

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



# **ОСВІТА У ХХІ СТОЛІТТІ: ШЛЯХИ РОЗВИТКУ**

Випуск 4

*Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції  
“Ціннісні пріоритети освіти у ХХІ столітті:  
Європейський вектор розвитку”,  
м. Київ, МАУП, 23 травня 2012 р.*

Київ  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
2013

**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. 4 : Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції “Ціннісні пріоритети освіти у ХХІ столітті: Європейський вектор розвитку”, м. Київ, МАУП, 23 трав. 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. — 162 с. : іл. — Бібліогр. в кінці ст.

У збірнику подано статті учасників Міжнародної науково-практичної конференції “Ціннісні пріоритети освіти у ХХІ ст.: Європейський вектор розвитку”, присвяченої найважливішій проблемі сьогодення — розвитку освіти в Україні. 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**

**Н. Н. Юсеф**

**А. В. Мельніченко**

*Ефективність молодіжної політики  
та її стратегія у соціально-  
економічному та політичному  
розвитку України* ..... 101

**Н. В. Головач**

*Аналіз галузевого стандарту  
вищої освіти спеціальності  
“Управління персоналом  
та економіка праці”* ..... 108

**Д. Є. Денисенко**

*Вища освіта в Іспанії: зарубіжний  
досвід та особливості* ..... 114

**Т. О. Костюк**

*Забезпечення права на освіту  
для національних меншин,  
що проживають на території  
України* ..... 117

**Магеррамзаде Алібала**

**Саттар огли**

*Основні засоби протистояння  
фінансовій кризі на національному  
і міжнародному рівні* ..... 120

**О. М. Масловська**

*Роль інтернет-ресурсів  
у навчанні студентів  
в умовах Болонської системи* ..... 127

**І. М. Николин**

*Вплив соціально-психологічних  
параметрів професійної групи  
на становлення особистості  
в процесі професійного  
навчання* ..... 131

**В. В. Баєв**

*Формування професійних  
компетенцій з менеджменту  
якості при підготовці  
менеджерів туристичної  
індустрії* ..... 137

**Л. М. Берестецька**

*Тренінгові технології  
у бізнес-освіті* ..... 142

**Ю. К. Корсак**

*Есхатологічний імператив  
у модернізації освіти* ..... 145

**Павічевіч Крсто**

*Особливості проектування  
web-орієнтованих педагогічних  
програмних засобів для підтримки  
практичної діяльності студентів-  
математиків* ..... 152

**Л. В. Старих**

*Інтеграція української вищої освіти  
у європейський та світовий  
освітній простір* ..... 157

**В. В. БАЄВ**

*д-р філос. у галузі економіки*

*Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ*

## **ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ З МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПРИ ПІДГОТОВЦІ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

Освіта у XXI столітті: шляхи розвитку, вип. 4, 2013, 137–141

В умовах сучасного світового розвитку та інтеграції України у 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.

Згідно з стандартом 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 їх компетенцій з менеджменту якості.

Отже, актуальним є теоретичне обґрунтування формування професійних компетенцій з менеджменту якості при підготовці фахівців для туристичної галузі.

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 з 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 витрат на якість; аудит якості на підприємствах [2].

Суб'єкти туристичної індустрії мають специфіку щодо системи управління якістю, тому при підготовці менеджерів туристичної індустрії у варіативній частині освітньо-професійної програми та навчальних планів 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 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 по туристичних маршрутах; 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 послуг; 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 турис-

тичним бізнесом”; “Технологія організації тур операторських послуг”; “Транспортне забезпечення туристичних послуг”; “Ринок туристичних послуг”; “Економіка туризму”.

Метою вивчення цієї навчальної дисципліни є формування у студентів 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 вирішуватись 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: здатністю використовувати методи моніторингу ринку туристичних послуг; вмінь з використання нормативних документів з якості, стандартизації та сертифікації в організації роботи підприємств туристичної індустрії; здатністю 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” передбачає 3,5 кредитів ECTS (126 годин), з яких: 18 годин лекційного курсу; 18 годин — практичні та семінарські заняття; 36 годин — індивідуальна робота та 54 годин самостійної роботи студентів.

При проведенні аудиторних занять з теми “Якість — як об’єкт управління в туризмі” основна увага приділяється опануванню студентами таких питань: цілі, завдання та функції управління якістю на підприємствах туристичної індустрії; багатоваріантність 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, розра-

хунковий, експертний, соціологічний та інші);

- методи оцінки рівня якості послуг та якості обслуговування в засобах розміщення, підприємствах харчування, тур операторських та тур агентських фірмах (методи кваліметрії: диференціальний, комплексний, інтегральний, економічний аналіз, методика STRVQUAL та інші).

На практичних заняттях студенти мають опанувати практичними навичками 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 моделлю сприйняття споживачем якості туристичної послуги. Для досягнення цієї мети ми пропонуємо студентам розв’язання аналітичної задачі з оцінки ступеня задоволе-

ності споживачів якістю обслуговування в готелі (або кемпінгу). Студенти вирішують задачу самостійно, з наступним 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; тур агента; готелю; ресторану.

До плану лекцій з теми “Інструменти менеджера якості в туризмі” входить вивчення таких питань: формування політики туристичної фірми в 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 (тур агентство, туроператор, готель

або ресторан тощо), визначають мету та основні завдання його діяльності, розробляють політику організації в 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 в сфері якості; моделі європейської премії якості в туризмі; вирішенню виробничих проблем в туризмі за допомогою використання методології “Шість сигм” (постановка завдання, вимірювання, аналіз, удосконалення, 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 включатись 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. *Наказ* Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України “Про затвердження складових галузевих стандартів вищої освіти” № 366 від 22.04.2011.
2. *Програми* нормативних навчальних дисциплін підготовки магістра галузі знань 0306 “Менеджмент і адміністрування” за спеціальністю 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування”. — К.: Київський нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С. 118–122.
3. *Колесников С. Н.* Управление качеством и ИСО 9000 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://citforum.ru/cfin/articles/iso9000.shtml>