



Co-funded by the
Tempus Programme
of the European
Union



MANAGEMENT OF TOURIST SERVICE QUALITY



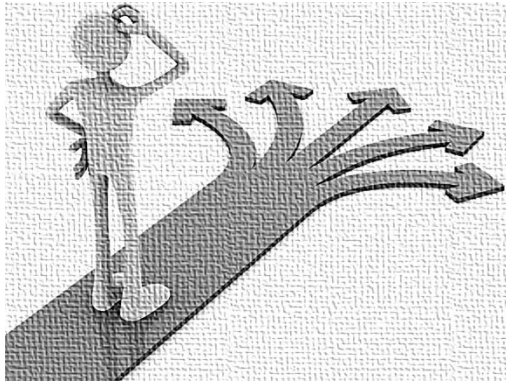


TABLE 1

№	Course Title	Management of tourist service quality
2	Course Structure	<p><u>Themes and types of classes:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scientific bases of management of tourist service quality (lecture, seminar). 2. Domestic and foreign experience of tourist services quality management (lecture). 3. The system of quality control services of companies in tourism sector (lecture, seminar). 4. The mechanism and process of quality management at the enterprises in tourism sector (lecture, seminar). 5. The effectiveness of quality services management at the companies in tourism sector (lecture, seminar). 6. Organization of quality control of tourist services (lecture, seminar). 7. Theoretic fundamentals of standardization and certification of services (lecture, seminar). 8. State Standardization System (lecture, seminar). 9. The system of certification of tourist services (lecture, seminar). 10. Licensing of enterprises in tourism sector (lecture, seminar).
3	Short description of the course	<p>The course aims to create a system of theoretical knowledge on the application of tools of quality management in enterprises of tourism sector, as well as the acquisition of practical skills in quality assessment of exhibition services, development and implementation of quality management systems, as the adequate effect in business environment. Particular attention is paid to the application of the theory and methodology of quality management as a mean to achieve the commercial success of the enterprise in tourism</p>



		<p>sector through effective use of its potential with a focus on consumer in a competitive environment.</p> <p>In the study of this course, students will learn and learn how to carry out evaluation of the level of quality of tourist services; apply the tools of quality management in enterprises in the tourism sector; to certify the services and businesses in the tourism sector; develop implementation and certification of quality systems.</p>
4	Requirements for teacher	Special skills and knowledge of didactics-methodology subject; teaching experience
5	Teacher - Course Instructor	Teacher Yanina Vasylevskaya
6	Institution / Department	Kherson State University, Faculty of Natural Sciences, Human Health and Tourism / Tourism Department
7	Target group	People working in tourism sector, who would like to enhance their knowledge and to discuss aspects dedicated to methodology and didactics of "Management of tourist services quality".
8	the duration of course study (in weeks)	8 weeks for 4 hours / per week
9	Language of teaching	Ukrainian
10	Credits number	3
11	Number of hours	90
12	Class work	30
13	Individual work	60
15	Form of control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluation of students' work during practical training. 2. Evaluation of individual task realization. 3. Estimation of mastering the issues for independent study. 4. Carrying out of current control. 5. Carrying out of final control in the form of exam (oral and written response).
16	Criteria for evaluation	All forms of control refer to the lectures' content
17	Terms of admission to the test and evaluation of knowledge (exam)	Regular attendance at lectures / seminars and work in the frameworks of the seminar



18	Type of the document confirming the successful visit of the course	Document confirming the successful pass of professional development
19	Organizational instructions	Location: Kherson State University Recommended number of participants: 20
20	Literature and Study Materials	<p style="text-align: center;">Basic literature:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.4. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.5. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.6. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.7. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.8. Шаповал М.І. менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457 с. <p style="text-align: center;">Additional literature:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01. 1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 28 с.2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 34 с.



	<p>3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 26 с.</p> <p>4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.</p> <p>5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.</p> <p>6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : Від 28.02.06. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.</p> <p>7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.</p> <p>8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.</p> <p>9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с.</p> <p>10. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством : учеб. пособие / М.А. Бурчаков, М.Ф. Мизинцева – М. : Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.</p> <p>11. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии : учебник / С. Джордж. - М. : Виктория плюс, 2002. - 256 с.</p> <p>12. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. -№ 1. - С. 51-54</p> <p>13. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. — К. : ЦНЛ, 2005. - 339 с.</p>
--	--



	<p>14. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С.Д. Ильенковой. - 2-е изд., перераб.и доп. - М. : Юнити-Дана, 2004. - 334 с.</p> <p>15. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. - М. : Экономика, 1988.-216 с.</p> <p>16. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск : Новое знание, 2000. - 216 с.</p> <p>17. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизації, метрології, управління якістю: навч.посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко - К. : КНТЕУ, 2001 . - 446 с.</p> <p>18. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І. Койфман. - Л. - К., 1995. - 349 с.</p> <p>19. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. - М. : Изд-во стандартов, 1988.</p> <p>20. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. -Х. : ХНЭУ, 2004. - 255 с.</p> <p>21. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М. : ЮНИТИ, 1998. -787 с.</p> <p>22. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии : учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. - М. : Аудит; ЮНИТИ, 1998. - 479 с.</p> <p>23. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. - М. : Изд-во стандартов, 1992. - 140 с.</p> <p>24. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. - М. : Машиностроение, 1977. - 65 с.</p>
--	--



	<p>25. Ланциські С., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / С. Ланциські, Х Мрук, Х. Янушек. Я. Личак ; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. - К. : КНТЕУ, 2006 . - 288с.</p> <p>26. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. - М. : ОАО «Типография «Новости», 2000. - 432 с.</p> <p>27. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. - М. : Юрайт-М, 2001. - 224 с.</p> <p>28. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева. - М. : Экономика, 1990.</p> <p>29. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 280 с.</p> <p>30. 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, 2007. - 584 с.</p> <p>31. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А. М.Медведев, А.Ф. Ряполов. - М. : Изд-во стандартов, 1989.</p> <p>32. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. - Л. - К. : Вид. ТК, 1993.</p> <p>33. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2007. - 368 с.</p> <p>34. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. - М. : Высшая шк., 2002.</p> <p>35. 35. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие /В. Ю. Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2002.</p> <p>36. Осовська Г. В. Менеджмент організацій (Текст) : Для самостійного вивчення : навч. посіб. для студ. вищ. навч. заклад. / Г. В. Осовська, О. А. Косовський. - Київ : Кондор, 2009. - 376 с/</p>
--	--



	<p>37. Портер М. Конкуренция : пер. с англ. / М. Портер. - СПб. : Вильямс, 2003. - 495 с.</p> <p>38. 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, 2005.-486 с.</p> <p>39. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - Х. : Фактор, 2008. - 544 с.</p> <p>40. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: пер. С англ. А. Л. Раскина. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. - 120 с.</p> <p>41. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. - К. : Основа, 1999. - 480 с.</p> <p>42. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. - М. : Изд-во стандартов, 1994.</p> <p>43. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. - К. : центр учбової літератури, 2007. - 415 с.</p> <p>44. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация : учеб. пособ. /В. Н. Спицнадель. - СПб. : Бизнес-пресса, 2000.</p> <p>45. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. - М. : Изд-во стандартов, 1991.</p> <p>46. Сучасні концепції менеджменту' : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, ІІІ. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 533 с.</p> <p>47. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2005. - 384 с.</p> <p>48. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО-9000 / Найджел Хил. - М. : Технология, 2004. - 192 с.</p>
--	---



		<p>49. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции : учеб. для вузов /В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А Швандара. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.</p> <p>50. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.</p> <p>51. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / КЯнгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. – С. 22-25.</p> <p>52. Henryk fF. Handszuh.Symposium on Tourism Servis / fF. Henryk. - Geneva, 2001.</p> <p>53. James R. Evans. The management and control of quality / Evans James R., Lindsay William M. -5th ed. - South-Western, a division of Tomson Learning, 2002. - P. 838.</p> <p>54. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. — 1993. - 265 p.</p>
--	--	---

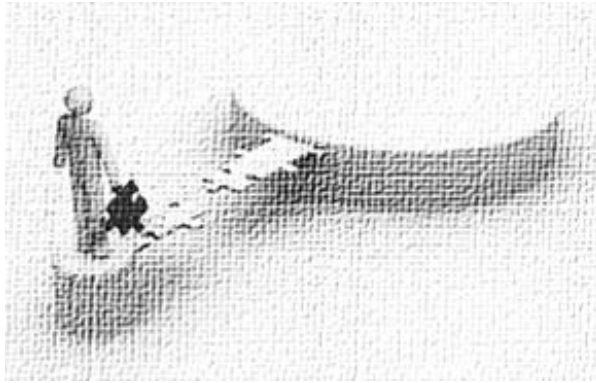


TABLE 2

22. COURSE OBJECTIVES

<p>Consideration of the theoretical foundations of quality management, standardization and certification in the field of tourism services;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring of tourist services quality; - The study of quality management tools based on industrial specific; - The study of problems in the field of quality in enterprises of tourism sector; - Consideration of the specifics, features and technology of development and implementation of quality systems in enterprises of tourism sector. 			
	Learning objectives	Methods and forms of educational process organization	Monitoring and evaluation forms
Special knowledge	<p>The program of the course considers a gain of knowledge provided by all segments of the sphere of tourism services and their socio-economic modeling, level of development and analysis of quality of produced services. In basis of the study there is a principle of the vision, by the condition of organization, of a specific tourist service level of development of whole tourism infrastructure.</p>	<p>Lecture, Tasks for the portfolio, Group discussion, Working in small groups</p>	<p>Test or folder portfolio of each participant of the seminar, if necessary</p>



<p style="text-align: center;">Methodical and didactic competence</p>	<p>To own assessment methodology of relations between producers and consumers of tourism services. To be able to plan the main stages of the relationship between the functional components of tourism. To know the basic characteristics of tourism industry, the contemporary requirements of compliance with international standards of service quality.</p>	<p>Working in small groups, simulation of small pieces of the exercises and concepts, short presentations</p>	<p>Reflection (self-analysis), Self-conducting of the class and discussion with colleagues (mutual evaluation, discussion)</p>
<p style="text-align: center;">Interdisciplinary competence, social competence</p>	<p>Working at the designing conditions of the quality of services that are provided.</p>	<p>Cases (Case study), work in small groups, group discussion</p>	<p>Presentation of solutions for cases (Case study)</p>



TABLE 3

23. SUMMARY OF LECTURES

№		Class work Number of hours (Lectures / seminars)	Individual work (number of hours)
1	<p>Theme 1. Scientific bases of management in tourist services quality.</p> <p>The concept of quality of services, the main directions of its maintenance are considered. General concepts: quality, quality management, quality system, quality policy, the service, the provision of services. Quality as a socio-economic problem of enterprise development in tourism industry. The importance of improving the quality of services in tourism industry. Normative, technical and legal base of quality management development. Purpose, objectives and the subject of quality management of tourist services. The components of quality of tourist services: functional, technical, ethical quality. Quality management at all stages of the service lifecycle. Loop quality of services. The content of the concept of TQM. The content of process approach to quality management at the enterprises of tourism industry.</p> <p><i>Seminar 1.</i></p>	2/-	6



2	<p>Theme 2. Domestic and foreign experience of development of quality management in tourist services.</p> <p>Evolution of quality management concepts. The main stages of development of quality management services. The essence, content and features of the major periods of the formation and development of thinking in the field of quality in tourism and hotel services. History of development of quality systems in Ukraine and abroad. Genesis of modern philosophy of quality.</p> <p><i>Seminar 2.</i></p>	2/-	6
3	<p>Theme 3. The quality management system of services at the enterprises of tourism sector.</p> <p>The concept of quality management system of tourist services. The structure of the system of quality services and characteristics of the main elements that form an effective quality management system of tourist services. Functions, goals, objectives and the basic requirements for building management systems of services' quality. Principles and procedures for the development and implementation of quality management systems at the enterprises of tourism industry. Improving management systems of services' quality based on international quality standards.</p> <p><i>Seminars 3.</i></p>	2/2	6
4	<p>Theme 4. The mechanism and quality control process of companies in tourism sector.</p> <p>The main approaches to the definition of quality control mechanism. Features of quality control mechanisms in tourism industry. The essence of the main elements of the quality control mechanism for services. Types of quality control mechanism's services: economic, organizational, social and psychological.</p> <p>The aim, object and subject of the quality control mechanism for services.</p> <p>The content of the quality management process for services and the main approaches to its definition. The main stages of process of quality management services.</p>	2/2	6



	<p>Laws, regularities, objectives and principles of quality management of tourist services. Essence and classification of quality management service's functions. Factors causing the quality of tourist services: technical, economic, organizational and legal. Essence and types of quality management services. Technique and quality control technology. The man in the quality management system of tourist services. Improvement of service quality management mechanism at the enterprises of tourism industry.</p>		
5	<p style="text-align: center;">Subject 5. The effectiveness of quality management services at companies in tourism sector.</p> <p>Stages of formation and types of expenses on quality management of tourist services. Information base of analysis and planning of the costs on service quality in tourism industry. Methods of analysis and planning of expenses on the quality of the services.</p> <p>Basic terms and definitions: quality index, a single index, a composite indicator, level of quality.</p> <p>Basic requirements to the quality of tourism services. Procedure for determining the level of quality, the range of indicators of quality: reliability, economic indicators, legal, technological parameters. Methods for assessing the quality of services and single indicators of tourism service quality: measuring, sociological, calculated, expert.</p> <p>The concept of effectiveness of quality management in tourism industry. Characteristics of the main approaches to the evaluation of the effectiveness of quality management services. Characteristics of the main criteria and indicators for quality management in tourism enterprises. Principles of effective quality management. Definition of quality price.</p> <p style="text-align: center;"><i>Seminar 5.</i></p>	2/2	6



6	<p>Theme 6. The organization of control for the quality of tourism services.</p> <p>Control authority for business activities related to the provision of travel services: local executive authorities in the field of tourism, Chamber of Licensing at the Ministry of Economy of Ukraine. The main stages of quality management of tourist services. Frequency of control conducting. Basic requirements for the management of organization in order to ensure quality service. Quality Policy: objectives, tasks and activities. Duties, general and personal responsibility of workers, whose activities are conditioned by the quality of services. Stimulating in training and professional growth of staff. Rules and business communication skills of employees, control methods of business communication. Documentation system for quality: the quality manual; quality programs; methodologies, establishing the order of activities to meet the needs of consumers; its management and its registration, quality protocols. Documents' management, characteristic of the release control methods, mailing and viewing of documents. The main methods of quality control: inlet, operational, etc. Characteristic of internal control types: operational, accounting, and so on.</p> <p>Estimates of provider's service quality: measurement and verification of the key activities within the process of providing services; self-control of service personnel, involved into providing services, the final evaluation of the provider's quality of services in direct interaction with the customer. Evaluation of services quality by consumers. Quality Control Organization of Tourist and Excursion Services in enterprises: hotels, motels, camping sites, tourist centers and complexes, travel agencies and enterprises.</p> <p>Forms and types of quality control services in establishments of catering, accommodation, recreation. Commission for the quality, its functions and tasks. The duties, responsibilities and powers of Quality Committee members. Assigning of users' conference, feedback organization with consumers of services.</p> <p>Seminar 6.</p>	4/-	12
---	--	-----	----



7	<p>Theme 7. Basics of the theory of services standardization and certification.</p> <p>Purposes, objectives and subject of standardization and certification of services. General concepts: standardization, certification, certificate standard. Objects of standardization. State standardization system in Ukraine and its main standing orders. Bodies of standardization and certification in Ukraine. The role of standardization and certification in tourist services. The value of standardization and certification for ensure the regulation quality of tourist services.</p> <p>Establishment of standardization and certification in Ukraine. International and European standardization activities.</p>	2/-	6
8	<p>Theme 8. The international system of standardization and certification.</p> <p>The International Organization for Standardization ISO. The main trends in the development of international standards for quality systems. International standards ISO 9000 and 10000: composition of the standards, selection, application of standards.</p> <p><i>Seminar 7.</i></p>	2/2	6
9	<p>Theme 9. Use of information technologies in eco-tourism product sale strategies (lecture, seminar).</p> <p>Basic safety rules for using the Internet worldwide.</p> <p>Analysis of marketing properties and technical qualities of the web sites of tourist activities.</p> <p>The use of information technologies in the organization and booking of travel services in tourism enterprises.</p>	2/2	6



	<p>It forms the concept of knowledge and the current level of information, computer culture in the application of modern information technologies in the development and successful promotion of tourist products based on experience of information tourism establishments in European companies. The attention is focused on the features of the functioning of various booking schemes and Web page analysis of enterprises in tourism industry, contributing to overcome the challenges of application of information technology in the recreation and tourism activities.</p> <p style="text-align: center;"><i>Seminar 8.</i></p> <p>Analysis on the practice of information technologies in the organization and booking of travel services in tourism enterprises.</p>		
	Total:	20/10	60