продукції

3. Встановленими потребами
 4. Встановленими потребами у випадку посилання на відповідний стандарт
 5. Встановленими потребами у випадку чітко визначення методів контролю
- Тестове завдання 43

Адміністративна відповідальність за невиконання вимог настає у випадку:

1. Вимоги відносяться до встановлених потреб
2. Вимоги відносяться до передбачуваних потреб
3. Вимоги відносяться до встановлених або передбачуваних потреб
4. Вимоги відносяться до передбачуваних потреб, встановлених маркетинговими дослідженнями
5. Вимоги відносяться до передбачуваних потреб, зафіксованих матеріалами науково-технічних конференцій

Тестове завдання 44

Вимоги суспільства до якості забезпечують:

1. Максимальну продуктивність праці
2. Ергономічність виробів
3. Енергозбереження
4. Безпеку та захист навколишнього середовища
5. Задоволення потреб персоналу виготовлювача

Тестове завдання 45

Принцип "відбивання якості" полягає у переносі якості процесу на:

1. Якість підготовки персоналу
2. Якість результату
3. Якість організаційної структури
4. Якість управлінської діяльності
5. Якість маркетингу

Тестове завдання 46

Управління якістю кінцевої продукції здійснюється шляхом управління якістю:

1. Управлінської діяльності
2. Організаційної структури
3. Роботи персоналу
4. Технологічних процесів
5. Всієї системи

Тестове завдання 47

До процесів, якість яких відбивається на якості продукції, відносяться:

1. Технологічні процеси
2. Організаційні процеси
3. Управлінські процеси
4. Механізми взаємодії
5. Процеси по п.п. 1-4

Тестове завдання 48

Якість продукції формується у:

1. Виробничій сфері
2. Організаційній сфері
3. Управлінській сфері

4. Сфері проектування та розробки продукції

5. Споживчій сфері

Тестове завдання 49

Якість продукції зазнає змін у:

1. Виробничій сфері
2. Організаційній сфері
3. Управлінській сфері
4. Сфері проектування та розробки продукції
5. Споживчій сфері

Тестове завдання 50

Узагальнена якість результату являє собою:

1. Проектна якість
2. Виробнича якість
3. Проектна, виробнича та експлуатаційна якість
4. Експлуатаційна та виробнича якість
5. Проектна та експлуатаційна якість

Тестове завдання 51

Проектна якість відбиває процеси:

1. Проектування якості продукції
2. Формування якості продукції
3. Зміни якості продукції
4. Проектування та формування якості продукції
5. Формування та зміни якості продукції

Тестове завдання 52

Виробнича якість відбиває процеси:

1. Проектування якості продукції
2. Формування якості продукції
3. Зміни якості продукції
4. Проектування та формування якості продукції
5. Формування та зміни якості продукції

Тестове завдання 53

Експлуатаційна якість відбиває процеси:

1. Проектування якості продукції
2. Формування якості продукції
3. Зміни якості продукції
4. Проектування та формування якості продукції
5. Формування та зміни якості продукції

Тестове завдання 54

На якість продукції, що знаходиться у експлуатації впливає:

1. Виробнича якість продукції
2. Тільки якість процесів експлуатації
3. Тільки якість сервісного обслуговування
4. Тільки якість проведених ремонтів
5. Якість процесів експлуатації, сервісного обслуговування та проведених ремонтів

Тестове завдання 55

Ключовими аспектами у забезпеченні якості згідно стандарту ISO 9000-1 є:

1. Якість, зумовлена призначенням та проектуванням продукції
2. Якість, забезпечена відповідністю конструкції
3. Якість, зумовлена технічним обслуговуванням
4. Якість, зумовлена потребами споживача
5. Якість по п.п. 1-3

Тестове завдання 56

До поняття "управління якістю" входять аспекти:

1. Загальні, технічні, економічні та управлінські
2. Технічні, економічні та управлінські
3. Технічні, та управлінські
4. Загальні, технічні, економічні, управлінські та морально-етичні
5. Управлінські

Тестове завдання 57

Система якості - це сукупність:

1. Організаційної структури, методик, процесів, ресурсів та ринків збуту
2. Організаційної структури, методик, процесів та ресурсів
3. Організаційної структури, процесів та ресурсів
4. Організаційної структури, методик, та ресурсів
5. Методик, процесів, ресурсів та ринків збуту

Тестове завдання 58

Система якості призначена для:

1. Задоволення потреб споживача
2. Отримання максимального прибутку
3. Задоволення внутрішніх потреб управління організацією
4. Задоволення внутрішніх потреб управління організацією, потреб споживача
5. Задоволення потреб споживача та отримання максимальної прибутку

Тестове завдання 59

Керівник визначає цілі підприємства:

1. На стадії виробництва
2. На стадії побудови системи якості
3. На стадії сертифікації системи якості
4. На стадії аудиту системи якості
5. До початку господарської діяльності

Тестове завдання 60

Забезпечення якості включає:

1. Планування, регулювання та контроль якості
2. Формулювання політики в галузі якості
3. Дії по п.п. 1 та 2
4. Планування та регулювання якості
5. Планування та контроль якості

Тестове завдання 61

Виробничі процедури забезпечення якості охоплюють:

1. Перевірку та підтримання у робочому стані технологічного устаткування та контрольно-вимірювальних приладів

2. Контроль якості покупних виробів, сировини, матеріалів та перевірку зберігання та обслуговування продукції

3. Дії по п.п. 1 та 2

4. Реєстрацію даних про якість

5. Аналіз та моделювання ситуацій

Тестове завдання 62

Управлінські процедури забезпечення якості охоплюють:

1. Контроль якості покупних виробів, сировини, матеріалів та перевірку зберігання і обслуговування продукції

2. Перевірку та підтримання у робочому стані технологічного обладнання та контрольно-вимірювальних приладів

3. Реєстрацію даних про якість, їхню обробку, накопичування, впорядкування та зберігання

