

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни

***“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ
У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО
І ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”***

(для спеціалістів)

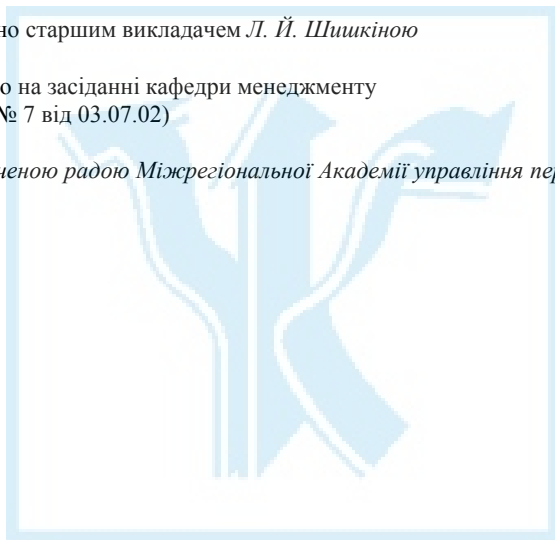
МАУП

Київ 2002

Підготовлено старшим викладачем *Л. Й. Шишкіною*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(Протокол № 7 від 03.07.02)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Шишкіна Л. Й. Навчальна програма дисципліни “Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу” (для спеціалістів). — К.: МАУП, 2002. — 14 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2002

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Якість пропонуваних послуг і задоволення потреб споживачів в усьому світі нині є ключовими аспектами, що визначають успіх і саме існування організацій, які діють у сфері туристичних і готельних послуг. Досягнення та підтримання організацією належної якості пропонуваних послуг залежить від системного підходу до управління якістю. Зразком та водночас інструментом для поліпшення якості в усьому світі є міжнародні стандарти ISO серії 9000, які є стандартами загального характеру, застосовуються організаціями всіх типів (виробничими, урядовими, військовими та сервісними) і за 25 років свого існування довели свою ефективність, отримавши статус "універсальної мови якості".

Навчальною програмою дисципліни "Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу" передбачено вивчення *теоретичних основ* забезпечення та управління якістю в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, ознайомлення з підходами до розроблення та впровадження систем управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації, а також проведення *практичних робіт* з визначення організаційної структури системи управління якістю, розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації системи управління якістю на прикладі туристичного або готельного підприємства.

Опанувавши курс студенти повинні знати :

- історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні;
- основні поняття в галузі управління якістю;
- принципи управління якістю;
- мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг;
- вимоги до документації системи управління якістю;
- роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;
- вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги;
- методи моніторингу якості послуг під час їх надання.

Студенти повинні вміти застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що

надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

Дисципліна “Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу” тісно пов’язана з іншими навчальними дисциплінами, зокрема з курсом “Сертифікація та стандартизація готельних і туристичних послуг”, і спрямована на формування менеджера туристичного і готельного бізнесу, який зможе забезпечити і поліпшити високу якість пропонованих послуг.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ
ГОТЕЛЬНОГО І ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”

№ п/п	Назва розділу і теми
1	<i>I. Наукові основи управління якістю послуг</i> Управління якістю — функція загального менеджменту сфери послуг
2	Принципи управління якістю послуг
3	<i>II. Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг</i> Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000
4	Політика і цілі у сфері якості послуг
5	Обов’язкова документація в системі управління якістю послуг
6	<i>III. Відповідальність керівництва за управління якістю послуг</i> Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості послуг
7	Визначення потреб та очікувань споживачів послуг та інших зацікавлених сторін
8	Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості послуг
9	<i>IV. Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного комплексу</i> Оптимізація організаційної структури підприємства, побудова схеми процесів надання послуг
10	Методи постійного поліпшення якості послуг

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ
ГОТЕЛЬНОГО І ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”

Розділ I. Наукові основи управління якістю послуг

Тема 1. Управління якістю — функція загального менеджменту послуг

Поняття управління якістю. Існуючі традиційні підходи до управління якістю послуг. Історія розвитку та вдосконалення систем управління якістю у світі та в Україні. Сучасні наукові напрями та концепції управління якістю у сфері туристичного і готельного комплексу. Проблеми якості послуг в Україні.

Література [8; 10–13]

Тема 2. Принципи управління якістю послуг

Орієнтація на замовника. Лідерство та особистий приклад керівників. Залучення усього персоналу та максимальне використання їх можливостей. Визначення взаємопов'язаних видів діяльності на підприємстві та управління ними як системою процесів. Системний підхід до управління якістю послуг. Постійне поліпшення якості послуг як незмінна мета організації. Необхідність взаємовигідних стосунків з партнерами.

Література [8; 10–13]

Розділ II. Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг

Тема 3. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000

Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу. Основні положення і термінологія систем управління якістю.

Література [1–3; 7–11; 13]

Тема 4. Політика і цілі у сфері якості послуг

Визначення стратегії розвитку підприємства та стратегічне планування підвищення якості послуг. Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства. Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін. Показники діяльності та їх поліпшення. Вимірні цілі у сфері якості. Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.

Література [1–3; 7–11; 13]

Тема 5. Обов'язкова документація в системі управління якістю послуг

Настанова з якості — основний документ системи управління якістю. Кодекс поведінки персоналу. Обов'язкові методики системи управління якістю послуг. Реєстрація поточних даних про якість. Внутрішні документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу. Технологічні інструкції і методики надання конкретних видів послуг. Зовнішня документація. Управління документацією на підприємстві.

Література [1–3; 7–11; 13]

Розділ III. Відповідальність керівництва за управління якістю послуг

Тема 6. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості послуг

Провідна роль вищого керівника у досягненні та підтримуванні високої якості послуг. Вироблення у керівника бачення політики та стратегічних цілей, узгоджених з основною метою організації. Орієнтація на замовника. Інформування персоналу про напрями діяльності та цінності, пов'язані з якістю. Створення середовища, що сприяє залученню та професійному зростанню працівників. Розподіл відповідальності та повноважень з управління якістю на підприємстві сфери туристичних і готельних послуг, представник керівництва, відповідальний за якість. Аналіз ефективності управління якістю з боку керівництва.

Література [1–3; 7–11; 13]

Тема 7. Визначення потреб та очікувань споживачів послуг та інших зацікавлених сторін

Зацікавлені сторони підприємства, яке надає туристичні і готельні послуги. Визначення та формулювання потреб та очікувань споживачів і всіх зацікавлених сторін як ключових характеристик надання послуг. Установлення та оцінювання конкуренції на ринку аналогічних послуг. Зворотний зв'язок із споживачами щодо якості послуг. Взаємозв'язки підприємства з партнерами і суспільством, врахування їхніх потреб та очікувань у діяльності підприємства.

Література [1–3; 7–11; 13]

Тема 8. Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості послуг

Людські ресурси: компетентність, кваліфікація та підготовка персоналу. Планування набору та навчання персоналу. Інфраструктура, необхідна для надання туристичних і готельних послуг: будівлі та інженерно-технічні споруди, устаткування та обладнання, допоміжні служби, інформаційні та комунікаційні технології, транспорт. Виробниче середовище. Інформаційні, природні і фінансові ресурси.

Забезпечення ресурсами, необхідними для підвищення якості послуг.

Література [1–3; 7–11; 13]

Розділ IV. Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного комплексу

Тема 9. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання послуг

Традиційні та сучасні типи організаційних структур підприємств, що надають туристичні і готельні послуги. Аналіз існуючих процесів на підприємстві. Процеси управління, процеси надання послуг, забезпечувальні процеси, процеси, пов'язані з замовниками.

Побудова схеми процесів, визначення входів, виходів та взаємодії кожного процесу.

Реалізація процесів управління якістю послуг на підприємстві.

Література [1–3; 7–11; 13]

Тема 10. Методи постійного поліпшення якості послуг

Моніторинг якості туристичних і готельних послуг. Визначення показників якості послуг на підприємстві. Витрати на підвищення якості послуг. Результативність та ефективність управління якістю. Визначення задоволеності замовника отриманими послугами. Проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю на підприємстві. Управління невідповідними послугами. Методи запобігання наданню неякісних послуг. Самооцінювання результативності та ефективності діяльності підприємства з надання послуг у сфері туристичного і готельного комплексу.

Література [4–11; 13]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Виконання контрольної роботи студентами дистанційної форми навчання є складовою навчального процесу та активною формою самостійної роботи студентів.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу “Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу”, сформувати вміння самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою, законодавчими актами та нормативними документами. Контрольна робота повинна відображати окремі теоретико-практичні проблеми.

Контрольну роботу студенти виконують у формі реферату. Вона повинна бути технічно правильно оформлена, написана чітким і розбірливим почерком (без виправлень), допускається також друкований або комп’ютерний варіант. Обсяг контрольної роботи у формі реферату становить 12–18 сторінок. Сторінки мають бути пронумеровані. На першій сторінці потрібно навести текст завдання контрольної роботи. У кінці роботи необхідно навести список використаних літературних джерел, потім поставити дату виконання і особистий підпис. Якщо контрольна робота виконана без дотримання рекомендацій, вона повертається студентові без перевірки на доопрацювання.

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, М, Ю	1
Г, П, Ш	2
Ж, Т, Х	3
Б, Й, Р	4
Д, Н, Я	5
З, У, Щ	6
В, К, Ц	7
Є, С, Ч	8
І, Ї, О, Е	9
Л, Ф	10

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Загальна характеристика міжнародних стандартів ISO серії 9000.
2. Вісім принципів управління якістю.
3. Наведіть структуру документів системи управління якістю в готелі.

Варіант 2

1. Структура документації системи управління якістю в туристичному підприємстві.
2. Орієнтація на замовника.
3. Розробіть організаційну структуру умовного туристичного агентства.

Варіант 3

1. Процесний підхід до управління якістю.
2. Настанова з якості.
3. Розробіть анкету для визначення задоволеності гостя готелю наданими послугами.

Варіант 4

1. Політика і цілі у сфері якості.
2. Основні види ресурсів для туристичних послуг.
3. Складіть посадову інструкцію для покоївки готелю категорії три зірки.

Варіант 5

1. Роль вищого керівництва у впровадженні та актуалізації системи управління якістю на підприємстві.
2. Ресурси, необхідні для забезпечення якості готельних послуг.
3. Розробіть протокол реєстрації якості прибирання номерів покоївками.

Варіант 6

1. Людські ресурси: компетентність, кваліфікація та підготовка персоналу .
2. Інфраструктура організації, необхідна для надання готельних послуг.
3. Складіть кваліфікаційні вимоги до керівника туристичного підприємства.

Варіант 7

1. Управління документацією в системі управління якістю.
2. Принцип орієнтації на замовника.
3. Складіть перелік необхідних технічних ресурсів для туристичного агентства.

Варіант 8

1. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами під час надання туристичних послуг.
2. Внутрішні аудити системи управління якістю.
3. Розробіть організаційну структуру мотелю.

Варіант 9

1. Управління невідповідними туристичними та готельними послугами.
2. Системний підхід до управління якістю.
3. Визначте цілі у сфері якості для готелю категорії чотири зірки.

Варіант 10

1. Аналіз керівництвом ефективності управління якістю, представник керівництва.
2. Поліпшення якості послуг.
3. Розробіть схему процесу приймання гостей службою приймання готелю.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Історія розвитку систем управління якістю.
2. Основні поняття управління якістю.
3. Загальна характеристика принципів управління якістю.
4. Орієнтація на замовника.
5. Принцип лідерства.
6. Залучення працівників до управління якістю.
7. Процесний підхід до управління якістю.
8. Системний підхід до управління .
9. Принцип постійного поліпшення управління якістю.
10. Принцип прийняття рішень на підставі фактів.
11. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами.
12. Політика у сфері якості.
13. Цілі у сфері якості.
14. Доведення політики та цілей у сфері якості до працівників усіх рівнів на підприємстві.
15. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги.
16. Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг.
17. Настанова з якості як основний документ системи управління якістю послуг.
18. Кодекс поведінки персоналу.
19. Внутрішні документи системи управління якістю.
20. Зовнішні документи системи управління якістю.
21. Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг.
22. Обов'язкові методики системи управління якістю.
23. Методики (технологічні інструкції) виконання конкретних видів послуг на підприємстві.
24. Положення про служби, посадові інструкції персоналу.
25. Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості.
26. Роль вищого керівника у виборі стратегічного курсу на підвищення якості послуг та впровадження системи управління якістю.
27. Методи визначення вимог споживачів туристичних і готельних послуг.
28. Потреби та очікування споживачів та інших зацікавлених у діяльності підприємства сторін.
29. Аналіз керівництвом ефективності управління якістю.
30. Людські ресурси: компетентність, обізнаність і підготовка персоналу.

31. Роль і відповідальність кожного працівника у підвищенні якості послуг.
32. Вимоги до інфраструктури туристичного і готельного підприємства.
33. Технічні ресурси для надання туристичних і готельних послуг.
34. Виробниче середовище, необхідне для надання послуг високої якості.
35. Інформаційні ресурси в послугах.
36. Забезпечення ресурсами, необхідними для надання послуг високої якості.
37. Взаємовигідні відносини туристичного чи готельного підприємства з постачальниками та партнерами.
38. Вимоги до процесів управління на підприємстві сфери готельного і туристичного комплексу.
39. Деталізація процесів надання готельних і туристичних послуг.
40. Процеси, пов'язані з визначенням вимог та ступеня задоволеності замовників (клієнтів).
41. Визначення входів і виходів усіх процесів, необхідних для забезпечення високої якості послуг, та взаємодій між ними.
42. Сертифікація системи управління якістю.
43. Методи моніторингу якості туристичних і готельних послуг.
44. Визначення показників якості послуг на підприємстві.
45. Соціологічні методи визначення задоволеності споживачів готельних і туристичних послуг.
46. Внутрішні аудити якості туристичних і готельних послуг на підприємстві.
47. Управління невідповідними послугами.
48. Методи запобігання наданню неякісних послуг.
49. Витрати на підвищення якості послуг.
50. Результативність та ефективність управління якістю на підприємствах туристичного і готельного комплексу.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *ДСТУ ISO 9000-01*. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.
2. *ДСТУ ISO 9001-01*. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.
3. *ДСТУ ISO 9004-01*. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: Держстандарт України, 2001.
4. *ДСТУ ISO 10011-1:1995*. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 1. Перевірка.
5. *ДСТУ ISO 10011-2:1995*. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів з перевірки систем якості.
6. *ДСТУ ISO 10011-3:1995*. Настанови щодо перевірки систем якості. — К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 3. Керування програмами перевірок.
7. *Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг*. — К.: Держстандарт України, 1999.
8. *Послуги в Україні*. Туризм. Готелі. Харчування. Довідник / За ред. В. Іванова. — Львів, 2000.
9. *Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості*. Довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова. — К.; Львів.
10. *Робертсон А.* Управление качеством. — М.: Прогресс, 1974.
11. *Менеджмент систем качества*: Учеб. пособие / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. — М.: Изд-во стандартов, 1997.
12. *Семь инструментов качества в японской экономике*. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
13. *Руководство по применению ISO 9002 в готельной индустрии и общественном питании*. — М.: Изд-во стандартов, 1991.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Управління якістю послуг у сфері готельного і туристичного комплексу”	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	8
Завдання для контрольних робіт	9
Питання для самоконтролю	11
Список рекомендованої літератури	13

Відповідальний за випуск
Редактор
Комп’ютерна верстка

Н. В. Медведєва
О. Ф. Пінчук
Т. Г. Замура

МАУП

Зам. № ВКЦ-1169

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП