

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ І РЕКРЕАЦІЇ

Методичні рекомендації
до вивчення дисципліни для студентів спеціальності
242 «Туризм і рекреація» другого (магістерського) рівня вищої освіти

УДК 338.48
Є 20

Рецензенти:

В. П. Третяк – доктор економічних наук, доцент, професор кафедри управління та адміністрування Навчально-наукового інституту «Каразінська школа бізнесу» Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;
М. В. Шуба – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародних економічних відносин імені Артура Голікова Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

*Затверджено до друку рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна
(протокол №10 від 28 серпня 2024 року)*

Є 20 **Управління** якістю в туризмі і рекреації : методичні рекомендації до вивчення дисципліни для студентів спеціальності 242 «Туризм і рекреація» другого (магістерського) рівня вищої освіти / уклад. О. В. Євтушенко. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2024. – 60 с.

Видання містить програму навчальної дисципліни, методичні матеріали до практичних занять, організаційно-методичні рекомендації до самостійної роботи студентів та проведення контролю знань, теоретичні питання для підготовки до підсумкового контролю. Методичні рекомендації розроблені для студентів спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

УДК 338.48

© Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, 2024
© Євтушенко О. В., уклад., 2024

ЗМІСТ

1.	Загальні положення	4
2.	Програма навчальної дисципліни.....	6
3.	Матеріали до практичних занять та самостійної роботи студентів.....	9
4.	Розподіл балів, які отримують студенти та критерії оцінювання.....	54
5.	Список рекомендованої літератури.....	55

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

«Управління якістю в туризмі і рекреації» є обов'язковою освітньою компонентною у підготовці магістрів за спеціалістю 242 «Туризм і рекреація». Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з таких дисциплін, як: «Математика для економістів», «Економіка туристичного підприємства», «Економічна теорія».

Мета викладання навчальної дисципліни – формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища. Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища. Дисципліна реалізує завдання ОПІ у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- наукові засади управління якістю
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг
- механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму
- методичку оцінювання економічної ефективності управління якістю на туристичному підприємстві
- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю
- особливості управління якістю на рівні підприємства

- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю
- структуру стандартів ISO серії 9000

вміти:

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг
- застосувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму
- проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму
- розробляти, впроваджувати та сертифікувати систему якості
- сформувати ефективну систему контролю якості на туристичному підприємстві
- виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Результатами вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі і рекреації» є:

- здатність до розробки високоефективних структур якості
- здатність виконувати багатоструктурні комплексні розрахунки з ефективності застосовуваних ресурсів для підвищення якості
- здатність до організації та управління ефективними системами якості із підтриманням параметрів в заданих нормативних межах
- готовність до безперервного моніторингу усіх систем управління якістю та контролю в організації з коригуванням відхилень від прогнозних значень
- здатність застосовувати методи вимірювання показників якості, включаючи методи математико-економічного моделювання із подальшим застосуванням їх в якості інструменту прогнозування рівня якості.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Головні категорії в сфері управління якістю: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості». Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги. Значення підвищення якості послуг для підприємств тур індустрії.

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

Еволюція концепцій управління якістю. Сутність та значення концепції TQM. Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Значення послуг у системі якості. Поняття про систему якості послуг. Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг. Порядок та етапи розроблення системи якості. Система якості як підсистема управління туристського підприємства

Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму

Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристичних послуг. Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг. Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму

Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їхнє планування.

Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг.
Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг

Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг

Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристичних послуг.
Державний контроль за якістю туристичних послуг. Система контролю якості на туристському підприємстві

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Загальні поняття: стандартизація, стандарт, сертифікація, сертифікат. Мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації і сертифікації. Організація стандартизації та сертифікації в Україні. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та сертифікації. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів. Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні і забезпеченні якості туристичних послуг.

Тема 8. Державна система стандартизації

Сутність і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизації. Порядок проведення робіт з національної стандартизації. Загальні вимоги до стандартів. Категорії та різновиди стандартів. Інформаційне забезпечення стандартизації. Органи стандартизації в Україні в галузі туризму.

Тема 9. Сертифікація послуг в сфері туризму

Головні принципи та загальні правила сертифікації. Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Органи з сертифікації та їхні функції. Вимоги до органів сертифікації і порядок їхньої акредитації. Сертифікація продукції, робіт, послуг. Схеми сертифікації продукції. Сертифікація систем управління якістю. Відповідальність у разі порушення сертифікації. Сертифікація

послуг підприємств туристської індустрії. Правила та порядок проведення сертифікації послугу у сфері туризму.

Тема 10. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму

Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють. Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування діяльності туристичних підприємств. Порядок виконання робіт з ліцензування. Оформлення нової ліцензії та її копії. Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії. Видача дубліката ліцензії. Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії. Контроль за дотриманням ліцензійних умов.

3. МАТЕРІАЛИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Практичні заняття проводяться методом вирішення задач, групової вправи, індивідуальних вправ з подальшим обговоренням їх вирішення. Практичні заняття з дисципліни проводяться в формі активного навчання та націлені на закріплення та поглиблення теоретичних знань студентів, отриманих на лекціях та в процесі самостійного вивчення спеціальної літератури та інформаційних джерел.

Практичне заняття 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Програма заняття:

1. Охарактеризувати категорію якості з різних позицій.
2. Визначити маркетингові критерії розгляду поняття якості.
3. Описати етапи історичної еволюції понять якості.
4. Пояснити взаємозв'язок між якістю та задоволеністю споживача.
5. Розкрити сутність теорії А. Маслоу в контексті взаємин задоволення потреб та якості.
6. Визначити поняття якості згідно стандарту ISO 9000.
7. Розкрити особливості сучасного розуміння категорії «якість».
8. Охарактеризувати якість як економічну категорію.
9. Описати періоди розвитку підходів до змісту поняття якості.
10. Охарактеризувати основну термінологію в сфері якості відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».
11. Охарактеризувати нормативно-правове забезпечення та державне регулювання управління якістю в Україні.
12. Розкрити сутність та описати етапи петлі якості.

13. Розкрити особливості туристичних послуг стосовно забезпечення та підвищення якості.

14. Охарактеризувати значення підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії.

Терміни та поняття за темою

З економічних позицій якість розглядається як результат споживання або споживної вартості досліджуваного об'єкта, під якою розуміється його корисність – здатність задовольняти яку-небудь потребу. Потребою називається потреба в чому-небудь, необхідному для підтримки життєдіяльності організму, людської особи, соціальної групи, суспільства загалом.

На сьогодні ***мірою якості*** об'єкту служить ступінь задоволеності споживача, визначуваний співвідношенням вартості, наприклад продукції, і її цінності – споживної вартості. Це співвідношення для виробника і споживача виробів показує наступне:

- 1) для виробника вся продукція, що не містить дефектів, які перешкоджали б її продажу, має цінність;
- 2) для споживача цінність мають тільки ті властивості продукції, які відповідають його відчуттям.

Якість – це спроможність задовольняти потреби споживача таке визначення, надане у стандарті ISO 9000 видання 2000 року

Європейською організацією з контролю якості сформульоване таке визначення ***якості***: «Продукція вважається хорошою якістю, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проектування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство».

Якість як економічна категорія відображає сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

Відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» прийнято таке визначення поняття якості: **якість** – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Вимога – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов’язкові. Вимоги можуть бути конкретизовані, наприклад, вимога щодо продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника. При цьому поняття «загальнозрозумілі» означає, що потреба або очікування, про які йде мова, є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовника та інших зацікавлених сторін.

Документ – це інформація та її носій, наприклад, протокол, технічні умови, задокументована методика, креслення, звіт, стандарт. Комплект документів називають документацією.

Настанова з якості – це документ, який регламентує систему управління якістю організації.

Програма якості – це документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли повинен застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту.

Система – це сукупність взаємопов’язаних або взаємодіючих елементів.

Система управління – система, яка дає змогу встановлювати політику та цілі й досягати їх.

Система управління якістю – це система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості.

Політика у сфері якості – це загальні наміри та спрямованість організації, пов’язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом. Політика в сфері якості, як правило, узгоджена із загальною політикою організації і становить основу для встановлення цілей у сфері якості.

Цілі у сфері якості – це те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості. Їх визначають для відповідних функцій та рівнів в організації.

Управління – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації.

Управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості. Управління якістю зазвичай охоплює розроблення політики і цілей у сфері якості, планування, контроль, забезпечення і поліпшення якості.

Планування якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Контроль якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості.