4. Аналіз та моделювання ситуацій, розробку попереджаючих та корегуючих дій

5. Дії по п.п. 3 та 4

Тестове завдання 63

Менеджмент, що орієнтувався на накази, направлений на:

1. Відповідність продукції функціональному призначенню та встановленим на неї вимогам

2. Задоволення конкретного замовника

3. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції

4. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції, суспільства та всіх співробітників компанії

5. Отримання максимального прибутку

Тестове завдання 64

Менеджмент, що орієнтувався на об'єкт, направлений на:

1. Відповідність продукції функціональному призначенню та встановленим на неї вимогам

2. Задоволення конкретного замовника

3. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції

4. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції, суспільства та всіх співробітників компанії

5. Отримання максимального прибутку

Тестове завдання 65

Менеджмент, що орієнтувався на поліпшення, направлений на:

1. Відповідність продукції функціональному призначенню та встановленим на неї вимогам

2. Задоволення конкретного замовника

3. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції

4. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції, суспільства та всіх співробітників компанії

5. Отримання максимального прибутку

Тестове завдання 66

Менеджмент, що орієнтувався на загальнолюдські цінності, направлений на:

1. Відповідність продукції функціональному призначенню та встановленим

на неї вимогам

2. Задоволення конкретного замовника
3. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції
4. Задоволення потреб безпосереднього споживача продукції, суспільства та всіх співробітників компанії
5. Отримання максимального прибутку

Тестове завдання 67

Стандарти базуються на:

1. Загальновизнаних результатах науки, техніки та досвіду
2. Законодавчих актах
3. Думці компетентних фахівців
4. Результатах маркетингових досліджень
5. Результатах вивчення споживчого попиту

Тестове завдання 68

Підприємство розробляє стандарти з метою:

1. Забезпечити гарантії споживачам
2. Встановити та декларувати підвищені вимоги у порівнянні з вимогами, прийнятими у конкурентів
3. Регламентувати внутрішні вимоги, раціоналізувати процеси та операції
4. Об'єднання п.п. 1-3
5. Об'єднання п.п. 2-3

Тестове завдання 69

У рамках держави застосовуються:

1. Тільки національні стандарти
2. Міжнародні та регіональні стандарти
3. Міжнародні, регіональні та національні стандарти
4. Національні та галузеві стандарти
5. Національні, галузеві та стандарти підприємств

Тестове завдання 70

Стандарти обов'язкового використання містять:

1. Обов'язкові вимоги
2. Обов'язкові вимоги, що регламентувалися законом
3. Рекомендовані вимоги
4. Обов'язкові та рекомендовані вимоги
5. Обов'язкові та рекомендовані вимоги, які регламентувалися законом

Тестове завдання 71

Стандарти добровільного використання містять:

1. Обов'язкові вимоги
2. Обов'язкові вимоги, регламентовані законом
3. Вимоги рекомендованого характеру
4. Обов'язкові та рекомендовані вимоги
5. Обов'язкові та рекомендовані вимоги, що регламентувалися законом

Тестове завдання 72

Сфера діяльності ІЕС:

1. Розробка стандартів на системи якості
2. Розробка європейських стандартів по електротехніці

3. Розробка міжнародних стандартів по електротехніці
4. Розробка європейських стандартів на системи якості
5. Впровадження європейських стандартів

Тестове завдання 73

Міжнародні стандарти на системи якості розробляє:

1. ООН
2. ІЕС
3. ІСО
4. ДСТУ
5. ЮНЕСКО

Тестове завдання 74

Володіння секретаріатом ІСО дозволяє:

1. Обертати національні стандарти у міжнародні
2. Отримувати додаткові прибутки
3. Видавати стандарти
4. Проводити семінари по стандартизації
5. Сертифікувати системи якості

Тестове завдання 75

Ведучою організацією по міжнародній стандартизації є:

1. CEN
2. ІЕС
3. ІСО
4. CENELEC
5. AFNOR

Тестове завдання 76

Ведучою європейською організацією по стандартизації є:

1. CEN
2. ІЕС
3. ІСО
4. CENELEC
5. AFNOR

Тестове завдання 77

Ведучою європейською організацією по стандартизації у електротехніці є:

1. CEN
2. ІЕС
3. ІСО
4. CENELEC
5. AFNOR

Тестове завдання 78

Ведучою європейською організацією по стандартизації систем якості є:

1. CEN
2. ІЕС
3. ІСО
4. CENELEC
5. AFNOR

Тестове завдання 79

Як основа при розробці європейських стандартів на системи якості взяті стандарти:

1. DIN
2. BS
3. ISO
4. NF
5. ДСТУ

Тестове завдання 80

При розробці європейських стандартів за основу беруться стандарти:

1. DIN
2. BS
3. ISO
4. NF
5. Найкращі національні стандарти

Тестове завдання 81

На території країн Європейського Союзу пріоритет мають стандарти:

1. Міжнародні
2. Європейські
3. Національні
4. Проекти стандартів
5. Стандарти в останній редакції

Тестове завдання 82

Європейські стандарти є:

1. Міжнародними
2. Національними
3. Регіональними
4. Стандартами фірм
5. Стандартами об'єднань

Тестове завдання 83

Сприяння міжнародному співробітництву в усіх областях є метою стандартів:

1. Міжнародних
2. Національних
3. Регіональних
4. Європейських
5. Стандартів об'єднань

Тестове завдання 84

Якщо стандарт починається літерами ISO, то він є:

1. Міжнародним стандартом
2. Європейським стандартом
3. Німецьким стандартом
4. Французьким стандартом
5. Британським стандартом

Тестове завдання 85

Якщо стандарт починається літерами EN, то він є:

1. Міжнародним стандартом
2. Європейським стандартом

3. Німецьким стандартом
4. Французьким стандартом
5. Британським стандартом

Тестове завдання 86

Стандарти EN вводяться у дію в країнах-учасниках Європейського Союзу:

