**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»**

**Факультет економіки та менеджменту**

 **Кафедра менеджменту**

**Туризм**

**Магістр**

**1 курс**

Вовк Мирослава Василівна, mirkavovk21@gmail.com

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Тема** | **Анотація** | **Інтернет-ресурс** |
| **ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС** |
| **1** | **Механізм та процес управління якістю послуг 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. | Усі матеріали розміщено на ресурсі Googleclass.Код googleclass**nnow6mg** |
| **2** | **Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму**  | Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості. |  |
| **3** | **Організації 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 |  |
| **4** | **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 та її основні положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. |  |
| **5** | **Ліцензування підприємств в сфері туризму** | Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії.  |  |
| **САМОСТІЙНА РОБОТА** |
| **1** | **Ефективність управління якістю в туристичній індустрії** | Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості. |  |
| **2** | **Оцінювання якості послуг** | Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях, кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах. |  |
| **3** | **Контроль якості в туристичних підприємствах** | Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов’язки, відповідальність та повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організація зворотного зв’язку зі споживачами послуг. |  |
| **4** | **Система стандартизації якості в туризмі** | Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегатування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної 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).  |  |
| **5** | **Система сертифікації якості в туризмі** | 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.Вимоги до органів сертифікації і порядок їх 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. |  |
| **6** | **Ліцензування підприємств в туристичній 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. |  |