Забезпечення якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано.

Поліпшення якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості, які можуть бути пов'язані з такими аспектами, як результативність, ефективність або простежуваність.

Результативність – це ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

Ефективність – це співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Процес – сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих різновидів діяльності, яка перетворює входи на виходи. У цьому разі входами одного процесу є виходи інших процесів.

Петля якості – це схематична модель взаємозалежних різновидів діяльності, що впливають на якість продукції, послуг на кожній стадії їхнього життєвого циклу.

Туристський продукт являє собою комплекс послуг і товарів, матеріальних і нематеріальних благ та ресурсів, призначених для туристського споживання, що реалізуються на ринку туристичних послуг. Він є здебільшого вузькоспеціалізований, має складну, динамічну структуру, пристосовану до зміни попиту, і здатен забезпечити задоволення різноманітних потреб людини, що подорожує.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування. Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

Практичне заняття 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Програма заняття:

1. Описати етапи розвитку документованих систем якості.
2. Охарактеризувати концепцію TQC.
3. Визначення концепції TQM згідно зі стандартом ISO 8402.
4. Охарактеризувати головні складові TQM.
5. Розкрити сутність поняття всеосяжного управління якістю.
6. Сформулювати основні принципи TQM.
7. Охарактеризувати переваги використання підприємством концепції TQM.
8. Перелічити умови ефективності TQM.
9. Описати методологію впровадження TQM.
10. Охарактеризувати проблеми впровадження системи TQM.
11. Надати порівняльну характеристику традиційним формам управління якістю й системи TQM.

12. Охарактеризувати основні положення робіт іноземних фахівців в сфері якості.
13. Описати етапи стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю.
14. Надати порівняльну характеристику підходів до управління якістю.

Терміни та поняття за темою

В історії розвитку документованих систем якості можна виділити п'ять етапів, які іноді подають у вигляді п'яти зірок якості.

Перший етап відповідає початковим завданням системного підходу до управління, коли з'явилася перша система *система Тейлора (1905 г.)*. Організаційно вона припускала встановлення технічних і виробничих норм фахівцями й інженерами, а працівники лише зобов'язані їх виконувати.

Другий етап. У 1924 р. в «Bell Telephone Laboratories» (нині корпорація AT&T) була створена група під керівництвом Р. Л. Джонса, що заклала основи *статистичного управління якістю*. Це були розробки контрольних карт, виконані В. Шухартом, перші поняття і таблиці вибіркового контролю якості, розроблені Г. Доджем і Г. Ромінгом, управління якістю, що стали початком статистичних методів, які і наслідку завдяки Є. Демингу набули дуже широкого поширення в Японії і зробили вельми істотний вплив на економічну революцію в цій країні.

Третій етап. У 1950-і роки була висунута *концепція тотального загального контролю якості – TQC (Total Quality Control)*. Її автор, американський учений А. Фенгенбаум, який опублікував в 1957 р. статтю

«Комплексне управління якістю». У Японії ідеї TQC були зустрінуті із захопленням і одержали подальший розвиток у роботах професора Д. Ісикави, який розглядав якість як завдання менеджменту; вимагав участі всіх співробітників в заходах щодо його поліпшення і ввів термін «відношення споживач-постачальник».

У 80-і рр. почався перехід від тотального контролю якостю (TQC) до **тотального менеджменту якості (TQM)**. В цей час з'явилася серія нових міжнародних стандартів на системи якості – стандарти *ISO 9000* (1987 р.), що зробили вельми істотний вплив на менеджмент і забезпечення якості.

У 1994 р. вийшла нова версія цих стандартів, яка розширила здебільшого стандарт МС 9004-1 -2, -3, -4, більшу увагу приділивши питанням забезпечення якості програмних продуктів, оброблюваним матеріалам, послугам.

Стандарт ISO 8402 дає таке визначення:

Загальне управління якістю – підхід до керування організацією, націлена на якість, заснована на участі всіх її членів (персоналу у всіх підрозділах і на всіх рівнях організаційної структури) і спрямований як на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача, так і на досягнення вигоди для членів організації й суспільства.

Якщо **TQC** – це управління якістю з метою виконання встановлених вимог, то **TQM** – також управління цілями і самими вимогами. Крім цього, у TQM включається і забезпечення якості, яка трактується як система заходів, що викликає у споживача упевненість як продукція. Система TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і постачання чітко в строк (рис. 1).

TQC – загальний контроль якості;

QPolicy – політика якості;

QPlanning – планування якості;

QI – поліпшення якості;

QA – забезпечення якості

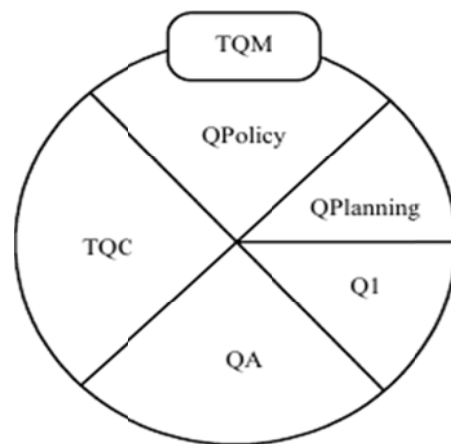


Рисунок 1 – Основні складові TQM:

Головна ідеологія TQM базується на принципі – *поліпшенню немає межі*.

Концепція TQM (total quality management) — комплексна система управління якістю. TQM – підхід до управління закладом, націлений на якість, базується на участі всіх її членів і направлений на досягнення тривалого успіху шляхом задоволення споживачів і прагненням до отримання користі для всіх членів закладу і суспільства.

Термін «загальне управління якістю» (**Total Quality Management – TQM**) було запропоновано для опису сучасної філософії якості. Головна доктрина цієї філософії полягає в тому, що для досягнення довгострокового фінансового успіху компанія повинна забезпечити високу якість продукції, яка випускається.

За своєю сутністю, Total Quality Management (TQM) – це підхід до управління довгострокового успіху шляхом задоволення клієнта

Total – за якість відповідає весь персонал і якість – це вимога до всіх видів діяльності.

Quality – послуги повинні відповідати потребам як зовнішніх, так і внутрішніх замовників, послуги мають постійно удосконалюватися, поліпшення повинні фіксуватися в документах.

Management – обов’язки і увага керівництва обов’язково необхідні для реалізації принципів TQM, система орієнтована на постійне залучення персоналу, делегування повноважень, участі в рішенні питань функціонування підприємства.

Основу TQM формують такі принципи:

- *орієнтація на споживача*
- *лідерство керівника*
- *залучення працівників*
- *підхід до системи якості як процесу*
- *системний підхід до управління*
- *постійне підвищення результатів діяльності організації*

Total Quality Management (TQM) включає два механізми:

Quality Assurance (QA) – контроль якості

Quality Improvements (QI) – підвищення якості.

TQM – Total Quality Management складається з трьох таких складників:

а) *ключова система*

б) *система технічного забезпечення*

в) *система безперервного розвитку самих принципів і змісту*

Total Quality Management (TQM).

Ефективність Total Quality Management (TQM) залежить від трьох ключових умов:

а) вищий посадовець енергійно виступає за підвищення якості;

б) інвестиції вкладаються не у устаткування, а у людей;

в) організаційні структури перетворюються або створюються спеціально під загальне управління якістю.

Практичне заняття 3. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Програма заняття:

1. Охарактеризувати обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання.
2. Перелічити типи систем управління якістю.
3. Описати завдання в сфері формування системи якості відповідно до ДСТУ 1S0 9001 та ДСТУ 1S0 9004.
4. Охарактеризувати принципи корпоративної культури в сфері якості.
5. Розкрити сутність та значення системи якості в сфері туризму.
6. Описати зміст документально оформленої системи якості.
7. Назвати ключові аспекти системи управління якістю.
8. Розкрити мету та завдання системи якості.

9. Охарактеризувати завдання туристського підприємства в сфері якості, що стосуються професійного рівня персоналу.
10. Описати матеріальні ресурси, що необхідні для виконання робіт, пов'язаних із системою якості.
11. Охарактеризувати структуру системи якості турпослуг.
12. Розкрити сутність головних елементів системи якості.
13. Визначити фактори формування системи якості туристського підприємства.
14. Охарактеризувати вимоги стандарту *ISO9001:2000* до систем управління якістю.
15. Описати етапи розроблення системи якості.
16. Назвати підсистеми управління туристського підприємства, що беруть участь у функціонування системи якості.

Терміни та поняття за темою

У законі «Про захист прав споживачів» категорія «**послуга**» трактується як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального або нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Згідно з ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг» **послуга** визначається як результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконувача) та споживача, а також внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача.

Надання послуги – діяльність постачальника, яка необхідна для забезпечення послуги.

Постачальник послуги – організація, що надає послугу споживачеві.

Споживач послуги – одержувач послуги.

Група однорідних послуг – сукупність послуг, які характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

Підгрупа однорідних послуг – частина групи однорідних послуг, які характеризуються загальним функціональним призначенням і певними споживчими властивостями.

Різновид послуг – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

Обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання:

- безпека життя, здоров'я та майна споживача;
- охорона навколишнього природного середовища;
- раціональне використання ресурсів;
- відповідність призначенню;
- захист духовного й естетичного світогляду суспільства;
- якість послуг та обслуговування;
- гарантії виконавця послуги;
- використання сучасних технологій, методів, способів і прийомів обслуговування;
- впровадження достовірних методів і способів контролю у сфері послуг.

Система якості – сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечує здійснення загального керівництва якістю.

Настанова з якості – опис системи управління якістю, постійно слугує чинним довідковим документом і включає таке:

- виклад політики у сфері якості;
- виклад завдань у сфері якості;
- структуру організації з зазначенням обов'язків працівників;

– опис системи якості з зазначенням усіх процесів і положень, що входять до неї;

– виклад прийнятих у закладі методів роботи щодо забезпечення якості;

– склад і порядок розсилання документації на систему якості.

Програма якості містить опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги.

Методики – це письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства. У них зазначається порядок здійснення такої діяльності, управління нею та реєстрація.

Протоколи якості містять такі відомості:

– ступінь виконання завдань у сфері якості;

– рівень задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами;

– результати функціонування системи якості для проведення аналізу та підвищення якості послуг;

– аналіз із метою визначення тенденцій зміни якості;

– виконавчий рівень субпідрядників;

– рівень кваліфікації та підготовки персоналу;

– порівняльні оцінки з погляду конкурентоспроможності.

Система якості повинна включати такі елементи:

– ефективний менеджмент на основі маркетингу, що забезпечує необхідні умови для виробництва й реалізації послуг;

– впровадження системи якості, що дає можливість забезпечити конкурентоспроможність і прибутковість підприємства;

– створення відповідної корпоративної культури.

Структура системи управління якістю (СУЯ) визначається як система процесів відповідно до положень стандарту *ISO 9001:2000*, що заснований на використанні системно-процесного підходу.

Етапи розроблення систем якості:

1. Визначення функцій і задач (елементів) системи якості
2. Визначення складу структурних підрозділів системи якості
3. Розроблення структурної схеми системи якості
4. Розроблення функціональної схеми управління якістю
5. Визначення складу і стану документації системи якості
6. Розробка документації системи якості
7. Інформаційне узгодження документів СУЯ та їхній аналіз
8. Впровадження документації СУЯ
9. Перевірка СУЯ

Практичне заняття 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму

Програма заняття:

1. Сформулювати проблематику в сфері якості в туризмі.
2. Охарактеризувати якість турпродукту як чинник конкурентоспроможності.
3. Дати визначення процесу управління якістю.
4. Розкрити сутність механізму управління якістю послуг.
5. Охарактеризувати рівні механізму управління якістю послуг в туризмі.
6. Визначити мету управління якістю послуг.
7. Охарактеризувати принципи управління якістю послуг.
8. Розкрити сутність функцій управління якістю.
9. Охарактеризувати особливості механізму управління якістю послуг в туризмі.
10. Описати рівні моделі управління якістю в туризмі.
11. Описати процеси якості на різних етапах проектування, розробки та

надання послуги.

12. Охарактеризувати особливості системи якості на різні стадіях процесу управління якістю.

13. Розкрити цілі процесу управління якістю послуг.

14. Визначити основні особливості нової стратегії управління якістю послуг.

15. Дати визначення методам управління якістю.

16. Охарактеризувати класифікацію методів управління якістю.

17. Розкрити сутність інструментів якості.

18. Надати порівняльну характеристику та описати сфери застосування статистичних методів управління якістю.

Терміни та поняття за темою

Управління якістю – скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролі учасника відносин щодо якості, або напрями діяльності, для підвищення ефективності виробництва шляхом впровадження системи управління якістю на підприємстві туристської галузі.

Механізм управління якістю туристичних послуг є одним з елементів управління підприємством.

Механізм – це система, устрій, що визначає певний порядок діяльності.

Механізм управління якістю послуг становить спосіб організації діяльності туристського підприємства із типовими для нього відносинами між учасниками процесу надання послуг, а також виробником послуг та їх споживачами, формами та методами впливу на процес виробництва та реалізації послуг, організаційною структурою управління та умовами стимулювання людей до праці.

Мета управління якістю послуг – удосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості й забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства.

Механізм управління якістю туристичних послуг розглядається як своєрідний механізм управлінських відносин, сформований з таких елементів:

- *законів управління якістю*, тобто з суттєвих періодично повторюваних взаємозв'язків між елементами системи управління якістю, які забезпечують її функціонування та цілісність;
- *об'єкта управління якістю* (структурних підрозділів у туристичних підприємствах, керівників середнього й низового рівнів управління та підпорядкованого їм персоналу);
- *предмета управління якістю* – турпослуги або з комплексу послуг, що надається у підприємствах;
- *факторів управління якістю* (на що спрямовано діяльність у сфері якості з метою досягнення визначених цілей);
- *функцій та методів управління якістю* – конкретних форм і засобів цілеспрямованого впливу органів управління якістю на інтереси та умови життєдіяльності працівників;
- *інформації* – сукупності даних для прийняття управлінських рішень щодо якості послуг;
- *методики* – встановленого способу діяльності та інструментарію впливу суб'єкта управління якістю на об'єкт (планів, технологій, рішень, норм та нормативів, форм матеріального та морального стимулювання);
- *організаційної структури* – обов'язків, повноважень і взаємовідносин, поданих у вигляді схеми, за якою є підприємство виконує свої функції, тобто з внутрішньої будови системи якості, яка відображає розподіл праці та специфіку виконання певних функцій і методів діяльності у сфері якості;
- *технічних засобів збору, обробки та збереження інформації*, технології виконання робіт, які підвищують продуктивність та ефективність управлінської праці у сфері якості;

– *кадрів управління якістю* – керівників, спеціалістів, допоміжного персоналу.

Процес управління якістю – це дії, що здійснюються під час проектування, розробки та надання послуги з метою встановлення, забезпечення й підтримки необхідного рівня її якості.

Методи управління якістю – це передові методи управління підприємством, які становлять сукупність способів та засобів дії управлінського апарату в галузі якості на об'єкт управління з метою забезпечення управління та поліпшення якості послуг у межах системи якості.

Практичне заняття 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Програма заняття:

1. Визначити критерії ефективності управління якістю послуг.
2. Назвати складові ефекту управління якістю послуг.
3. Вказати основу для економічної оцінки ефективності управління якістю.
4. Розкрити сутність та значення класифікації витрат на якість.
5. Охарактеризувати сутність витрат на якість згідно ДСТУ 3230-95.
6. Перелічити витрати, що входять до складу витрат на забезпечення якості туристичних послуг.
7. Навести класифікацію витрат на якість.
8. Пояснити різницю між показником та властивістю туристської послуги.
9. Пояснити, що таке ознака і параметр послуги.
10. Охарактеризувати поодинокі, групові, інтегральні та узагальнені показники якості.
11. Розкрити сутність та особливості методів вимірювання якості.

12. Навести порівняльну характеристику методів оцінки якості туристичних послуг.
13. Пояснити що таке рівень якості.
14. Розкрити сутність та особливості розрахунку коефіцієнта Кендела.
15. Охарактеризувати сутність критеріїв оцінювання якості послуг за Ф. Котлером.
16. Розкрити сутність концепції «нейтральних зон» Ч. Бернарда.
17. Охарактеризувати типологію ефективності елементів обслуговування Е. Кедотта і Н. Терджена.
18. Перелічити критерії комплексного оцінювання якості туристичних послуг.
19. Розкрити сутність методики ServQual.
20. Вказати основні елементи структурної моделі швейцарського індексу задоволеності клієнтів туристським послугами.
21. Охарактеризувати способи оцінювання економічної ефективності системи якості в сфері туризму.
22. Пояснити порядок розрахунку коефіцієнта ефективності системи якості послуги.
23. Розкрити сутність та порядок розрахунку економічного ефекту управління якістю туристичних послуг.

Терміни та поняття за темою

Загальний ефект управління якістю послуг може бути поданий у вигляді трьох провідних його складових: ***Соціальний ефект, Економічний ефект, Технічний ефект***

Термін ***«витрати на якість»*** або ***«витрати, пов'язані з якістю»*** визначений стандартом ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення», за яким ***витрати на якість*** – це витрати, що виникають під час забезпечення і гарантування задовільної якості, а також витрати від того, що не досягнуто задовільної якості.

В управлінні якістю доцільно використовувати розподіл витрат на зовнішні та внутрішні. Так, витрати на якість ($B_{я}$) становлять суму зовнішніх ($B_{зовн}$) та внутрішніх ($B_{вн}$) витрат:

$$B_{я} = B_{вн} + B_{зовн}$$

Зовнішні витрати, здебільшого, пов'язані з додатковими витратами внаслідок невідповідності послуг встановленим до них вимогам (виникають після надання послуги та пов'язані з поверненням коштів, втрати споживачів, штрафами тощо).

Внутрішні витрати підприємства можна визначити за формулою:

$$B_{вн} = B_n + B_o + B_{нв}$$

де B_n – витрати на профілактику, які містять: навчання персоналу, розширення асортименту послуг;

B_o – витрати на оцінку (сертифікація, ліцензування, розроблення та впровадження внутрішніх стандартів, контроль та оцінка якості, реклама тощо);

$B_{нв}$ – витрати невідповідності якості (послуг, меблів, обладнання; система знижок, скорочення обсягів діяльності через незадоволення споживачів).

Показники якості послуг – кількісно або якісно встановлені певні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

Властивість послуги – це її об'єктивна особливість, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання).

Ознака – це кількісна або якісна характеристика властивостей.

Відносний показник визначається співвідношенням фактично визначеного показника якості до базового показника. Відносні значення показників якості визначаються у величинах, що не мають розмірності, та у відсотках.

Базові показники – показники, які характеризують якість послуг, прийнятих за еталон.

Інтегральний показник якості – це різновид комплексного показника якості, який обчислюється шляхом порівняння корисного ефекту від споживання певного виду послуг і загальної величини витрат на їх розробку і використання (споживання).

Індекс якості – це комплексний показник якості різнорідних або поодиноких послуг, за певний період, який дорівнює середньозваженому числу відносних показників якості.

Номінальне значення – це регламентоване значення показника якості, від якого ведеться відлік допустимих відхилень.

Граничне значення показника якості може бути або мінімальним, або максимальним, або діапазонним.

Органолептичний метод ґрунтується на сприйнятті властивостей послуг та її складових за допомогою органів чуття людини.

Розрахунковий метод передбачає обчислення значень параметрів якості продукції, послуг, отриманих іншими методами.

Традиційний метод передбачає отримання інформації про кількісну оцінку показників якості з традиційних джерел інформації.

Експертний метод передбачає використання експертних оцінок під час визначення значень показників якості.

Соціологічний метод базується на визначенні якості послуг на основі вивчення думок реальних та/або потенційних споживачів про неї.

Комбінований метод містить декілька методів визначення показників якості.

Оптимальними називаються такі показники якості послуг, за яких досягається або максимальний ефект від споживання послуг, або заданий ефект за мінімальними витратами, або максимальне співвідношення ефекту до витрат.

Класифікаційні показники характеризують призначення та сферу застосування даного різновиду послуг. Значення цих показників дозволяють зарахувати зразки (еталони оцінки), що є на ринку, до групи аналогів послуг, що оцінюються.

Оціночні параметри характеризують функціональні, ресурсозберігаючі, екологічні та інші властивості послуг.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри відповідності того або іншого різновиду послуг для задоволення конкретного попиту на них порівняно з відповідними базовими показниками (еталонною оцінкою) за фіксованих умов споживання.

Оцінка якості – це результат порівняння двох або більше показників якості. Порівняння виявляє відповідність або невідповідність отриманих результатів показникам якості, вимогам нормативної документації.

Диференційний метод оцінки рівня якості передбачає порівняння одиничних показників з відповідними еталонними показниками.

Комплексний метод полягає у визначенні узагальненого показника якості. Одним із таких може бути інтегральний показник.

Комплексний показник розраховується як зважений параметричний індекс за такою формулою:

$$Q_i = \sum a_i \times q_i,$$

де a_i – вага i -того параметру.

Змішаний метод оцінки рівня якості базується на спільному застосуванні одиничних та комплексних показників.

Інтегральний метод оцінки рівня якості базується на співвідношенні інтегральних показників рівня якості послуги, що оцінюється, та базового зразка (еталонної оцінки).

Інтегральний показник рівня якості визначається за такою формулою:

$$Q_{\text{інт}} = \frac{E_u}{P_c}$$

де E_u – корисний ефект;
 P_c – ціна споживання послуги.

Під час оцінки рівня якості продукції у кваліметрії широко застосовуються також **методи порівняння на підставі експертних оцінок**. Експертні методи порівняння базуються на шкаліруванні.

Оцінити ефективність системи якості в сфері туризму можна за *трьома способами*:

1. Оцінка досягнутого рівня економічної ефективності системи.
2. Визначення відповідності рівня управління якістю вимогам стандартів ISO серії 9000.
3. Виявлення ступеня впливу елементів системи якості на її функціонування загалом та на рівень якості послуг.

Практичне заняття 6. Організація контролю якості туристичних послуг

Програма заняття:

1. Зазначити заходи щодо контролю якості туристичних послуг згідно з Законом України «Про туризм».
2. Перелічити принципові задачі політики в сфері якості туристичних послуг.
3. Охарактеризувати функції персоналу, пов'язані із системою якості.
4. Назвати вимоги до системи контролю якості.
5. Перелічити рівні здійснення заходів із забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі.
6. Вказати органи державного контролю у галузі туризму, згідно чинного законодавства.
7. Вказати предмети контролю за якістю туристичних послуг, згідно Закону України «Про туризм».
8. Охарактеризувати етапи діяльності з формування і впровадженню системи управління згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000.
9. Назвати елементи документації системи управління якістю.
10. Розкрити вимоги до документації системи управління якістю.
11. Перелічити сім інструментів контролю якості.
12. Охарактеризувати ідею та принципи технології QFD.

13. Охарактеризувати сутність, етапи та особливості застосування Fmea-аналізу.

Терміни та поняття за темою

Контроль якості послуги – сукупність операцій, зокрема проведення вимірювань, випробувань, оцінки однієї або декількох характеристик послуги та порівняння отриманих результатів зі встановленими вимогами.

Діяльність з формування і впровадженню системи управління згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000 мають включати 6 етапів

1 етап. Передпроектний аналіз і навчання

2 етап. Розроблення політики і цілей у сфері якості

3 етап. Проектування системи управління якістю

4 етап. Документування системи управління якістю підприємства

5 етап. Впровадження системи управління якістю на підприємстві

6 етап. Підготовка до сертифікації системи управління якістю

Ефективно вирішувати задачу управління якістю дозволяють сім інструментів контролю якості, які зібрані Союзом японських учених і інженерів (1979 р.) як засіб управління якістю. До них належать такі:

1) діаграма спорідненості (affinity diagram);

2) діаграма (графік) зв'язків (interrelationship diagram);

3) деревовидна діаграма («дерево рішень») (tree diagram);

4) матрична діаграма або таблиця якості (matrix diagram or quality table);

5) стрілочна діаграма (arrow diagram);

6) діаграма процесу здійснення програми (process decision program chart – PDPC);

7) матриця пріоритетів (аналіз матричних даних) (matrix data analysis).

Технологія розгортання функції якості (QFD – Quality Function Deployment) – це напрям розвитку побажань споживача на базі функцій

і операцій діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу продукту, який створюється знову.