1. Як основа для розробки національних стандартів
2. З незначними змінами
3. Без змін
4. Мають паралельне ходження з національними стандартами
5. Мають тільки рекомендований статус

Тестове завдання 87

Міжнародна та європейська стандартизація дозволяють:

1. Усувати технічні бар'єри у торгівлі
2. Впроваджувати передові технології
3. Впроваджувати нові методи менеджменту
4. Полегшують маркетинг
5. Забезпечують довіру[довіря'] споживачів до продукції

Тестове завдання 88

CEN є:

1. Структурним підрозділом ISO
2. Структурним підрозділом ІЕС
3. Структурним підрозділом CENELEC
4. Незалежною міжнародною організацією
5. Незалежною європейською організацією

Тестове завдання 89

CENELEC є:

1. Структурним Підрозділом ISO
2. Структурним Підрозділом ІЕС
3. Структурним Підрозділом CEN
4. Незалежною міжнародною організацією
5. Незалежною європейською організацією

Тестове завдання 90

ІЕС має статус:

1. Структурного підрозділу ISO
2. Громадянсько-правового об'єднання
3. Структурного підрозділу CENELEC
4. Структурним підрозділом CEN
5. Структурним підрозділом ООН

Тестове завдання 91

Вимоги до систем якості встановлюють:

1. Декларація виробника
2. Стандарти на системи якості
3. Концепція TQM
4. Модель американської премії за якістю
5. Модель європейської премії за якістю

Тестове завдання 92

Стандарт на систему якості встановлює вимоги:

1. Тільки до елементів петлі якості
2. Тільки до організаційно-управлінської системи
3. Тільки до елементів петлі якості та організаційно-управлінської системи
4. Тільки до методів контролю якості
5. Тільки до елементів петлі якості та методів контролю якості

Тестове завдання 93

Перші стандарти по управлінню якістю з'явилися:

1. У 30-ті роки
2. У 50-ті роки
3. У 70-ті роки
4. У 80-ті роки
5. У 90-ті роки

Тестове завдання 94

При розробці стандартів ISO серії 9000 за основу прийняті стандарти:

1. EN серії 2900
2. JIS
3. QS серії 9000
4. BS 5750
5. NF

Тестове завдання 95

Стандарти ISO серії 9000 регламентують:

1. Методики маркетингу
2. Правила бухгалтерського обліку
3. Вимоги до безпеки продукції
4. Вимоги по екології
5. Вимоги до систем якості

Тестове завдання 96

Стандарти ISO серії 9000 застосовуються:

1. Тільки у країнах Європейського Союзу
2. Тільки у економічних розвинених країнах
3. Тільки у країнах Європейського Союзу, США та Японії
4. У всьому світі
5. У всьому світі за винятком Японії

Тестове завдання 97

В Україні стандарти ISO серії 9000:

1. Прийняті як національні ДСТУ ISO 9000
2. Прийняті як національні ДГСТ ISO 9000
3. Готуються до введення
4. Взяті за основу для розробки оригінальних національних стандартів
5. Можуть застосовуватися у виняткових випадках

Тестове завдання 98

Стандарти ISO серії 9000 можуть бути використані:

1. Будь-яким підприємством, незалежно від сектора економіки
2. Будь-яким підприємством з урахуванням галузевих особливостей
3. Тільки підприємствами, що займаються виробництвом продукції

4. Тільки підприємствами, що займаються розробкою та виробництвом продукції

5. Тільки підприємствами, що надають послуги

Тестове завдання 99

Наявність сертифікату на систему якості означає для споживача:

1. Продукція підприємства сучасна
2. Продукція підприємства відповідає вимогам дизайну
3. Продукція підприємства відповідає вимогам нормативно-технічної документації
4. Продукція підприємства відповідає вимогам безпеки
5. Продукція підприємства має підвищений ресурс

Тестове завдання 100

Наявність сертифікату на систему якості у субпідрядника:

1. Гарантує якість закупок]
2. Звільняє виробника від необхідності вхідного контролю
3. Знімає відповідальність з виробника за якість продукції, що випускається
4. Є необхідною умовою для субпідрядника
5. Полегшує транспортування та складування продукції

Тестове завдання 101

Знак CE означає:

1. Продукція вироблена на підприємстві з сертифікованою системою якості
2. Продукція відповідає вимогам безпеки Європейського Союзу
3. Продукція сертифікована
4. Продукція виготовлена з екологічно чистої сировини
5. Продукція відповідає вимогам європейських стандартів

Тестове завдання 102

Стандарти EN серії 29000 є:

1. Стандартами Європейського Союзу по забезпеченню якості
2. Міжнародними стандартами по забезпеченню якості
3. Стандартами Європейського Союзу по безпеці продукції
4. Стандартами Європейського Союзу по аудиту якості
5. Стандартами Європейського Союзу по правилам сертифікації

Тестове завдання 103

Єдині вимоги у світі до забезпечення якості продукції закріплюються стандартами:

1. ISO серії 10000
2. ISO
3. EN серії 29000
4. ISO 9001
5. ISO серії 9000

Тестове завдання 104

Першим підприємством України, що сертифікувало систему якості по ISO 9001 стало:

1. Комбінат "Азовсталь"
2. Львівська кондитерська фабрика "Світоч"
3. Харківська бісквітна фабрика

4. Новокраматорський машинобудівний завод

5. АО "Оболонь"

Тестове завдання 105

Стандарти ISO серії 9000 включають у себе:

1. 5 міжнародних стандартів
2. 25 міжнародних стандартів
3. 25 міжнародних та 10 регіональних стандартів
4. 100 міжнародних стандартів
5. 150 міжнародних стандартів

Тестове завдання 106

Стандарти ISO серії 9000:1994 передбачають:

1. 2 моделі побудови системи якості
2. 3 моделі побудови системи якості
3. 4 моделі побудови системи якості
4. 8 моделей побудови системи якості
5. 14 моделей побудови системи якості

Тестове завдання 107

Моделі побудови систем якості регламентовані стандартами ISO серії 9000:1994 передбачають:

1. ISO 9000-3; ISO 9004-2; ISO 9004-3
2. ISO 10012
3. ISO 10011
4. ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003
5. ISO 8402

Тестове завдання 108

Словник термінів та визначення управління якістю регламентований:

1. ISO 9000
2. ISO 10011
3. ISO 8402
4. ISO 10013
5. ISO 9004

Тестове завдання 109

До числа основопологаючих стандартів ISO серії 9000 відноситься:

1. ISO 10005
2. ISO 9000-3
3. ISO 9000-1
4. ISO 9002
5. ISO 9000-4

Тестове завдання 110

У відповідності з ISO серії 9000:1994 продукція ділиться на чотири загальні категорії:

1. Обладнання, програмне забезпечення, перероблювальні матеріали, послуги
2. Обладнання, програмне забезпечення, сировина, послуги
3. Вироби, програмне забезпечення, перероблювальні матеріали, послуги
4. Обладнання, інтелектуальний продукт, перероблювальні матеріали, послуги

5. Вироби, програмне забезпечення, сировина, послуги

Тестове завдання 111

У відповідності з ISO серії 9000:1994 кожна організація поставляє на ринок:

1. Тільки одну категорію продукції
2. До 4-ох категорій продукції
3. До 5-ти категорій продукції
4. До 6-ти категорій продукції
5. До 7-ми категорій продукції

Тестове завдання 112

Стандарт ISO 9000-3 відноситься до:

1. Обладнання
2. Програмного забезпечення
3. Перероблявальних матеріалів
4. Послуг
5. Технічних засобів

Тестове завдання 113

Стандарт ISO 9004-2 відноситься до:

1. Обладнання
2. Програмного забезпечення
3. Перероблявальних матеріалів
4. Послуг
5. Технічних засобів

Тестове завдання 114

Стандарт ISO 9004-3 відноситься до:

1. Обладнання
2. Програмного забезпечення
3. Перероблявальних матеріалів
4. Послуг
5. Технічних засобів

Тестове завдання 115

Питання аудиту систем якості регламентовані стандартом:

1. ISO 10011
2. ISO 10012
3. ISO 9001
4. ISO 9004
5. ISO 9000

Тестове завдання 116

Стандарт ISO 10005 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 117

Стандарт ISO 10013 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності

2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 118

Стандарт ISO 10015 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Безперервного навчання та підготовки кадрів
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 119

Стандарт ISO 10017 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 120

Стандарт ISO 9000-4 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 121

Стандарт ISO 9004-4 є керівними вказівками до:

1. Поліпшення якості
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 122

Стандарт ISO 10006 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Якості при управлінні проектом
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 123

Стандарт ISO 10007 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 124

Стандарт ISO 10014 є керівними вказівками до:

1. Управління економічними аспектами якості
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Застосування статистичних методів

Тестове завдання 125

Стандарт ISO 10016 є керівними вказівками до:

1. Управління програмою надійності
2. Програми якості
3. Управління конфігурацією
4. Розробки керівництва з якості
5. Подання результатів

Тестове завдання 126

Найбільш повною моделлю системи якості є:

1. Система якості по ISO 9000:1994
2. Система якості по ISO 9001:1994
3. Система якості по ISO 9002:1994
4. Система якості по ISO 9003:1994
5. Система якості по ISO 9004:1994

Тестове завдання 127

Модель системи якості, що враховує тільки маркетинг, проектування продукції та розробку процесів регламентується:

1. Система якості по ISO 9000:1994
2. Система якості по ISO 9001:1994
3. Система якості по ISO 9002:1994
4. Система якості по ISO 9003:1994
5. Система якості по ISO 9004:1994

Тестове завдання 128

Модель системи якості, регламентуюча тільки контроль і випробування, упаковку та складування, збут та продаж, регламентована стандартом:

1. ISO 9000:1994
2. ISO 9001:1994
3. ISO 9002:1994
4. ISO 9003:1994
5. ISO 9004:1994

Тестове завдання 129

Для підприємств, що охоплюють своєю діяльністю весь життєвий цикл продукції, рекомендується модель системи якості:

1. Система якості по ISO 9000:1994
2. Система якості по ISO 9001:1994
3. Система якості по ISO 9002:1994
4. Система якості по ISO 9003:1994
5. Система якості по ISO 9004:1994

Тестове завдання 130

Якщо підприємство випускає, але не розробляє продукцію, то рекомендується:

1. Система якості по ISO 9000:1994
2. Система якості по ISO 9001:1994
3. Система якості по ISO 9002:1994
4. Система якості по ISO 9003:1994
5. Система якості по ISO 9004:1994

Тестове завдання 131

Найменшу ринкову цінність має модель:

1. Система якості по ISO 9000:1994
2. Система якості по ISO 9001:1994
3. Система якості по ISO 9002:1994
4. Система якості по ISO 9003:1994
5. Система якості по ISO 9004:1994

Тестове завдання 132

Вимоги стандарту ISO 9001:1994 сформульовані у виді:

1. 25 елементів
2. 20 елементів
3. 19 елементів
4. 16 елементів
5. 12 елементів

Тестове завдання 133

Вимоги стандарту ISO 9002: 1994 сформульовані у вигляді:

1. 25 елементів
2. 20 елементів
3. 19 елементів
4. 16 елементів
5. 12 елементів

Тестове завдання 134

Вимоги стандарту ISO 9003:1994 сформульовані у виді:

1. 25 елементів
2. 20 елементів
3. 19 елементів
4. 16 елементів
5. 12 елементів

Тестове завдання 135

До елементів системи якості по стандартам ISO серії 9000:1994 не відносяться:

1. Відповідальність керівництва
2. Аналіз контракту
3. Управління проектуванням
4. Управління фінансами
5. Управління документацією та даними

Тестове завдання 136

Серед стандартів ISO серії 9000:1994 елементом системи якості, присутнім тільки у стандарті ISO 9001, є:

1. Аналіз контракту
2. Управління проектуванням
3. Закупки
4. Управління процесами
5. Технічне обслуговування

Тестове завдання 137

Елемент системи якості, відсутній тільки у стандарті ISO 9003:

1. Аналіз контракту
2. Управління документацією та даними
3. Управління продукцією, що поставляється споживачу
4. Статус продукції по результатах інспекції та випробувань
5. Технічне обслуговування

Тестове завдання 138

По мірі збільшення вимог до систем якості, всі моделі можуть бути розміщені в ряд:

1. ISO 9001 - ISO 9002 - ISO 9003
2. ISO 9001 - ISO 9002
3. ISO 9001 - ISO 9003
4. ISO 9003 - ISO 9002 - ISO 9001
5. ISO 9003 - ISO 9002 - ISO 9001 - ISO 9000

Тестове завдання 139

Особливістю стандартів ISO серії 9000:1994 є орієнтація:

1. На досягнення максимальної продуктивності праці
2. На елементи системи якості
3. На процеси
4. На задоволення потреб всіх акціонерів
5. На задоволення потреб суспільства

Тестове завдання 140

Вимоги стандартів ISO серії 9000:1994 до системи якості можуть поділені на:

1. 2 групи
2. 3 групи
3. 4 групи
4. 5 груп
5. 8 груп

Тестове завдання 141

До етапів побудови системи якості не відноситься:

1. Маркетингові дослідження
2. Формування політики у галузі якості
3. Призначення відповідальних осіб та виконавців
4. Розробка загальної структури системи
5. Проведення зовнішнього аудиту

Тестове завдання 142

У відповідності з стандартом ISO 9001:1994 до сфери відповідальності керівництва не відносяться:

1. Документальне оформлення політики в галузі якості
2. Документальне оформлення повноважень співробітників

3. Документальне оформлення вимог до ресурсів
4. Документальне оформлення методик контролю якості
5. Періодичний аналіз системи якості

Тестове завдання 143

Основним документом системи якості є:

1. Програма якості
2. Керівництво з якості
3. Методики контролю якості
4. Методики перевірки устаткування
5. Плани підвищення кваліфікації персоналу

Тестове завдання 144

Керівництво з якості не містить:

1. Посилання на обраний стандарт
2. Опис системи якості
3. Структуру документації системи якості
4. Методики або посилання на них
5. Графіки перевірки устаткування

Тестове завдання 145

Документація управління якістю поділяється на

1. 2 рівня
2. 3 рівня
3. 4 рівня
4. 5 рівнів
5. 8 рівнів

Тестове завдання 146

До документів вищого рівня документації управління якістю відносяться:

1. Методики системи якості
2. Стандарти підприємства
3. Технічні умови
4. Робочі інструкції
5. Керівництво з якості

Тестове завдання 147

Стандарти підприємства є документами управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 148

Політика в галузі якості є документом управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 149

Керівництво з якості є документом управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 150

Методики системи якості є документами управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 151

Технічні умови є документами управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 152

Робочі інструкції є документами управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 153

Методики проведення іспитів є документами управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 154

Протоколи якості є документами управління якістю:

1. 1-го рівня
2. 2-го рівня
3. 3-го рівня
4. 4-го рівня
5. Не відносяться до документації управління якістю

Тестове завдання 155

Документація управління якістю 2-го рівня орієнтована, в основному, на:

1. Вище керівництво
2. Керівників середньої ланки
3. Використання на робочих місцях

4. Аудиторів систем якості
5. Відповідального за якість

Тестове завдання 156

Документація управління якістю 1-го рівня орієнтована, в основному, на:

1. Вище керівництво
2. Керівників середньої ланки
3. Використання на робочих місцях
4. Аудиторів систем якості
5. Відповідального за якість

Тестове завдання 157

Документація управління якістю 3-го рівня орієнтована, в основному, на:

1. Вище керівництво
2. Керівників середньої ланки
3. Використання на робочих місцях
4. Аудиторів систем якості
5. Відповідального за якість

Тестове завдання 158

Оперативне управління документацією не повинно забезпечувати:

1. Наявність документів на ділянках роботи
2. Вилучення застарілої та нечинної документації
3. Відповідне позначення застарілої документації
4. Відповідне позначення нечинної документації
5. Регулярну розробку нових документів

Тестове завдання 159

Корегуючі та попереджаючі дії направлені на:

1. Усунення причин невідповідностей
2. Виправлення браку
3. Створення сприятливого іміджу фірми
4. Отримання позитивного висновку зовнішнього аудиту
5. Зменшення кількості рекламаций споживачів

Тестове завдання 160

Внутрішній аудит якості проводиться у відповідності з:

1. Трирічним календарним графіком аудиту
2. Річним календарним графіком аудиту
3. По мірі необхідності
4. У випадку надходження рекламаций
5. При побудові системи якості

Тестове завдання 161

Продукція, що поставляється споживачем, приймається:

1. Без вхідного контролю
2. На пільгових умовах
3. По тим же правилам, що й будь-яка інша продукція
4. На більш жорстких умовах
5. З додатковим вхідним контролем

Тестове завдання 162

Ідентифікація та простежуваність продукції забезпечуються:

1. Тільки на етапі виготовлення
2. Тільки на етапі зберігання
3. Тільки на етапі монтажу
4. Тільки на етапі виготовлення та зберігання
5. Тільки при усуненні браку

Тестове завдання 163

До продукції застосовують методики управління невідповідною продукцією якщо:

1. Вона не витримує вхідний контроль
2. Вона не витримує контроль у процесі виробництва
3. Вона не витримує контроль готової продукції
4. Вона не витримує одного з випробувань
5. Одержана рекламація від споживача

Тестове завдання 164

До числа статистичних методів, рекомендованих стандартами ISO серії 9000, не відносяться:

1. Регресійний аналіз
2. Дисперсійний аналіз
3. Застосування графічних методів
4. Застосування контрольних карт
5. Детермінованих оцінок

Тестове завдання 165

Відповідальність за постачання неякісної продукції несе:

1. Завжди постачальник
2. Покупець, у випадку проведення вхідного контролю
3. Покупець, якщо постачальник внесений у реєстр субпідрядників покупця
4. Орган, що сертифікував систему якості постачальника
5. Субпідрядники постачальника

Тестове завдання 166

До управління процесами не відноситься:

1. Наявність документально оформлених методик
2. Відповідність процесів стандартам ,що застосовуються
3. Атестація процесів
4. Наявність критеріїв якості роботи
5. Технічний стан устаткування

Тестове завдання 168

Сучасні методи менеджменту якості найбільш повно відбиті:

1. У стандартах ISO серії 9000
2. У концепції TQM
3. У національних моделях премії за якість
4. У Європейській моделі премії за якість
5. У американській моделі премії за якість

Тестове завдання 169

Демінг сформулював:

1. 8 основних принципів для керівників підприємств
2. 10 основних принципів для керівників підприємств

3. 14 основних принципів для керівників підприємств
4. 20 основних принципів для керівників підприємств
5. 25 основних принципів для керівників підприємств

Тестове завдання 170

До кола Демінга не входить:

1. Маркетинг
2. Планування
3. Виконання
4. Контроль
5. Корегуючі дії

Тестове завдання 171

Трилогія Джурана складається з:

1. Маркетинг - планування - виконання
2. Планування - виконання - контроль
3. Планування якості - регулювання якості - поліпшення якості
4. Планування якості - досягнення якості - коригуючі дії
5. Планування якості - забезпечення якості - контроль якості

Тестове завдання 173

До числа спільних рис нових та класичних методів менеджменту якості не відносяться:

1. Пряма орієнтація на замовника
2. Прагнення до отримання максимального прибутку
3. Орієнтація на безпомилкове виробництво
4. Управління процесами
5. Механізми мотивації, підготовки співробітників

Тестове завдання 174

Організація сьогодення на основі уявлення про ідеальне майбутнє:

1. Принцип побудови класичного менеджменту якості
2. Принцип побудови нових методів менеджменту якості
3. Спільна риса класичного та нового менеджменту якості
4. Принцип побудови стандартів ISO серії 9000
5. Принцип побудови стандартів EN серії 29000

Тестове завдання 175

Метод менеджменту якості "точно у строк":

1. Дає гарантії споживачу по строкам постачання продукції
2. Передбачає жорстке планування етапів виробничих процесів
3. Передбачає гнучку перебудову виробництва при зміні попиту
4. Передбачає більш жорсткі вимоги до термінів надання звітності
5. Передбачає інформування споживача про виконання замовлення

Тестове завдання 176

Застосування методу "точно в строк" не дозволяє:

1. Підвищити рентабельність у масовому виробництві
2. Різко знизити собівартість
3. Ліквідувати надлишкові запаси
4. Зменшити кількість персоналу
5. Скоротити виробничий цикл

Тестове завдання 177

Характерними признаками японської школи менеджменту якості не є:

1. Колективні форми управління та колективна відповідальність
2. Гласність та цінності корпорації
3. Отримання максимального прибутку
4. Постійна присутність керівництва на виробництві
5. Управління, основане на інформації

Тестове завдання 178

У великій японській фірмі звичайно формуються:

1. 2 рівня управління якістю
2. 3 рівня управління якістю
3. 4 рівня управління якістю
4. 5 рівнів управління якістю
5. 7 рівнів управління якістю

Тестове завдання 179

До числа основних груп видів діяльності японської загальнофірмової системи управління якістю не відносяться:

1. Розробка стандартів якості
2. Створення моделей та прототипів продукції
3. Оцінка ефективності системи контролю якості
4. Діяльність гуртків якості
5. Аналіз інформації про якість виробів

Тестове завдання 180

Гуртки якості об'єднують:

1. Управлінців різного профілю
2. Вище керівництво фірми
3. Персонал, працюючий на одній ділянці
4. Інженерно-технічних працівників
5. Менеджерів по збуту

Тестове завдання 181

Розрізняють основні типи премій за якість:

1. "Факел Берменгаму" та "Діамантова Зоря"
2. Комерційні та "по системі оцінок"
3. По американській моделі та Європейської моделі
4. По ISO 9000 та TQM
5. По Європейській моделі та національним моделям

Тестове завдання 182

Більшість премій за якість присуджується:

1. По результатах опитувань споживачів
2. По стандартам
3. По методикам TQM
4. По системі оцінок
5. По рекомендаціям авторитетних фахівців

Тестове завдання 183

Отримання премії за якість підтверджує:

1. Більш високий рівень результативності системи якості порівняно зі

стандартами ISO серії 9000

2. Менш високий рівень результативності системи якості порівняно зі стандартами ISO серії 9000
3. Відповідність системи якості вимогам стандартів ISO серії 9000
4. Відповідність системи якості вимогам національних та міжнародних стандартів
5. Відповідність системи якості вимогам стандартів EN серії 29000

Тестове завдання 184

Премії за якістю передбачають:

1. Велику грошову винагороду
2. Отримання сертифікату на систему якості
3. Видачу рекомендацій для споживачів
4. Отримання символу премії, що використовується у рекламних цілях
5. Отримання ліцензії на певний вид діяльності

Тестове завдання 185

Премія Демінга є:

1. Європейською премією за якість
2. Міжнародною премією за якість
3. Американською премією за якість
4. Японською премією за якість
5. Німецькою премією за якість

Тестове завдання 186

Премія Малкольма Болдріджа є:

1. Європейською премією за якість
2. Міжнародною премією за якість
3. Американською премією за якість
4. Японською премією за якість
5. Німецькою премією за якість

Тестове завдання 187

Розробником Європейської премії за якість є:

1. Європейська комісія
2. Європейська електротехнічна комісія
3. Європейська організація з якості
4. Європейський фонд управління якістю
5. Європейський комітет по стандартизації

Тестове завдання 188

Європейська премія за якість присуджується у номінаціях:

1. Малі та середні підприємства; великі підприємства; організації громадського сектора
2. По секторам економіки
3. Підприємства, що мають систему якості; підприємства, що не мають систему якості
4. Підприємства державного сектора; підприємства недержавного сектора
5. Підприємства з іноземними інвестиціями; підприємства без іноземних інвестицій

Тестове завдання 189

По американській моделі премії за якість максимальною кількістю балів оцінюють:

1. Управління процесами
2. Роль лідерів
3. Результати бізнесу та задоволеність споживачів
4. Управління персоналом
5. Стратегічне планування

Тестове завдання 190

По Європейській моделі премії за якість максимальною кількістю балів оцінюють:

1. Управління процесами
2. Роль лідерів
3. Задоволеність споживачів
4. Управління персоналом
5. Стратегічне планування

Тестове завдання 191

Як у Європейській так і у американській моделях премії за якість співвідношення балів між групами критеріїв "Забезпечення результатів" / "Результати" знаходиться у пропорції:

1. 2/1
2. 1/2
3. 1/3
4. 1/1
5. 3/1

Тестове завдання 192

По американській моделі премії з якості до результатів діяльності відносяться:

1. Інформація та аналіз
2. Стратегічне планування
3. Управління персоналом
4. Управління процесами
5. Задоволеність споживачів

Тестове завдання 193

По Європейській моделі премії за якість до результатів діяльності не відносяться:

1. Задоволеність персоналу
2. Задоволеність споживачів
3. Управління ресурсами
4. Вплив діяльності на суспільство
5. Ділові результати

Тестове завдання 194

Яка модель премії за якість враховує, як результат діяльності, задоволеність персоналу?

1. Американська
2. Європейська
3. Американська та Європейська

4. Побудована по вимогам ISO 9000

5. Побудована по вимогам EN 29000

Тестове завдання 195

Яка модель премії за якість враховує, як результат діяльності, вплив діяльності на суспільство?

1. Американська

2. Європейська

3. Американська та Європейська

4. Побудована по вимогам ISO 9000

5. Побудована по вимогам EN 29000

Тестове завдання 196

Максимальна кількість балів, яким може бути оцінена діяльність підприємства по моделі Європейської премії за якість, складає:

1. 200

2. 500

3. 700

4. 1000

5. 1500

Тестове завдання 197

Максимальна кількість балів, яким може бути оцінена діяльність підприємства по американській моделі премії за якість, складає:

1. 200

2. 500

3. 700

4. 1000

5. 1500

Тестове завдання 198

До принципів TQM не відносяться:

1. Розробка здебільшого попереджаючих дій

2. Навчання управлінню якістю всього персоналу

3. Покладення функцій управління якістю на всіх співробітників

4. Регулярні виявлення хронічних проблем в області якості

5. Покладення функцій забезпечення якості на відділ контролю якості

Тестове завдання 199

Основними підходами до економіки якості є:

1. Управління витратами на якість та виробництво [проведення]

2. Управління витратами на якість, виробництво, вартістю низької якості

3. Управління витратами на якість, на процеси та вартістю низької якості

4. Управління витратами на якість, виробництво, на процеси

5. Управління витратами на виробництво та процеси

Тестове завдання 200

У системі УкрСЕПРО сертифікацію систем якості виконують:

1. Науково-технічна комісія

2. Випробувальні лабораторії

3. Органи по сертифікації систем якості

4. Органи по сертифікації продукції

5. Всі перераховані організації

ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

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.
91. Цілі сертифікації системи якості.
92. Органи по сертифікації систем якості.
93. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
94. Недержавна система сертифікації (на прикладі представництва TUV CERT).
95. Схема сертифікації системи якості.
96. Зовнішній та внутрішній аудит якості.
97. Аудит якості системи.
98. Аудит якості продукції/послуг.

99. Аудит якості процесу/методу.

100. Стандарти ISO серії 10011

ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИХ ПОСІБНИКІВ, ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ НАВЧАННЯ

ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1.Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.

2. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.

3. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.

4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415с.

5. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.

6. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.

7. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.

8. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.

9. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
10. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.
11. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.
12. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.
13. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
14. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.
15. Сертификация в Украине: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.
16. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.
17. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.
18. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, ьметрології та управління якістю) / С.В. Бізюкін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.
19. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213с.
20. Тіхосова Г.А. Сертификация товаров та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.
21. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

Допоміжна література

22. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.
23. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.
24. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація довкілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.
25. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф. «Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН Укораїни ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.
26. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.
27. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.
28. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.
29. Фомин В.Н. Сертификация продукции / В. Н. Фомин, И. Н. Чиннов – М.: ЦЕМ, 2002. – 416 с.

Додаткові:

1. Bennis, Warren G. Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration. Reading, MA: Addison-Wesley, 1997.
2. Bennis, Warren G. and Burt Nanus. Leaders: The Strategies for Taking Charge. New York: Harper & Row, 1985.
3. Berry, Leonard L., Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
4. Bradshaw, Pete. Personal Power. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
5. Cusumano, Michael A. The Japanese Automobile Industry. Cambridge: The Harvard University Press.
6. Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
7. Goldratt, Eliyahu M., Cox, Jeff. The Goal. Croton-on-Hudson: North River Press.
8. Jaworski, Joseph. Synchronicity: The Inner Path of Leadership. Johansen, Robert, David

- Sibbet, Suyzyn Benson, Alexia Martin, Robert Mittman, and Paul Saffo. *Leading Business Teams: How Teams Can use Technology and Group Process Tools to Enhance Performance*. Reading, MA: Addison-Wesley Series on OD, 1991.
9. Johnston, R. *The Zone of Tolerance : Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service* // *International Journal of Service Industry Management*. 1995. Vol. 6, № 2.
 10. Kleiner, Art. *The Age of Heretics: A History of the Radical Thinkers Who Reinvented Corporate Management*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.
 11. Marcus, Stanley. *Minding the Store*. Boston: Little, Brown and Company.
 12. Marcus, Stanley. *Quest for the Best*. New York: The Viking Press.
 13. Ohno, Taiichi. *Workplace Management*. Cambridge: Productivity Press.
 14. Ohno, Taiichi, Setsuo, Mito. *Just-in-time for Today and Tomorrow*. Cambridge: Productivity Press.
 15. Parasuraman, A. *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* // *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49.
 16. Parasuraman, A. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* // *Journal of Retailing*. 1988. Spring.
 17. Pascale, Richard. *Managing on the Edge: How the Smartest Companies Use Conflict to Stay Ahead*. New York: Touchstone, 1991.
 18. Peters, Tom. *Thriving on Chaos*. New York: Alfred A. Knopf.
 19. Peters, Tomas J., Waterman, Robert H., Jr. *In Search of Excellence*. New York: Harper&Row.
 20. Sanders, Betsy. *Fabled Service: Ordinary Acts, Extraordinary Outcomes*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
 21. Shingo, Shigeo. *A study of the Toyota Production System from an Industrial Engineering Viewpoint*. Cambridge: Productivity Press.
 22. Sibbet D. *Visual Teams: Graphic Tools for Commitment, Innovation, & High Performance*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
 23. Sibbet D. and Ed Claassen. *Team Leader Guide: Strategies and Practices for Achieving High Performance*. San Francisco: Grove Consultants International, 2003.
 24. Sloan, Alfred P., Jr. *My Years with General Motors*. New York: Doubleday/Currency.
 25. Tashmen M., and Charles A. O'Reilly III. *Ambidextrous Organization: Resolving the Innovator's Dilemma*. Boston: Harvard Business School Press, 2009.
 26. Young, Arthur M. *Reflexive Universe*. San Francisco: Delacourt Press, 1976. Anodos Foundation, 1999 Revised Edition.
 27. Zeithaml, V. A. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality* // *Journal of Marketing*. 1988. Vol. 52 (April).

Інтернет-джерела:

1. <http://novosti-turbiznesa.info/> - журнал «Новости турбізнеса» (Україна)
2. <http://www.tourbusiness.ua/> - портал професіоналів турбізнесу (Україна)
3. <http://utg.net.ua> – Українська туристична газета
4. <http://onejournal.ru/> - портал книг і статей про туризм
5. www.world-tourism.org - офіційний сайт Всесвітньої Туристичної Організації
6. www.travel.net – інформаційний портал з туризму

7. www.hotels.net - інформаційний портал про готелі та готельні мережі
8. www.rada.gov.ua – офіційний сайт Верховної Ради України
9. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України
10. www.greentour.com.ua - Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
11. www.tourlib.net – туристична бібліотека

Законодавчі та підзаконні акти:

1. Конституція України.
2. Цивільний кодекс України, 16.01.2003р. №435-IV.
3. Господарський кодекс України, 16.01.2003р. №436-IV.
4. Кодекс цивільного захисту України, 12.10.2012р. №5403-VI.
5. Закон України «Про туризм», Вводиться в дію Постановою ВР №325/95-ВР від 15.09.95, ВВР, 1995, N 31, ст.242
6. Закон України “Про захист прав споживачів”, Вводиться в дію Постановою ВР №1024-XII від 12.05.1991р.
7. Закон України «Про автомобільний транспорт» (5 квітня 2001 р.).
8. Закон України «Про страхування», 07.03.1996р. №85/96-ВР.
9. Закон України «Про рекламу», 03.07.1996р. №270/96-ВР.
10. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», 16.04.1991р. №959-XII.
11. Закон України «Про правовий статус іноземців», 04.02.1994р. №3929-XII.
12. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (2 березня 2015 р.).
13. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22 травня 2003 р.)
14. Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» від 11 листопада 2015 р. № 991.
15. Постанова КМУ, 17 серпня 2002р. №1136 «Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства».
16. Постанова КМУ «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію», від 1 червня 2011 р. № 567
17. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення», 21.12.2005 №1251.
18. Постанова КМУ Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (№959 від 14 серпня 1996 р.);
19. Постанова КМУ Про здійснення контролю за наявністю договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів під час перетину державного кордону України (№1024, від 6 липня 1998 р.);
20. Постанова КМУ Про порядок провадження діяльності страховими посередниками (№1523 від 18 грудня 1996 р.);
21. Постанова КМУ Про порядок надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту (№121 від 19 березня 2014 р.);
22. Постанова КМУ Про затвердження переліку суб'єктів господарювання, галузей та окремих територій, які підлягають постійному та обов'язковому аварійно-

рятувальному обслуговуванню на договірній основі (№763 від 26 жовтня 2016 р.).

23. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затверджене наказом Державної туристичної адміністрації України, 24.09.2004, №83.

24. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу» (№83 від 24 вересня 2004 р.).

25. Наказ Державної туристичної адміністрації «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005р.

Національні стандарти:

1. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засобі розміщення. Загальні вимоги».

2. ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

3. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».

4. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

**ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ БІБЛОТЕКИ ПО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЮ НАВЧАЛЬНИМИ ПІДРУЧНИКАМИ
(ПОСІБНИКАМИ) З ДИСЦИПЛІНИ**

з/п	Найменування навчальної дисципліни	Автор підручника (навчального посібника тощо)	Найменування підручника (навчального посібника тощо)	Найменування видавництва, рік видання	Кількість примірників
1.	Управління якістю	Шаповал, М. І.	Менеджмент якості	К. : Знання, 2003. - 475 с.	4
		Ясинська Н. С.	Управління якістю	К. : КНТЕУ, 2008. - 21 с.	1
		Захожай, В. Б.	Статистичне забезпечення управління якістю	К. : Центр навчальної літератури, 2005. - 340 с.	3