

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

ОСВІТА У ХХІ СТОЛІТТІ: ШЛЯХИ РОЗВИТКУ

Випуск 5

*Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції
“Новітні освітні технології в контексті сучасних
глобалізаційних та інтеграційних процесів”
м. Київ, МАУП, 10 жовтня 2012 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2013

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 9 від 31.10.12)*

Редакційна колегія:

*Подоляка А. М., д-р юрид. наук — головний редактор
Головатий М. Ф., д-р політ. наук, проф. — заступник головного редактора
Чернуха Н. М., д-р пед. наук, проф. — заступник головного редактора
Ігнатченко А. А., канд. техн. наук — відповідальний редактор*

Видання здійснене в рамках проекту
“Наукові праці МАУП”

**Освіта у ХХІ столітті: шляхи розвитку / МАУП. — К.: ДП “Видав-
О-72 ничий дім “Персонал”, 2010 —**

Вип. 5: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції
“Новітні освітні технології в контексті сучасних глобалізаційних та інтегра-
ційних процесів”, м. Київ, МАУП, 10 жовт. 2012 р. / редкол.: А. М. Подоляка
(голов. ред.), М. Ф. Головатий (заст. голов. ред.), Н. М. Чернуха (заст. голов. ред.),
А. А. Ігнатченко (відп. ред.). — 2013. — 264 с. : іл. — Бібліогр. у кінці ст.

У збірнику подано статті учасників Міжнародної науково-практичної конференції
“Новітні освітні технології в контексті сучасних глобалізаційних та інтеграційних
процесів”, присвяченої найважливішій проблемі сьогодення — розвитку освіти в Украї-
ні. Статті охоплюють широкий діапазон наукових досліджень українських учених.

Для науковців, освітян, державних службовців, політиків, викладачів і студентів,
а також усіх, хто цікавиться розвитком української освіти.

ББК 74.04(4УКР)я43

І. М. Найдьонов

Педагогічна практика фахівця-магістра: проблеми, причини, шляхи оптимізації 80

Т. І. Науменко

Психолого-педагогічні моделі розумового розвитку дітей раннього віку 88

І. Г. Павленко

Сучасні підходи щодо формування толерантності майбутніх учителів 93

С. В. Павлюк

Зміни визначальних впливів на університети Європи 96

Л. О. Паславська

Традиції декоративно-ужиткового мистецтва у сучасній дизайн-освіті 99

С. Ф. Радзімовська

Інтеграційні процеси в освіті 103

В. В. Утвенко

Роль органів місцевого самоврядування України в управлінні освітніми закладами 107

О. В. Харченко

Особливості перекладу стилістичних засобів, що пов'язані з концептом “гроші” 112

Г. П. Щука

Етапи проведення порівняльно-педагогічних досліджень систем професійної туристської освіти 119

В. В. Баєв

Формування професійних компетенцій фахівців із стандартизації та сертифікації суб'єктів туристичної індустрії 121

Н. В. Головач

Заходи полегшення професійної адаптації студентів у вищому навчальному закладі 128

Є. Ю. Гончаренко

Проблематика перекладу рекламних текстів з німецької мови українською в контексті вивчення ділової іноземної мови 132

Д. Є. Денисенко, О. В. Мариненко

Необхідність викладання історичних дисциплін на юридичних факультетах майбутнім спеціалістам 136

О. А. Корман

Центри сімейного консультування, як інструмент роботи з молоддю та батьками 140

Г. А. Костенко-Костейчук,

М. А. Дегтяренко
Проблеми вітчизняної освіти та Болонський процес 145

О. В. Котеньова, А. Ю. Батрак

Ефективність застосування мультимедійних технологій у процесі викладання правових дисциплін у ВНЗ 148

Магеррамзаде Алібала

Саттар огли
Аналіз впливу сучасної світової кризи на реальну економіку 151

О. М. Масловська

Роль мультимедіа ресурсів в Україні як сучасний засіб навчання 158

І. О. Проценко

Трансформація інститутів державної влади в контексті проблем освітньої політики 163

С. І. Слободян, Л. Г. Крамаренко

PR в інноваційному розвитку як суспільний престиж наукової діяльності 167

В. В. БАЄВ

докторант

Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ФАХІВЦІВ ІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Освіта у XXI столітті: шляхи розвитку, вип. 5, 2013, 121–127

В умовах сучасного світового розвитку та інтеграції України в міжнародне співтовариство з метою забезпечення конкурентоспроможності на вітчизняному та світовому ринках туристичного продукту вітчизняні суб'єкти туристичної індустрії визначають нові вимоги до професійних компетенцій фахівців із менеджменту якості.

Відповідно до стандарту ISO 8402 “Управління якістю та забезпечення якості” стандартами ISO 1005, ISO 1006, ISO 1007, ISO 10014, ISO 10015 передбачено відповідну підготовку персоналу, управління та проектування [3].

Такі вимоги до персоналу суб'єктів туристичної індустрії передбачають нові підходи до формування професійних компетенцій з менеджменту якості, зокрема стандартизації та сертифікації суб'єктів туристичної індустрії.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування формування професійних компетенцій зі стандартизації та сертифікації суб'єктів туристичної індустрії.

Особливості професійної підготовки фахівців для сфери туризму охарактеризовано в науково-методичних працях Є. О. Алілуйко, І. В. Зоріна, В. О. Квартальнова. Загальні питання становлення й розвитку туристської освіти висвітлено в публікаціях П. Гамбла, Ф. Гоу, В. Лапаж, К. Макі, Д. Павесік, К. Патлоу, А. Поллок, Д. Пратт, Д. Річі, М. Хайвуд, Д. Хусс, Д. Хаукінс, Е. Шафер, Д. Еванс. Проблеми стандартизації, якості професійної підготовки фахівців для туристичної галузі досліджували В. Сведлов, Г. Кібеді, П. Ботт, А. Халл, А. Шаде, Л. В. Сакун, Л. В. Кнодель.

Відповідно до Галузових стандартів вищої освіти України з галузі знань 0306 “Менеджмент і адміністрування”, затверджених МОНМС України в 2011 р., нормативна частина програми підготовки магістра з менеджменту організацій і адміністрування передбачає опанування студентами навчальної дисципліни “Ділове адміністрування” [1]. Змістовним модулем якої є вивчення дисципліни “Управління якістю”.

Метою вивчення цієї навчальної дисципліни є формування у студентів системи знань із теорії і методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю [2].

Основними завданнями навчальної дисципліни “Управління якістю” є теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю. Після вивчення навчальної дисципліни “Управління якістю” студенти повинні знати термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю; основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств; облік вит-

рат на якість; аудит якості на підприємствах [2].

Суб’єкти туристичної індустрії мають специфіку щодо системи управління якістю, тому при підготовці менеджерів туристичної індустрії у варіативну частину освітньо-професійної програми та навчальні плани їх підготовки доцільно передбачати вивчення навчальних дисциплін: “Стандартизація туристичних послуг”, “Менеджмент туристичної фірми”, “Управління якістю в туризмі”.

Навчальну дисципліну “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” доцільно включати у варіативну частину освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів. Завдання навчальної дисципліни – теоретична та практична підготовка студентів із питань стандартизації й сертифікації послуг туристичних підприємств, нормативної документації

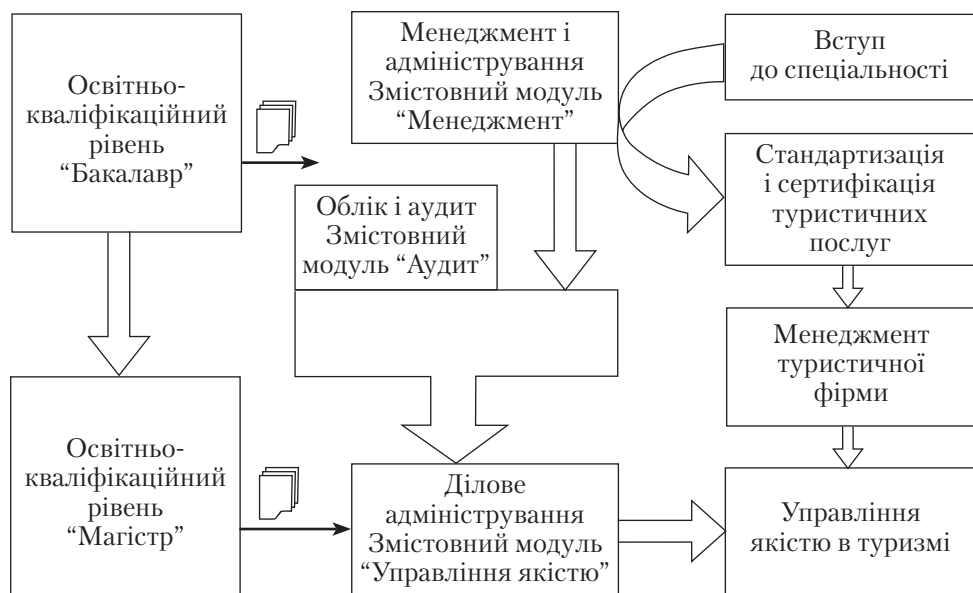


Рис. Структурно-логічна схема теоретичної підготовки менеджерів туристичної індустрії з питань управління якістю

з ліцензування, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні.

Місце навчальної дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” у структурно-логічній схемі теоретичної підготовки менеджерів туристичної індустрії подано на рис.

Розподіл змісту освітньо-професійної програми підготовки фахівців з управління якістю в туризмі представлено в таблиці.

Навчальну дисципліну “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” доцільно включати у варіативну частину освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів. Завдання навчальної дисципліни — теоретична та практична підготовка студентів із питань стандартизації й сертифікації послуг туристичних підприємств, нормативної документації з ліцензування, стандартизації

й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні.

Навчальна дисципліна “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” має включати такі змістовні модулі: ліцензування туристичних підприємств; нормативна база стандартизації й сертифікації в туризмі; мета і завдання стандартизації; захист прав споживачів як основа стандартів якості; мета, завдання і правила сертифікації; сертифікація туристичного відпочинку і подорожей туристичними маршрутами; сертифікація екскурсій; сертифікація засобів розміщення.

Після вивчення навчальної дисципліни студенти повинні знати: основні напрями державного регулювання туристичної галузі; порядок оформлення ліцензій на надання туристичних послуг; законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних по-

Таблиця

Структура програми додипломної підготовки фахівців з управління якістю в туризмі

№№	Назва навчальної дисципліни	Кредити ЄКТС	Семестр	Форма контролю
ОКР “Бакалавр”				
1.	Вступ до спеціальності	2,0	1	ПМК ¹
2.	Стандартизація і сертифікація туристичних послуг	3,0	6	іспит
3.	Менеджмент туристичної фірми	3,0	8	іспит
ОКР “Магістр”				
4.	Управління якістю	2,0	9	іспит
5.	Управління якістю в туризмі	2,0	10	ПМК

¹ ПМК – поточно-модульний контроль

слуг; правила сертифікації туристичних послуг; правила сертифікації екскурсій; основи безпеки туристичного обслуговування; загальні вимоги до готелів; види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

Вивчення курсу “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” передбачає опанування студентами вмінь та навичок з оформлення документів на отримання ліцензій та сертифікатів; оцінки відповідності якості обслуговування державним стандартам; дотримання правил безпеки в туризмі.

Навчальну дисципліну “Менеджмент туристичної фірми” доцільно включати у варіативну частину освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів. У тематичний план цієї навчальної дисципліни має бути включено тему “Основи менеджменту якості суб’єктів туристичної індустрії”.

Навчальну дисципліну “Управління якістю в туризмі” доцільно включати в програму підготовки магістрів — менеджерів туристичної індустрії. В структурно-логічній схемі ця навчальна дисципліна має викладатися після опанування студентами курсу “Управління якістю” та низки професійно орієнтованих навчальних дисциплін: “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”; “Організація та управління туристичним бізнесом”; “Технологія організації туроператорських послуг”; “Транспортне забезпечення туристичних послуг”; “Ринок туристичних послуг”; “Економіка туризму”.

Метою вивчення цієї навчальної дисципліни є формування у сту-

дентів системи знань з теорії і методології управління якістю в туризмі на отримання практичних навичок із розробки, організації та впровадження системи якості в усіх сферах діяльності підприємств туристичної індустрії.

У процесі досягнення основної цілі навчальної дисципліни мають вирішуватися такі завдання: отримання комплексу знань щодо систем та методів управління якістю послуг у сфері туризму; підготовка до виконання робіт із розробки та впровадження стандартів якості комплексного туристичного обслуговування; отримання знань та навичок із розробки та впровадження політики якості на підприємствах туристичної індустрії; формування практичних навичок із використання статистичних методів контролю якості в туризмі.

Після вивчення навчальної дисципліни “Управління якістю в туризмі” студент має набути таких компетенцій: здатність використовувати методи моніторингу ринку туристичних послуг; уміння з використання нормативних документів з якості, стандартизації та сертифікації в організації роботи підприємств туристичної індустрії; здатність до розробки та впровадження стандартів якості комплексного туристичного обслуговування; навичками оцінки задоволеності споживачів послугами суб’єктів туристичної індустрії; використання інструментів управління та контролю якості туристичних послуг.

Вивчення навчального курсу “Управління якістю в туризмі” перед-

бачає 3,5 кредитів ECTS (126 годин), із яких: 18 годин лекційного курсу; 18 годин — практичні та семінарські заняття; 36 годин — індивідуальна робота та 54 години самостійної роботи студентів. Тематичний план навчальної дисципліни представлено в таблиці.

При проведенні аудиторних занять з теми “Якість — як об’єкт управління в туризмі” основна увага приділяється опануванню студентами таких питань: цілі, задачі та функції управління якістю на підприємствах туристичної індустрії; багато варіантність якості послуг в туристичній індустрії; показники, що визначають конкурентоспроможність туристичних послуг; петля якості, спіраль якості послуг туристичної фірми; економічні проблеми управління якістю послуг в туризмі; характеристика витрат, пов’язаних із забезпеченням якості послуг в туризмі; регулювання витрат на управління якістю послуг в туристичній індустрії.

Лекційний матеріал теми “Методи оцінки якості послуг суб’єктів туристичної індустрії” спрямований на надання теоретичних знань з таких питань:

- номенклатура показників, необхідних для оцінки якості послуг, що надаються підприємствами туристичної індустрії;
- класифікація та характеристика методів визначення показників якості туристичних послуг (вимірювальний, розрахунковий, експертний, соціологічний та інші);
- методи оцінки рівня якості послуг та якості обслугову-

вання засобах розміщення, підприємствах харчування, туроператорських та турагентських фірмах (методи кваліметрії: диференціальний, комплексний, інтегральний, економічний аналіз, методика STRVQUAL та ін.).

На практичних заняттях студенти мають опанувати практичні навички з оцінки рівня якості послуг на підприємствах туристичної індустрії. На заняттях використовуються інтерактивні методи у вигляді вирішення аналітичних та розрахункових задач із розрахунку та оцінки рівня якості туристичних послуг диференціальним та комплексним методами, з допомогою методики STRVQUAL. Студентам пропонується вирішення завдань окремими малими групами з наступною доповіддю про результати аналізу.

Основним завданням, що постає перед викладачем при вивченні теми “Методи визначення рівня задоволеності споживачів якістю туристичної послуги”, є теоретична підготовка студентів із питань організації оцінки якості обслуговування з боку споживачів туристичного продукту та визначення лояльності внутрішніх та зовнішніх споживачів послуг організації. На практичних заняттях студенти опановують модель сприйняття споживачем якості туристичної послуги. Для досягнення цієї мети ми пропонуємо студентам розв’язання аналітичної задачі з оцінки ступеня задоволеності споживачів якістю обслуговування в готелі (або кемпінгу). Студенти вирішують задачу самостійно, з на-

ступним обговоренням в групі та прийняттям групового управлінського рішення.

Лекційний курс навчальної дисципліни передбачає вивчення теми “Аудит якості на підприємствах туристичної індустрії” з послідовним вивченням таких питань: модель оцінки якості діяльності сервісної організації; види аудиту якості; особливості самооцінки підприємств туристичної індустрії; організаційні принципи самооцінки; піраміда якості в туристичній індустрії. На практичному занятті студентам пропонується розробити модель оцінки якості діяльності будь-якої організації: туроператора, турагента, готелю, ресторану.

До плану лекцій з теми “Інструменти менеджера якості в туризмі” входить вивчення таких питань: формування політики туристичної фірми у сфері управління якістю; інструменти управління та аналізу процесу удосконалення якості (контрольний лист, контрольна карта, діаграма розсіювання, стратифікація, причинно-наслідкова діаграма Ісакави, діаграма Парето); використання інструментів менеджменту якості в діяльності підприємств туристичної індустрії; організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг.

Практичні заняття та самостійна робота студентів передбачає роботу в малих групах. Студенти під керівництвом викладача обирають віртуальний суб’єкт туристичної індустрії (турагентство, туроператор, готель або ресторан тощо), визначають мету та основні завдання його діяльності, розробляють політику органі-

зації у сфері якості, з урахуванням специфіки виробничої діяльності. Захист проекту відбувається з ефективним обговоренням, що стимулює розвиток комунікативних здібностей, адже майбутнім управлінцям необхідно навчитись активно слухати один одного і точно висловлювати свої думки.

При вивченні теми “Оцінка ефективності систем менеджменту якості. Міжнародні премії якості в туризмі” основна увага приділяється вивченню концептуальних засад формування міжнародної політики у сфері якості; модель європейської премії якості в туризмі; вирішенню виробничих проблем в туризмі за допомогою використання методології “Шість сигм” (постановка завдання, вимірювання, аналіз, вдосконалення, контроль (DMAIC), вивченню питань з досвіду впровадження системи TQM на українських підприємствах туристичної індустрії).

Питання з ліцензування туристичних фірм, сертифікації та стандартизації туристичних послуг мають бути представлені в наскрізній програмі практичної підготовки бакалаврів-менеджерів туристичної індустрії та відноситись до робочих програм виробничих практик, які проходять на туристичних підприємствах.

Результати дослідження можуть бути використані у навчальних закладах туристського спрямування: керівниками — з метою управління якістю підготовки майбутніх фахівців для галузі; викладачами — для розробки навчально-методичного забезпечення педагогічного процесу.

Література

1. *Постанова* Кабінету Міністрів України “Про затвердження Державної цільової соціальної програми розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011–2022 роках” від 29 червня 2011 р., № 707.
2. *Наказ* Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України “Про затвердження складових галузевих стандартів вищої освіти” № 366 від 22.04.2011.
3. *Програми* нормативних навчальних дисциплін підготовки магістра галузі знань 0306 “Менеджмент і адміністрування” за спеціальністю 8.03060101 “Менеджмент організації і адміністрування”. — К.: Київський національний торговельно-економічний університет, 2011. — С. 118–122.
4. *Агєєв Є. Я.* Управління якістю: навч.-метод. посіб. / Агєєв Є. Я. — Л.: Новий Світ-2000, 2009. — 240 с.
5. *Вакуленко А. В.* Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. — 2-ге вид., без змін. — К.: КНЕУ, 2006.
6. *Гринько С. А.* Рынок подготовки туристских кадров: реалии и перспективы развития. / С. А. Гринько // Слобожанський науково-спортивний вісник: Зб. наук. праць. — 2006. — № 10. — С. 243–246.
7. *Кнодель Л. В.* Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах всесвітньої туристської організації: автореферат дис. д-ра. пед. наук: 13.00.04 / Л. В. Кнодель; Терноп. нац. пед. ун-т ім. В. Гнатюка. — Тернопіль, 2007. — 40 с.
8. *Колесников С. Н.* Управление качеством и ИСО 9000 / С. Н. Колесников: Режим доступа: [www/http://citforum.ru/cfin/articles/iso9000.shtml](http://citforum.ru/cfin/articles/iso9000.shtml)
9. *Мережко Н. В.* Управління якістю / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська. — К.: КНТЕУ, 2010. — 216 с.
10. *Педагогіка* туризму: навч. посіб. / За ред. В. К. Федорченка, Н. А. Фоменко, М. І. Скрипник, Г. С. Цехмістрової. — К.: Слово, 2004. — 265 с.
11. *Сакун Л. В.* Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира / Л. В. Сакун. — К.: МАУП, 2004. — 398 с.
12. *Салухіна Н. Г.* Управління якістю: опор. конспект лекцій / Н. Г. Салухіна, Н. С. Ясинська — К.: МАУП, 2008. — 144 с.
13. *Управління* якістю: навч. посіб. / За ред. В. Б. Захожай — К.: Персонал, 2011.
14. *Саранча Г. А.* Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підруч. — К.: ЦНЛ, 2006.
15. *Управління* якістю: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко та ін. — 2-ге вид. — Л.: Магнолія, 2006, 2010. — 336 с.
16. *Федорченко В. К.* Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: монографія. — К.: Слово, 2004. — 465 с.
17. *Шуляр Р. В., Шуляр Н. В.* Управління якістю: навч. посіб. — 2-ге вид. — Л.: Львівська політехніка, 2011. — 160 с.