Практичне заняття 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Програма заняття:

1. У чому полягає сутність стандартизації?
2. Які головні цілі й завдання стандартизації?
3. Що позначає слово «сертифікація»?
4. Що таке сертифікат відповідності?
5. Яка головна мета сертифікації?
6. Які головні завдання міжнародних організацій зі стандартизації?
7. Назвіть провідні міжнародні організації зі стандартизації.
8. Коли було створено Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO)?
9. Коли було створено Міжнародну електротехнічну комісію (IEC)?
10. Коли було створено Міжнародну організацію законодавчої метрології (OIML)?
11. До яких міжнародних організацій зі стандартизації входить Україна?
12. Які організації входять до національної системи стандартизації?
13. Які стандарти належать до міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000?
14. З якою метою застосовуються Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000?
15. Які цілі застосування стандартизації в сфері туризму?
16. Які цілі застосування сертифікації в сфері туризму?
17. Який технічний комітет у складі Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) розробляє стандарти для сфери туризму?

18. Який технічний комітет у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) розробляє стандарти для сфери туризму?

Терміни та поняття за темою

Згідно з міжнародним стандартом ISO/IEC «**Стандартизація** – діяльність, яка спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багатократного використання відносно реально існуючих або перспективних завдань».

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію», **стандартизація** – діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

Стандарт – нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

Кодекс ustalenoї практики – документ, що рекомендує практики чи процедури проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування чи експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів.

Технічні умови (далі ТУУ) – документ, що встановлює технічні вимоги, яким має відповідати продукція, процес або послуга.

Нормативно-правовий акт – документ, що встановлює обов'язкові правові правила, прийнятий органом влади. Найбільш важливим серед таких документів, з точки зору стандартизації, є технічні регламенти.

Технічний регламент – нормативно-правовий акт, в якому визначено характеристики продукції або пов'язані з ними процеси та методи

виробництва, включаючи відповідні адміністративні положення, додержання яких є обов'язковим. Він може також включати або виключно стосуватися вимог до термінології, позначень, пакування, маркування чи етикетування в тій мірі, в якій вони застосовуються до продукції, процесу або методу виробництва. Технічні регламенти затверджуються законами, актами Кабінету Міністрів України відповідних державних органів та міністерств.

Державний класифікатор – це нормативний документ, в якому об'єкти стандартизації класифікуються за суттєвими ознаками й поділяються на класи, підкласи і групи.

Сертифікація – це процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача, сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес, послуга, система, персонал відповідають певним вимогам.

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідає встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документу, визначеного чинним законодавством.

Метою та завданнями стандартизації в Україні є:

1. забезпечення відповідності об'єктів стандартизації своєму призначенню;
2. керування різноманітністю, застосовність, сумісність, взаємозамінність об'єктів стандартизації;
3. забезпечення раціонального виробництва шляхом застосування визнаних правил, настанов і процедур;
4. забезпечення охорони життя та здоров'я;
5. забезпечення прав та інтересів споживачів;
6. забезпечення безпечності праці;
7. збереження навколишнього природного середовища й економія всіх видів ресурсів;
8. усунення технічних бар'єрів у торгівлі та запобігання їхньому виникненню, підтримка розвитку та міжнародної конкурентоспроможності продукції.

Об'єктами стандартизації є:

1. матеріали, складники, обладнання, системи, їхня сумісність;
2. правила, процедури, функції, методи, діяльність чи її результати, зокрема продукція, персонал, системи управління;
3. вимоги до термінології, позначення, фасування, пакування, маркування, етикетування тощо.

Предметом стандартизації є технічне законодавство та нормативні документи регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини.

Сертифікацію проводять з метою:

- створення умов для діяльності підприємств, закладів, організацій та підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі у міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі;
- сприяння споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
- захисту споживачів від несумлінного виробника (продавця, виконавця);
- контролю безпеки продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна споживачів;
- підтвердження показників якості продукції, замовлених виробником, тощо.

Відповідно до визначення сертифікації, до ***об'єктів сертифікації*** належать продукція, процес, послуга, система, персонал

Предметом сертифікації є відповідність якісних характеристик об'єктів сертифікації певним вимогам, визначених нормативними документами.

Згідно з чинним в Україні Законом «Про стандартизацію» організація стандартизації здійснюється через суб'єкти стандартизації до яких належать такі:

1. центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері стандартизації;

2. центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації;
3. національний орган стандартизації;
4. технічні комітети стандартизації;
5. підприємства, установи та організації, що здійснюють стандартизацію.

Україна представлена в таких міжнародних та європейських організаціях зі стандартизації:

- Міжнародній організації зі стандартизації (ISO), статус повноправного члена з 1993 р.;
- Міжнародній електротехнічній комісії (IEC), статус повноправного члена з 1993 р.;
- Європейському комітеті зі стандартизації (CEN), статус члена-кореспондента з 1997 р., у 2005 р. отримано статус Партнерського органу зі стандартизації (PSB), з 2008 р. набуто статусу афілійованого члена;
- Європейському комітеті зі стандартизації в електротехніці (CENELEC), статус афілійованого члена з 2001 р.
- ISO 9000 – це серія стандартів, розроблених і впроваджених Міжнародною організацією ISO, які застосовуються у разі створення та вдосконалення систем менеджменту якості організацій, незалежно від їхнього розміру, форм власності та сфери діяльності.

Застосування стандартів ISO серії 9000 передбачається у таких чотирьох ситуаціях:

- отримання вказівок щодо керування якістю;
- контракт між першою та другою сторонами (постачальник-споживач);
- затвердження або реєстрація, які проводить друга сторона;
- сертифікація або реєстрація, які проводить третя (незалежна) сторона.

Міжнародні стандарти ISO серії 10000 містять настанови щодо перевірки системи якості, кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів із перевірки системи якості, керування програмою перевірки якості.

- Серед головних тенденцій розвитку міжнародної стандартизації систем якості варто виокремити такі:
- розширення та деталізація елементів структури і функціонування систем якості, які підлягають стандартизації в межах стандартів ISO серії 9000 та 10000;
- деталізація підприємствами, які використовують стандартизовані функції забезпечення та управління якістю, розвиток методів, засобів технології проектування систем якості;
- розширення сфер застосування систем якості;
- удосконалення організаційних форм впровадження систем якості, їхньої сертифікації, акредитації органів зі сертифікації систем якості, підготовки та підвищення кваліфікації персоналу, підготовки експертів-аудиторів із систем якості через розширення впливу міжнародних та регіональних організацій на дані процеси;
- застосування найвагоміших міжнародних та регіональних вимог до організації робіт у галузі систем якості, які стосуються питань інтеграції діяльності суб'єктів господарювання, розвитку міжнародної торгівлі, ресурсозбереження, охорони прав людини, захисту навколишнього середовища тощо;
- постійний пошук нових методів забезпечення та підвищення якості продукції;
- дослідження та аналіз впливу різноманітних соціально-культурних чинників на якість продукції, робіт, послуг;
- створення найсучасніших інформаційних систем, мереж та технологій на підтримку робіт у галузі якості продукції, робіт, послуг та забезпечення інформованості суспільства, товаровиробників та споживачів щодо стану справ у цій галузі;
- інші напрями.

Об'єктами стандартизації в галузі туризму є туристські послуги та процеси туристично-екскурсійного обслуговування.

Стандартизація у сфері туристської діяльності спрямована на таке:

- захист інтересів споживачів з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їхньої охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;
- гарантування безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг та їхню уніфікацію;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристської діяльності здійснюється з такою метою:

- запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна та довкілля;
- сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- гармонізації стандартів, норм і правил із міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристичних ресурсів, якості та різновидів туристичних послуг.

Практичне заняття 8. Державна система стандартизації

Програма заняття:

1. Наведіть визначення національної системи стандартизації.
2. В яких стандартах викладено основні правила Національної системи стандартизації?
3. Які існують вітчизняні системи стандартів?
4. Який порядок проведення робіт з національної стандартизації?
5. У чому полягає сутність уніфікації в стандартизації?
6. У чому полягає сутність агрегування в стандартизації?
7. У чому полягає сутність типізації в стандартизації?
8. У чому полягає сутність спеціалізації в стандартизації ?
9. Які існують загальні вимоги до стандартів?
10. Які існують категорії стандартів?
11. Які існують різновиди стандартів?
12. Які головні положення інформаційного забезпечення стандартизації?
13. Для чого створено національний фонд нормативних документів?
14. Які головні завдання національного фонду нормативних документів?
15. На яких сайтах розміщується офіційна інформація про стандарти та стандартизацію?
16. Які головні вимоги щодо стандартизації в галузі туризм?
17. Які головні стандарти України діють у галузі туризму?

Терміни та поняття за темою

Національна система стандартизації України – це система, яка визначає головну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх різновидів робіт зі стандартизації. Вона становить комплекс взаємопов'язаних правил і положень, які регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни.

Уніфікація – передбачає приведення об’єктів до одноманітності на підставі встановлення раціонального числа їхніх різновидів. Уніфікація є найпоширенішим та найефективнішим методом стандартизації. Уніфікація спрямована на зниження кількості різновидів виробів шляхом їхнього комбінування та змін у конструкціях. Це раціональне скорочення кількості типів, різновидів і розмірів виробів однакового функціонального призначення.

Систематизація – це розподілення предметів, продукції, явищ чи понять у визначеному порядку та послідовності, які утворюють чітку систему, зручну для використання. Прикладами такої системи можуть бути Міжнародна система одиниць фізичних величин (СІ), система управління підприємством, система дорожнього руху автомобілів, система управління якістю тощо.

Класифікація – це розподілення предметів, продукції, явищ чи понять за групами, розрядами, класами залежно від їхніх загальних істотних ознак. Мета класифікації – об’єднання окремих, розрізнених, неоднакових предметів і явищ у споріднені групи. У результаті класифікації безліч об’єктів перетворюються в упорядковану, побудовану за визначеними правилами систему, що значно полегшує здійснення робіт зі стандартизації.

Агрегування – метод стандартизації, який полягає в утворенні виробів шляхом компонування їх із обмеженої кількості стандартних і уніфікованих деталей, вузлів і агрегатів, що мають геометричну та функціональну взаємозамінність.

Типізація – метод стандартизації, спрямований на розроблення типових конструктивних, технологічних, організаційних й інших рішень на підставі загальних технічних характеристик для деяких виробів, процесів, методів управління. Цей метод називають методом «базових конструкцій», адже у процесі типізації обирається об’єкт, найтиповіший для цієї сукупності, з оптимальними властивостями. При визначенні конкретного об’єкта-виробу, технологічного процесу чи організаційного питання обраний (типовий) об’єкт може зазнавати тільки деяких часткових змін чи дороблення.

Взаємозамінність – це здатність одного виробу, процесу, послуги бути використаним замість іншого для задоволення тих самих потреб. Взаємозамінність буває функціональною та розмірною.

Спеціалізація – це організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництв чи підприємств з реалізації однотипної продукції та надання однотипних послуг у масовому чи великосерійному масштабі з використанням оптимальної технології при мінімальній собівартості й найкращій якості. Залежно від об'єктів спеціалізації вона може бути предметною, подетальною, технологічною та функціональною.

Предметна спеціалізація проявляється, коли на окремих підприємствах зосереджується випуск певної продукції або надання певних послуг, які відповідають профілю підприємства.

Подетальна спеціалізація спостерігається, коли у процесі виготовлення виділяється виробництво окремих деталей, вузлів чи складальних одиниць. Цей різновид спеціалізації економічно найвигідніший.

Технологічна спеціалізація – це така спеціалізація, при якій здійснюється виділення окремих стадій технологічного процесу в спеціалізовані заводи, цехи, ділянки. При технологічній спеціалізації збільшуються масштаби виробництва, підвищується продуктивність праці, знижується собівартість продукції, раціонально використовуються засоби виробництва.

Функціональна спеціалізація виникла як наслідок розподілу і кооперування праці у галузі допоміжного обслуговування виробництва.

Серед вітчизняних систем стандартів насамперед варто виокремити виділити стандарти, які визначають головні положення Державної системи стандартизації. Стандарти Державної системи стандартизації позначаються перед номером стандарту цифрою 1.

До найважливіших міжгалузевих систем стандартів належать такі:

- Єдина система конструкторської документації (ЄСКД);
- Єдина система технологічної документації (ЄСТД);
- Система забезпечення єдності вимірювань (ДСВ);

- Система стандартів безпеки праці (ССБП);
- Єдина система технологічної підготовки виробництва (ЄСТПВ);
- Система розробки і впровадження продукції у виробництво (СРПВ);
- Система стандартів у галузі охорони природи;
- Система стандартів на коди і кодування інформації;
- інші системи.

Єдина система конструкторської документації (ЄСКД) – це система технічних і організаційних вимог, що постійно діють та забезпечують взаємний обмін конструкторською документацією без її переоформлення між країнами, галузями промисловості й окремими підприємствами, розширення уніфікації продукції при конструкторському розробленні, спрощення форми документів і скорочення їхньої номенклатури, а також єдність графічних зображень; механізоване й автоматизоване розроблення документів і, найголовніше, готовність промисловості до організації виробництва будь-якого виробу на якому завгодно підприємстві в найкоротший термін.

Стандарти системи ЄСКД позначаються перед номером стандарту цифрою 2.

Єдина система технологічної документації (ЄСТД) – встановлює обов'язків порядок розроблення, оформлення і збереження всіх різновидів технологічної документації на машино- і приладобудівних підприємствах країни для виготовлення, транспортування, встановлення і ремонту виробів цих підприємств.

Стандарти ЄСТД позначаються перед номером стандарту цифрою 3.

Державна система забезпечення єдності вимірювань (ДСВ) відіграє сьогодні особливу роль. У сучасному виробництві, торгівлі та інших сферах нашого життя вимірювання займають надзвичайно важливе місце. Ефективність робіт із вимірювання визначається достовірністю і порівнюваністю результатів вимірювань, які можуть бути досягнуті тільки в умовах добре організованого метрологічного забезпечення господарства країни. Стандарти ДСВ позначаються перед номером стандарту цифрою 8.

Система стандартів безпеки праці (ССБП) встановлює єдині правила і норми, що стосуються безпеки людини в процесі праці. Введення системи в дію забезпечує значне зниження виробничого травматизму і професійних захворювань. Стандарти ССБП позначаються перед номером стандарту цифрою 12.

Єдина система технологічної підготовки виробництва (ЄСТПВ) – це комплекс міждержавних стандартів і галузевих систем технологічної підготовки виробництва, при виконанні вимог яких створюються умови для скорочення строків підготовки виробництва, освоєння і випуску продукції заданої якості, забезпечення високої гнучкості виробничої структури і значної економії трудових, матеріальних і фінансових ресурсів. Стандарти ЄСТПВ позначаються перед номером стандарту цифрою 14.

Система розроблення і впровадження продукції на виробництво (СРПВ) – це система правил, що визначають порядок проведення робіт зі створення, виробництва і використання продукції, встановлених відповідними стандартами. Головне призначення СРПВ полягає у встановленні організаційно-технічних принципів і порядку проведення робіт щодо створення продукції високої якості, запобігання постановки на виробництво застарілої, неефективної і невідпрацьованої продукції, скорочення строків розроблення, освоєння та своєчасного оновлення продукції. Стандарти системи СРПВ позначаються перед номером стандарту цифрою 15.

Система стандартів у галузі охорони природи становить комплекс взаємопов'язаних державних стандартів, які спрямовані на попередження шкідливого впливу результатів діяльності суспільства на природу та здоров'я людини.

Система стандартів на коди і кодування інформації складається зі стандартів, що визначають головні положення зі створення і застосування кодів та здійснення процесів кодування інформації про різноманітні об'єкти, для подальшої її обробки і зберігання в автоматизованих і автоматичних системах. Значну частину цієї системи становлять стандарти на штрихове кодування продукції.

Комплексна стандартизація – це стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і застосування системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкта загалом та його головних елементів, так і до матеріальних і нематеріальних чинників, що впливають на об'єкт, у цілях забезпечення оптимального вирішення певної проблеми. Сутність комплексної стандартизації зводиться до систематизації, оптимізації та узгодженості всіх взаємодіючих факторів, що забезпечують економічно оптимальний рівень якості.

Випереджувальною називається стандартизація, що встановлює норми, підвищені стосовно досягнутого на практиці рівня, і такі вимоги до об'єктів стандартизації, які згідно з прогнозами будуть оптимальними в майбутньому.

Міжнародні стандарти – стандарти, прийняті міжнародними організаціями зі стандартизації та доступні для широкого кола користувачів.

Для певної країни міжнародний стандарт може бути застосований безпосередньо або зі змінами, обумовленими умовами певної країни. Якщо міжнародний стандарт для застосування в певній країні потребує модифікації, то ця країна створює еквівалентний державний стандарт.

Регіональні стандарти – стандарти, прийняті регіональною організацією зі стандартизації та доступні для широкого кола користувачів. Застосування регіональних стандартів в певній країні аналогічно міжнародним стандартам.

Національні стандарти – стандарти, прийняті національним органом стандартизації та доступний для широкого кола користувачів у певній країні.

Адміністративно-територіальні стандарти – стандарти, прийняті на рівні адміністративно-територіальної одиниці держави та доступні для широкого кола викладачів.

Стандарти підприємства (можуть позначатися як СТП) – стандарти, прийняті певним підприємством, організацією, об'єднанням, установою для цих суб'єктів діяльності. Прикладом таких стандартів можуть бути такі: стандарт зовнішнього вигляду робітників, стандарт поведення в колективі, стандарт телефонних переговорів, тощо. Стандарти підприємств діють тільки для певних підприємств, організацій, об'єднань, установ.

Інші стандарти – стандарти, прийняті на інших рівнях. Прикладом таких стандартів можуть бути стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок) України (можуть позначатися як СТТУ) розробляють за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань чи сферах професійних інтересів. Вимоги СТТУ мають не суперечити вимогам ДСТУ та ГСТУ.

Основоположні стандарти поділяються на такі: організаційно-методичні стандарти (встановлюють головні положення, порядок, правила, процедури, настанови); загальнотехнічні стандарти (встановлюють умовні позначення, вимоги до розроблення, викладання, оформлення та змісту національних НД, загальнотехнічні величини, вимоги, норми); стандарти на терміни та визначення понять.

Стандарти на продукцію, послуги висувають вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, які забезпечують відповідність її призначенню. На продукцію та послуги залежно від їхніх особливостей розробляють стандарти таких різновидів, які мають відповідні групи положень або вимог: класифікація; головні параметри і/або розміри; загальні технічні вимоги; вимоги щодо безпеки; вимоги щодо збереження навколишнього природного середовища; правила приймання, маркування, пакування, транспортування, зберігання, експлуатування, ремонту, утилізації; методи контролювання, тощо. Вказані групи залежно від особливостей продукції, послуг можуть об'єднуватися в групи, що відображається в назві стандарту.

Стандарти на процеси встановлюють вимоги до методів (способів, прийомів, режимів, норм) виконання різних видів робіт у технологічних процесах розроблення, виготовлення, зберігання, транспортування, експлуатування, ремонтування та утилізування продукції, що забезпечують їхню технічну однаковість і оптимальність, зокрема до технологічних операцій, що мають самостійне значення, до сукупності послідовно виконуваних технологічних операцій.

Головні положення інформаційного забезпечення стандартизації закріплені в Законі України «Про стандартизацію».

Головні вимоги щодо стандартизації в галузі туризму визначені Законом України «Про туризм». У статті 18 цього Закону зазначено, що Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на таке:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їхньої охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;
- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їхню уніфікацію;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

Практичне заняття 9. Сертифікація послуг в сфері туризму

Програма заняття:

1. Які головні принципи та загальні правила системи сертифікації?
2. Що таке сертифікат відповідності та знак відповідності?
3. Яку інформацію містить сертифікат відповідності послуг?
4. Які існують різновиди сертифікації?
5. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?
6. Яка мета проведення добровільної сертифікації?
7. Які головні завдання сертифікації продукції, процесів, послуг?

8. Які організації можуть приймати участь у сертифікації продукції, процесів, послуг?
9. Якими документами визначено головні положення сертифікації?
10. Які головні функції Органу сертифікації?
11. Які організації можуть проводити сертифікацію?
12. Який порядок сертифікації продукції?
13. Які існують схеми (моделі) сертифікації продукції?
14. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації продукції?
15. Який порядок сертифікації систем управління якістю?
16. Яка головна мета сертифікації в туризмі?
17. Які послуги у сфері туризму підлягають сертифікації?
18. Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг?
19. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?
20. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг?
21. Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації готельних послуг?
22. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами?
23. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг?
24. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг?
25. Які організації можуть проводити сертифікацію послуг харчування?
26. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?
27. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?
28. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації послуг харчування?
29. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування?
30. На який термін видається сертифікат відповідності послуг харчування?

31. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг харчування?

32. Який існує порядок апеляції рішення органу з сертифікації про невидачу сертифіката?

33. Як здійснюється контроль відповідності якості послуг у сфері туризму?

34. Хто фінансує роботи з сертифікації послуг, що надають суб'єкти господарювання у сфері туризму?

35. Яка відповідальність за порушення законодавства з сертифікації?

Терміни та поняття за темою

Згідно діючого законодавства поняття «сертифікація» є складовою більш ширшого поняття «оцінка відповідності», під яким розуміють процес доведення того, що задані вимоги, які стосуються продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу, були виконані.

Результатом оцінки відповідності продукції, процесів, послуг є декларація про відповідність вимогам технічного регламенту. Дана декларація може оформлюватися безпосередньо самим виробником або органом оцінки відповідності, що визначається конкретним технічним регламентом.

Продукція на яку оформлена декларація про відповідність маркується знаком відповідності, форма якого є єдиною і затверджена Кабінетом Міністрів України.

Оцінка відповідності продукції, процесів, послуг, на які затверджені технічні регламенти є обов'язковою.

У разі відсутності технічного регламенту на продукцію, процеси, послугита ін., за ініціативою виробника може бути виконана сертифікація продукції, процесів, послуг, систем управління якістю, персоналу, тощо.

Розрізняють обов'язкову та добровільну сертифікацію.

Обов'язковій сертифікації підлягає продукція, на яку законодавчими чи нормативними документами встановлені обов'язкові вимоги щодо безпеки для життя і здоров'я споживачів, а також їхнього майна і навколишнього середовища. Обов'язкова сертифікація проводиться в державній системі сертифікації і включає перевірку й випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією.

Добровільна сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів, погоджених із постачальником і споживачем, проводиться з ініціативи виготовлювача, продавця, споживача, органів державної влади, громадських організацій для встановлення відповідності продукції вимогам, що не стосуються обов'язкових, на договірних умовах між заявником і органом із сертифікації. Добровільна сертифікація здійснюється з такою метою: для підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції; розповсюдження (просування) послуг на ринку; залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги.

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідає встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством.

Знак відповідності технічним регламентам – маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені в технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування. Під знаком відповідності позначається номер органу оцінки відповідності, який видав сертифікат відповідності. Цей номер є номером, під яким цей орган оцінки відповідності зареєстрований у відповідному реєстрі.

Метою державної системи сертифікації продукції є здійснення необхідних організаційних, технічних і економічних заходів щодо забезпечення гарантій, пов'язаних із придбанням і використанням споживачем продукції (у тому числі й імпорту) для своїх потреб.

Система сертифікації в Україні УкрСЕПРО – це державна система сертифікації в Україні яка була призначена для проведення обов'язкової та добровільної сертифікації продукції, процесів, послуг. У 2018 р. Система УкрСЕПРО була скасована. Система УкрСЕПРО мала на меті проведення обов'язкової та добровільної сертифікації продукції, процесів або послуг.

Вимоги до органів з сертифікації продукції в свій час були визначені ДСТУ 3411:2004, а систем якості — ДСТУ 3420:96. Більшість вимог сформульованих в цих документах лишається актуальними і в теперішній час.

Порядок проведення сертифікації продукції, робіт послуг (далі продукції) визначається Органом оцінки відповідності, а також окремими положеннями, щодо сертифікації певних різновидів робіт і послуг.

Сертифікацію продукції проводять тільки органи із сертифікації, а в разі їхньої відсутності – організації, що виконують функції органів із сертифікації продукції за дорученням Національного органу із сертифікації.

Схеми сертифікації продукції, послуг визначає Орган оцінки відповідності. Схеми сертифікації продукції були визначені ДСТУ 3413-96. Схеми сертифікації послуг визначаються відповідними положеннями щодо сертифікації послуг.

Схеми сертифікації продукції визначаються залежно від кількості одиниць продукції, яку потрібно сертифікувати, та робіт із сертифікації.

Орган із сертифікації продукції несе відповідальність за необгрунтовану чи неправомірну видачу сертифікатів відповідності, атестатів виробництва та підтвердження їхньої дії, а випробувальні лабораторії та випробувальні центри за недостовірність та необ'єктивність результатів випробувань сертифікованої продукції.

При цьому виробник (виконавець, постачальник) несе відповідальність за невідповідність сертифікованої продукції вимогам нормативних документів та застосування сертифіката і знака відповідності, а продавець – за відсутність сертифіката або знака відповідності на продукцію, що реалізується, якщо вона підлягає обов'язковій сертифікації.

За здійснення господарської діяльності з порушенням у галузі стандартизації та сертифікації до суб'єктів господарювання застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, встановлених законом, зокрема, главою 13 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

В Україні сертифікація в туризмі знаходиться у стадії розвитку. Вона була введена як захисний захід у зв'язку з тим, що в 90-ті рр. ХХ ст. недосконалий український ринок заповнили товари, серед яких було багато недоброякісних або просто небезпечних для життя. Першим її кроком було введення Закону України «Про захист прав споживачів».

Перелік послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони довкілля, порядок проведення сертифікації послуг у сфері туристської діяльності визначається Кабінетом Міністрів України. Підтвердження відповідності туристичних послуг здійснюється в установленому порядку.

В Україні з 1999 р. була введено обов'язкову сертифікацію послуг розміщення і послуг харчування згідно з розробленими положеннями затвердженим Наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. N 37 і викладеними у таких документах:

- Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання);
- Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування.

У 2012 р. відповідною постановою Кабінету Міністрів України обов'язкову сертифікацію послуг розміщення і послуг харчування було скасовано.

Нині в сфері туризму може здійснюватися добровільна сертифікація послуг закладів розміщення та послуг підприємств харчування, що надають послуги для туристів.

Практичне заняття 10. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму

Програма заняття:

1. Яка головна мета проведення ліцензування туристської діяльності?
2. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії?
3. Які різновиди діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні?
4. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму?
5. Вказати головні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування у сфері туризму в Україні.
6. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність?
7. В який термін Орган ліцензування повинен прийняти рішення про видачу ліцензії?
8. Вказати головні умови ліцензування туристської діяльності.
9. Чи може підприємство-туроператор займатися іншими різновидами діяльності, крім туроператорської?
10. Назвіть випадки, в яких може бути відмовлено у видачі ліцензії суб'єкту господарювання, який займається туристською діяльністю?
11. В яких випадках ліцензія переоформляється?
12. В який термін суб'єкт господарювання, який займається туристською діяльністю, зобов'язаний повідомити Орган ліцензування про зміни у документах, що є підставою для переоформлення ліцензії?

13. В яких випадках видається копія ліцензії?
14. В яких випадках видається дублікат ліцензії?
15. Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії на туроператорську діяльність?
16. Яка періодичність проведення планових перевірок дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?
17. В яких випадках проводиться позапланова перевірка дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?
18. Які головні права й обов'язки комісії з перевірки за дотриманням ліцензійних умов здійснення туристської діяльності?
19. В яких випадках може бути анульовано ліцензію?
20. Який порядок оскарження висновків комісії за дотриманням ліцензійних умов виконання туристської діяльності?

Терміни та поняття за темою

Ліцензування – проведення заходів, пов'язаних із наданням здобувачу ліцензії, переоформленням документів, що підтверджують наявність ліцензії, призупиненням та поновленням дії ліцензій, анулюванням ліценцій та контролем органів, які ліцензують, за дотриманням ліцензіатами відповідних ліцензійних вимог та умов при здійсненні туристської діяльності.

Ліцензія – право суб'єкта господарювання на провадження виду господарської діяльності або частини виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Здобувач ліцензії – юридична особа або індивідуальний підприємець, який звернувся в орган, що ліцензує, із заявою про надання ліцензії на здійснення певного різновиду діяльності.

Ліцензіат – юридична особа або індивідуальний підприємець, що має ліцензію на проведення певного різновиду діяльності.

Органи, які ліцензують – органи виконавчої влади, що здійснюють ліцензування.

Ліцензування діяльності туристичних підприємств в Україні регламентується такими нормативними документами:

1. Конституція України.
2. Цивільний Кодекс України.
3. Господарський кодекс України.
4. Кримінальний кодекс України.
5. Кодекс України про адміністративні правопорушення.
6. Закон України «Про туризм».
7. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності».
8. Закон України «Про захист прав споживачів».

Умови ліцензування діяльності турпідприємств у сфері туризму визначені ліцензійними умовами провадження туроператорської діяльності.

У процесі ліцензування туроператорської та турагентської діяльності органом ліцензування можуть виконуватися такі різновиди робіт:

- оформлення нової ліцензії;
- оформлення копії ліцензії;
- оформлення дублікату ліцензії;
- переоформлення ліцензії.
- зупинення, відновлення дії ліцензії;
- анулювання ліцензії;
- розширення або звуження провадження виду господарської діяльності ліцензіатом;
- контроль за дотриманням ліцензійних вимог.

4. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни:

Вивчення тем – 60 балів (виконання 10 завдань)

Підсумковий контроль – 40 балів (з них: відповідь на теоретичне питання - 20 балів; творче питання - 20 балів) . У разі складання екзамена дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якості в туризмі і рекреації», режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545> екзаменаційний білет складається з 40 тестових питань. Кожна віра відповідь оцінюється в 1 бал.

Денна/ заочно (дистанційна) форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота										разом	екзамен	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	60	40	100
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирьохрівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА

1. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І.Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с.
2. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко,СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2017.-234 с.
3. Управління якістю туристичних послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання;КОО, 2018. -457 с.

ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : [чинний від 01.07.2001 р.] – Київ : Держстандарт України, 2001. – 26 с. (Нац. стандарт України).
2. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.– Київ : Держстандарт України, 1996. – 16 с. (Нац. стандарт України).
3. ДСТУ 3411-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації продукції та порядок їх призначення і надання повноважень на діяльність у системі. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 26 с. (Нац. стандарт України).
4. ДСТУ 3413-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. – Київ : Держстандарт України, 1997. – 30 с. (Нац. стандарт України).

5. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення . – Київ : Держстандарт України, 2001. – 21 с. (Нац. стандарт України).
6. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Требования к органам по сертификации систем качества и порядок их аккредитации. – Київ : Держстандарт України, 1996. – 22 с. (Нац. стандарт України).
7. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Нац. стандарт України).
8. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. (Нац. стандарт України).
9. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 14 с. (Нац. стандарт України).
10. ДСТУ /ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 27 с. (Нац. стандарт України).
11. ДСТУ/ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 23 с. (Нац. стандарт України).
12. ДСТУ/ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 44 с. (Нац. стандарт України).
13. ISO/IEC GUIDE 2:2004(E/F/R) Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:guide:2:ed-8:v1:ru> 336
14. Про адміністративні правопорушення : Кодекс України від 07.12.1984 р. № 8073-X // Відомості ВР УРСР. – 1984. – № 51. – ст. 1122.

15. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 р. № 222-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2015. – № 23. – ст. 158.
16. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII // Відомості ВР УРСР. – 1991. – № 30. – ст. 379.
17. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності Закон України від 05.05.2007 р. № 877-V // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2007. – № 29. – ст. 389
18. Про стандартизацію : Закон України від 02.03.2015 р. № 1315-VII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 31. – ст. 1058.
19. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 14. – ст. 96.
20. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості ВР. – 1995. – № 31. – ст. 24.
21. Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.1992 № 269. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/269-92-п#Text>.
22. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, № 37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 143.
23. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, № 37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 163
24. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
25. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.

26. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2013. – 584 с.
27. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [ЮЛ. Койфман та ін.]-Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
28. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт- бланш. 2015.-486 с.
29. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
30. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія .
31. / Л.Г. Шамаєва - Х.: ХНЕУ, 2019 . - 240 с.

ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ВІДЕО- ЛЕКЦІЇ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

- <http://www.dffd.gov.ua/> офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://www.ei.com.ua/> інформаційне агентство Експресінформ – основні фінансові індикатори України
- <http://www.industry.com.ua/> рейтинги українських підприємств різного профілю на сайті Міністерства промислової політики України
- <http://www.kmu.gov.ua/> урядовий портал Кабінету Міністрів України
- <http://www.me.gov.ua/> офіційний сайт Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України
- <http://www.rada.gov.ua/> офіційний сайт Верховної Ради України
- <http://www.spfu.gov.ua/> офіційний сайт Фонду держмайна України
- <http://www.unctad.org> офіційний сайт UNCTAD
- www.cordis.lu/libraries європейський бібліопростір

Навчальне видання

Євтушенко Олена Віталіївна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ І РЕКРЕАЦІЇ

Методичні рекомендації
до вивчення дисципліни для студентів спеціальності
242 «Туризм і рекреація» другого (магістерського) рівня вищої освіти

В авторській редакції

Формат 60×84 1/16. Ум. друк. арк. 4,8. Наклад 50 пр. Зам. № 221/24.

Видавець і виготовлювач
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.2009
Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна