

УДК 338.486/.487-021.465  
DOI <https://doi.org/10.32840/1992-5786.2022.81.48>

**О. В. Романенко**

кандидат педагогічних наук, доцент, докторант  
Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ

*Статтю присвячено пошуку ефективних способів вдосконалення програми навчальної дисципліни для студентської туристичної освіти педагогічного університету. Розглянуто предмет, мету, завдання, результати навчання, компетентності щодо проблем якості послуг на туристичних підприємствах, значення якості у конкурентній боротьбі на тур ринку, потреби задоволення туристів, переваги особистим взаємовідносинам, прагнення до кращого розуміння потреб туристів, проблеми у сфері якості, таких як недостатній фаховий рівень керівного складу, відсутність належних умінь, мотивації і засобів для реалізації. Проаналізовано вплив робочої групи з розробки Освітньо-професійної програми «Туризм» на формування системи професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі. Виявлено, що систематичне залучення студентів, випускників до участі в лекціях, круглих столах, тренінгах, виїзних поза аудиторних практичних заняттях та екскурсіях з представниками туристичного бізнесу, stakeholders надає можливість оперативного реагування на зміни, які відбуваються в тур середовищі, як в Україні, так і за кордоном, в залежності від різних обставин та формування відповідних компетентностей необхідних для успішного працевлаштування в сфері туризму, можливості подальшої освіти за кордоном.*

*У результаті проведеного дослідження встановлено невідповідність практичної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі вимогам вітчизняних stakeholders та несформованість їх готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Проведений аналіз анкетування випускників кафедри туризму дозволив визначити основні завдання по ряду дисциплін в тому числі і дисципліни «Управління якістю послуг у туризмі» та врахувати рекомендації stakeholders, які були зазначені під час проведення круглих столів задля забезпечення держави висококваліфікованими кадрами тур діяльності.*

**Ключові слова:** вдосконалення, навчальна програма, управління якістю, тур послуги, stakeholders, тур підприємства, компетентності, фахівці туризму.

**Постановка проблеми.** Важливою проблемою залишається організація якісної освіти фахівця туризму в умовах євроінтеграційного руху, національної освіти до загальноєвропейської політики у сфері професійної освіти і навчання у закладах вищої освіти.

Туризм вважається однією з найбільш трудомістких галузей економіки, найдинамічним видом рекреаційної діяльності. Такому результату передують тривалий розвиток та подолання значної кількості потрясінь, адже на національному та міжнародному рівні туризм як економічна галузь еволюціонує під впливом зовнішніх змін середовища функціонування.

Швидка та ефективна адаптація туристичної галузі до соціально-економічних змін та впливу інноваційної та інформаційної глобалізації у світі впродовж останніх десятиліть залежить, в першу чергу, від підготовки високопрофесійного кадрового потенціалу, особливо управлінських кадрів, які в змозі оперативно сформувати чітке уявлення про проблему та ідентифікувати ефективно її вирішення. Забезпечення туристичної галузі відповідними ресурсами було і залишається завданням туристичної освіти, процес розвитку якої відбувається паралельно з еволюцією туризму, адже

туризм і туристична освіта є рівнозначними складовими комплексної економічної системи.

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

З метою успішного становлення туристичної освіти в Україні слід ширше використовувати зарубіжний досвід, результатом якого є диверсифікація освітніх пропозицій туристичного спрямування та висока якість професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі.

Організаційно-управлінська невизначеність туризму як галузі негативно позначається на якості фахової освіти [1, с. 218]. Під структурою управління тур. підприємством розуміється упорядкована сукупність взаємопов'язаних елементів, які знаходяться між собою в сталих відношеннях, що забезпечують їх функціонування і розвиток як єдиного цілого [2, с. 42].

Основні напрями та вимоги до професійної підготовки майбутніх фахівців туризму містяться у засадах конституції України (1996, ред. 2016), Законах України «Про вищу освіту» (2014), «Про освіту» (2017), «Про туризм» (2015), «Про курорти» (2000); положення щодо: модернізації професійної підготовки майбутніх фахівців (Указ Президента України «Про національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 р.»

(2013)), неперервності освіти, міжнародної співпраці, інтеграції в галузі освіти (Національна доктрина розвитку освіти України у XXI столітті (2002)); врахування потреб молоді та співвідношення їх реалізації з економічними можливостями держави (Закон України «Про сприяння соціальному ставленню та розвитку молоді в Україні (2017)); введення дисциплін з економіки, педагогіки, соціальної, культурної цінності туристичних обмінів (Глобальний етичний кодекс туризму (1999)); сприяння розвитку туристичної освіти (Осацька декларація тисячоліття (2001)); сталого розвитку туризму (Резолюція 70-ї сесії Генеральної Асамблеї ООН (2015)).

Проблема освіти фахівця туризму в закладах вищої освіти знайшли своє відображення у працях, спрямованих на дослідження: філософської освіти В.П. Андрущенко, В.Г. Кремень, В.О. Огнев'юк та ін.; неперервної професійної освіти С.У. Гончаренко, Н.Г. Ничкало, С.О. Сисоєва та ін.; розвитку особистості фахівця з професійної підготовки В.В. Рибалка, В.А. Семиченко, Л.П. Сущенко та ін.; професійної компетентності фахівця Л.В. Безкоровайна, О.У. Гура, Дж. Равен, А.К. Маркова та ін.; педагогічної технології В.П. Безпалько, М.М. Левіна, Л.М. Петренко, Г.К. Селевко та ін., інформаційного забезпечення освіти В.Ю. Биков, Р.М. Вернидуб, А.П. Кудін, В.К. Вінник, М.Ю. Кадемія, Р.В. Клопов Т.І. Коваль та ін. [3, с. 172].

Під час розробки ОПП були враховані думки провідних науковців в сфері туризму (Обозного В.В., Бейдика О.О., Любіцевої О.О., Смирнова І.Г., Фокіна С.П., Наровлянського О.Д., Колотухи О.В., Рудева І.М., Дехтяря В.Д., Пангелова Б.П., Щербак Л.В., Головка Л.В. та ін.), які брали участь у обговоренні галузевої професійно-туристичної освіти в НПУ ім. М.П. Драгоманова. Враховувалися освітні програми вітчизняних закладів освіти, де здійснюється підготовка за аналогічною освітньо-професійною програмою; враховувалися освітні програми закордонних навчальних закладів, зокрема: Vesuvio International School of Hospitality (Італія), Sapienza Universita di Roma, Facolta di Economia (Італія), University of Brighton (Великобританія).

**Мета дослідження** – вдосконалення програми навчальної дисципліни «Управління якістю послуг у туризмі» для студентської туристичної освіти педагогічного університету як чинника формування життєвої і професійної самореалізації та подальшого моделювання управлінських рішень якісних послуг в Україні враховуючі міжнародний досвід.

**Виклад основного матеріалу.** Розробники програми навчальної дисципліни: Романенко О.В., кандидат педагогічних наук, доцент кафедри туризму Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова та Обозний В.В. – доктор

педагогічних наук, професор Науково-дослідної лабораторії туризму та краєзнавства Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.

Програма рецензована Коберніком С.Г. доктором педагогічних наук, професором кафедри психолого-педагогічних дисциплін, факультету природничо-географічної освіти та екології НПУ ім. М. П. Драгоманова, Смирновим І.Г. – доктором географічних наук, професором кафедри краєзнавства та туризму Київського національного університету імені Тараса Шевченка.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є особливості розвитку та сучасний характер системи управління якістю послуг на підприємствах туристичної галузі, правове регулювання якості тур послуг та тур продуктів, провідний світовий та вітчизняний досвід управління якістю відтворюючи сукупну дію об'єктивних умов та суб'єктивних чинників на певній території.

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю послуг у туризмі» є формування у студентів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю послуг у туризмі, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг у туризмі, розроблення та впровадження управлінських систем, ефективного їх функціонування.

Основними завданнями вивчення дисципліни є: розгляд теоретичних засад управління якістю послуг у туризмі; вивчення процесів системи управління якістю послуг у туризмі; вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості послуг у туризмі; вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності тур підприємств; вимірювання і оцінювання якості послуг у туризмі; розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в туризмі; дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму; розгляд особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості продукту та послуг у сфері туризму; планування й організація власної діяльності, сполучення в ній головних принципів управління, застосовуючи залежно від ситуації, найбільш доцільні й ефективні стилі і методи роботи, що забезпечують формування компетенції.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми, *знати* – значення та етапи становлення, формування управління якістю в системі загального менеджменту; моделі систем управління якістю; періоди створення та застосування міжнародних стандартів у світі та в Україні; принципи управління якістю тур продукту та послуг в туризмі; систему управління якістю; організацію і проведення сертифікації тур послуг; процес управління якістю тур продукту та послуг сфери туризму; характеристику основних факторів, які впливають

на якість послуг у туризмі; роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості тур послуг; вимоги до постійного поліпшення ефективності та результативності в діяльності прямих та опосередкованих підприємств, що створюють та надають тур продукт та послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання; форми і види контролю якості послуг сфери туризму; вміти – виявляти чинники поліпшення якості тур послуг та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю послуг у туризмі; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів; аналізувати нормативні документи щодо сертифікації систем якості тур продукту та послуг в Україні; розробляти політику тур підприємств у сфері поліпшення якості тур послуг та тур продукту.

Інтегральна компетентність – готовність застосовувати отримані теоретичні знання у дослідженнях управління якістю послуг у туризмі, світі та в Україні. Загальні компетентності – здатність до розуміння організації державної системи стандартизації та сертифікації послуг у туризмі; здатність до розуміння механізму та процесу управління якістю тур послуг, продукту на підприємствах сфери туризму. Фахові компетентності – здібність до здійснення оцінки рівня якості послуг у туризмі; здібність до застосування інструментарію управління якістю у діяльності підприємств сфери туризму; здатність до розроблення, впровадження та сертифікації систем якості у діяльності тур підприємств.

Освітньо-професійна програма «Туризм» кафедри туризму переглядалася в 2019–2020 рр. (зокрема у зв'язку з пандемією та карантинними обмеженнями, що суттєво вплинуло на туристичну галузь, змістивши фокус з виїзного на внутрішній туризм, враховувався досвід провідних ЗВО України, стандарт вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» та пропозиції здобувачів, випускників, stakeholders, а саме: формування загальних та фахових компетентностей необхідних для успішного працевлаштування в сфері туризму

Вдосконалення програми навчальної дисципліни «Управління якістю послуг у туризмі» здійснювалося на основі студентоцентрованого підходу, з урахуванням їх інтересів, виходячи з пріоритету здобуття студентами поглиблених знань із теорії та практики надання послуг, пов'язаних з діяльністю в сфері туризму. Під час засідань робочої групи з розробки ОПП «Туризм» були присутні здобувачі, які внесли пропозиції спрямовувати викладання курсу в розрізі поглиблення туристичної тематики якісних послуг та управлінських рішень на тур підприємствах, що

в подальшому посилять їх конкурентні позиції на тур ринку; викладачам кафедри збільшити кількість поза аудиторних практичних занять з навчальних дисциплін («Організація транспортних послуг» [4, с. 70], «Організація послуг харчування у туризмі» [5, с. 289], «Організація екскурсійних послуг» [6, с. 127], «Культура управління у туризмі» [7, с. 50]. Запропоновано спільно з stakeholders тур підприємств, змінити назву навчальної дисципліни «Управління персоналом» на «Управління персоналом в туризмі».

Інформатизація навчального процесу це створення, впровадження та розвиток комп'ютерне орієнтованого освітнього середовища на основі інформаційних систем, мереж, ресурсів і технологій. Головною її метою є підготовка фахівця до повноцінного життя і діяльності в умовах інформаційного суспільства, комплексна перебудова педагогічного процесу, підвищення його якості та ефективності [8, с.113].

На засіданнях робочої групи з розробки ОПП були присутні stakeholders, а саме: Ферльовська Т.В., директор благодійної організації «Благодійний фонд «Беремицьке Біосфера»; Волинець І.С. – директор Готельно-ресторанного комплексу «Фортеця Гетьмана» (дистанційно); Полушвайко Р. І. менеджер з туризму благодійної організації «Благодійний фонд «Беремицьке Біосфера» (випускник кафедри туризму); Ковальчук В.А. – директор «Амбасадор Плаза» (дистанційно); Бенца І.І. – директор туристичного комплексу «Світанок мрії» (випускник кафедри туризму); Горбач О.М. – директор Туристичної компанії «Панда Трепел» (дистанційно); Костючик С.В. – менеджер ТОВ «ФОРГЕЙТС КРУЇЗИ» (випускник кафедри туризму, дистанційно); Білик В.О. – директор Приватного підприємства «Готель «Дніпро»; Мисик Є. В. менеджер з міжнародного туризму в туристичному операторі «Орнамент України» (випускниця кафедри туризму); Дербак А.Ю. – директор Науково-навчального центру «Синевир», Закарпатської області, Міжгірського району (дистанційно); Наровлянський О.Д. – заступник директора Українського державного центру туризму і краєзнавства учнівської молоді, Заслужений юрист України (дистанційно); Казьміна О.П. – директор туристичної компанії «Орнамент України»; Воронков О.І. – керівник гуртка пішохідного туризму, інструктор туризму, інструктор з гірськолижного туризму Відділу туризму, краєзнавства та спорту Київського Палацу дітей та юнацтва; Кірієвська Т.В. – директор ТОВ «Coral travel» (дистанційно); Білановська О.О. – директор Броварського районного Центру туризму (дистанційно); Серебряй В. С. – головний редактор газети «Краєзнавство. Географія. Туризм» видавництва педагогічної преси та літера-

тури «Шкільний світ» (випускник інституту ім. О.М. Горького( НПУ ім. М.Н Драгоманова)), спеціальності «географія», «Почесний працівник туризму України» (дистанційно); Василів Б.М. – директор Готелю «Україна»; Осика О.В – директор ТОВ «Туристична компанія «Соната Тревел» (дистанційно); Велігорська С.В. директор ТОВ ТК «Антарас груп» франчайзинг «Пегас Туристик» (випускниця кафедри туризму, дистанційно).

Для студентів проводяться конференції, зустрічі, лекції, круглі столи, тренінги з представниками туристичного бізнесу, stakeholders, виїзні заняття та екскурсії. Перший приклад круглого столу на тему: «Досвід підготовки менеджерів туризму за освітньо-професійними програмами за кордоном». Учасники круглого столу, співробітники кафедри туризму, запрошені: Велігорська С.В. – директор Турагенства ТОВ «Антарс груп франчайзинг Пегас Туристик»; Полушвайко Р.І. (менеджер Парку природи «Беремицьке»), студенти спеціальності «Туризм». Мета круглого столу, огляд світового досвіду розвитку туристської освіти з метою удосконалення освітньо-професійної програми спеціальності 242 «Туризм».

Другий приклад круглого столу: «Тенденції розвитку туристичної освіти за кордоном: історичний огляд та сучасні реалії Швейцарії». Учасники круглого столу, співробітники кафедри туризму, запрошені Казьміна О.П. – директор туристичної компанії «Орнамент України», Ковальчук В.А. – директор «Амбасадор Плаза», студенти спеціальності «Туризм». Мета круглого

столу, удосконалення освітньо-професійної програми спеціальності 242 «Туризм» та проведення ретроспективного аналізу процесу становлення туристичної освіти, дослідження сучасного стану і перспектив на майбутнє.

Третій приклад круглого столу: «Тенденції розвитку туристичної освіти за кордоном; можливості професійного удосконалення». Учасники круглого столу, співробітники кафедри туризму, запрошені Бенца І.І. – директор туристичного комплексу «Світанок мрії», Мисик Є. В. менеджер з міжнародного туризму в туристичному операторі «Орнамент України». Мета круглого столу – здійснити аналіз тенденцій розвитку туристичної освіти за кордоном з метою удосконалення освітньо-професійної програм спеціальності 242 «Туризм» та розширення можливостей студентів щодо майбутнього професійного навчання.

За підсумками круглих столів: обговорена необхідність врахування національних та міжнародних тенденцій розвитку туристичної галузі, здійснення ретельного дослідження внутрішнього ринку праці, кадрове забезпечення туристичної галузі, кількісного складу майбутніх випускників закладів туристичної освіти неуніверситетського та університетського рівня для збалансування співвідношення «кваліфікований робітник – фахівець туризму» відповідно національних інтересів розвитку туристичної галузі в майбутньому; з'ясувалася позиція входження вітчизняної освіти в світовий культурно-освітній простір; розміщення на сайті кафедри інформації для студентів спе-

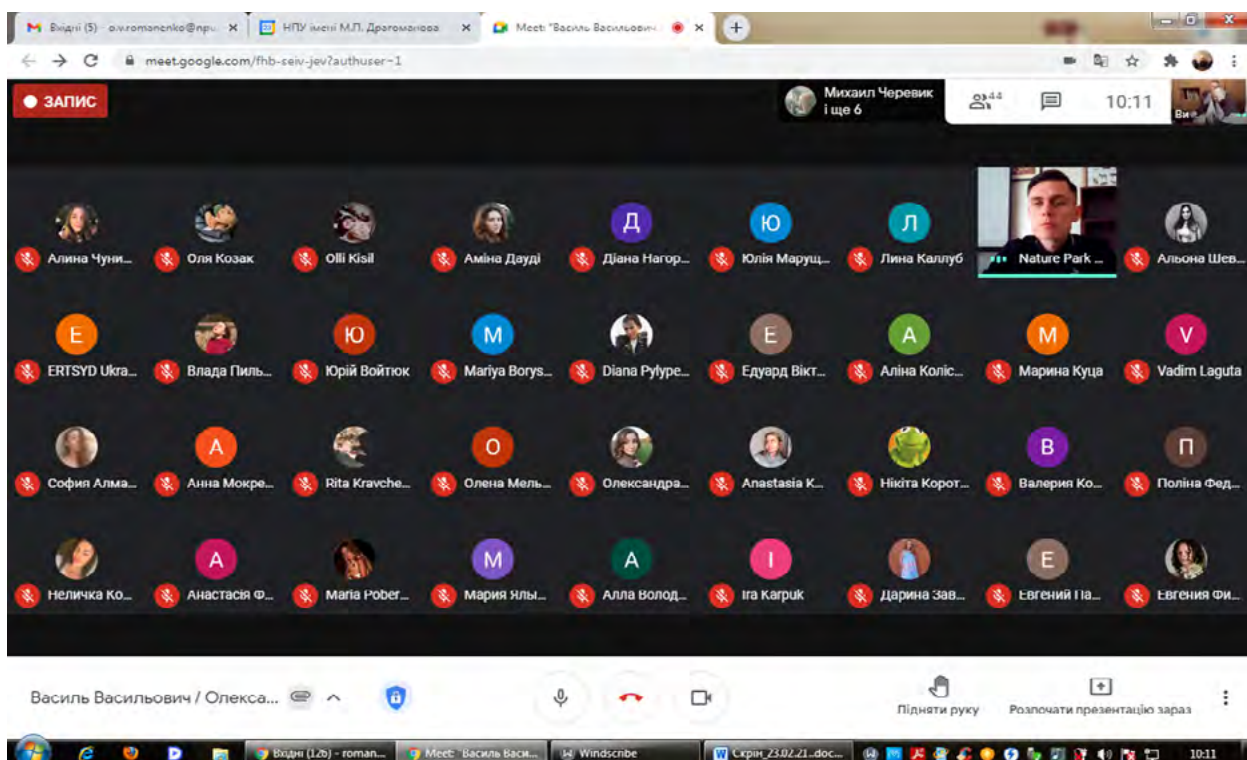


Рис. 1

ціальності «Туризм» про можливості професійного удосконалення за кордоном; рекомендації студентам спеціальності «Туризм» щодо використання системи Mudra (допомога здобути освіту за кордоном, консультація у виборі програм, країн та закладів вищої освіти, допомога в підготовці і перекладу документів, купівлі квитків і організації ознайомлювальних поїздок).

**Висновки.** Перегляд та оновлення навчальних програм гарантує якісне надання освітньо-професійних послуг відносно сучасних вимогам та створює ефективне навчальне середовище для студентів. Також назріло декілька поточних питань, які потребують вирішення, по-перше, необхідно враховувати побажання, рекомендації та зауваження stakeholders; по-друге, враховувати нормативне врегулювання співпраці зі stakeholders (принцип кон'юнктури ринку праці, принцип реалізації експертності stakeholders); по-третє, раз на рік моніторити цілі освітньої програми та програмні результати з урахуванням потреб stakeholders, здобувачів вищої освіти, академічної спільноти, інших зовнішніх та внутрішніх stakeholders; по-четверте, проводити/аналізувати звіти про проведення анкетування серед студентів ОПП «Туризм», випускників та stakeholders задля моніторингу потреб, усунення проблемних питань та покращення якості надання освітніх послуг відповідно вимогам сьогодення.

**Пропозиції.** Перша пропозиція, продовжити напрям Європейського простору вищої освіти, а саме: постійне навчання протягом усього життя; мотивоване залучення студентів до навчання; сприяння підвищенню привабливості та конкурентоспроможності європейського простору вищої освіти для інших регіонів світу (транснаціональної освіти – фінансування за рахунок державних програм ЄС, stakeholders та ін.).

Друга пропозиція, моніторинг всіх приєднаних освітніх систем країн ЄС до Лісабонської декларації та надання їх щорічного звіту для ознайомлення у відкритій системі Інтернет (інформатизація освіти у країнах Європи).

Третя пропозиція, погоджуємося з позицією Тітко Е.В., канд. юрид. наук, [9. с. 40] що пріоритетами Європейського простору вищої освіти є забезпечення якісної вищої освіти для всіх, активізація мобільності студентів (як засобу ефективного навчання) і конкурентоспроможність випускників на ринку праці та з доповненням – вивчення, вдосконалення іноземних мов студентів, викладачів має бути пріоритетним напрямком, фінансування за рахунок державних програм ЄС, stakeholders та ін.

#### Список використаної літератури:

1. Любіцева О.О. Етапи розвитку фахової туристичної освіти в Україні. *Теоретичні і прикладні напрямки розвитку туризму та рекреації в регіонах України* : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції. *Збірник наукових праць*. Кропивницький. ЛА НАУ, 2018. 386 с.
2. Романенко О.В., Коберник С.Г. Управління персоналом в туризмі. *Сучасна система освіти і виховання: досвід минулого – погляд у майбутнє*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, Україна, 1-2 жовтня 2021 року). Київ; ГО «Київська наукова організація педагогіки та психології», 2021. 104 с. С. 41-44.
3. Романенко О.В., Обозний В.В. Якість освіти фахівця туризму за вимогами НАЗЯВО: проблеми та перспективи. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи*: Збірник наукових праць / М-во освіти і науки України. Нац. пед. ун-т імені М.П. Драгоманова. Випуск 77. Київ: Видавничий дім «Гельветика», 2020. 250 с. С. 171-176.
4. Романенко О.В., Головка В.В., Фокін С.П. Організація транспортних послуг : навчальний посібник. К. : Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2022. 434 с.
5. Романенко О.В., Арестенко Ю.Г. Організація послуг харчування у туризмі. The VII International Scientific and Practical Conference «*Science, trends and perspectives of development*», February 21–23, 2022. Budapest, Hungary. 292 p. P. 287-291.
6. Романенко О.В., Наровлянський О.Д., Смирнов І.Г. Організація екскурсійних послуг : навчальний посібник. К.: Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2021. 497 с.
7. Романенко О.В. Культура управління у туризмі. *Психологія та педагогіка у системі сучасного гуманітарного знання XXI століття* : збірник тез міжнародної науково-практичної конференції, 10–11 грудня 2021 р. Харків : Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень», 2021. 108 с. С. 54-57.
8. Коваль Т.І., Сисоєва С.О., Сущенко Л.П. Підготовка викладачів вищої школи: інформаційні технології у педагогічній діяльності : навч.-метод. посіб. Київ : Вид. центр КНЛУ, 2009. 380 с.
9. Якість вищої освіти: теорія і практика: навчально-методичний посібник / за наук. ред. А. Василюк, М. Дей; кол. авторів: А. Василюк, М. Дей, В. Базелюк (та ін.); НАПН України, Університет менеджменту освіти. Київ; Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2019. 176 с.

**Romanenko O. Quality management of services in tourism**

*The article is devoted to the search for effective ways to improve the curriculum for student tourism education of the Pedagogical University. The subject, purpose, objectives, learning outcomes, competencies on the quality of services in tourism enterprises, the importance of quality in competition in the tour market, the needs of tourists, the benefits of personal relationships, the desire to better understand the needs of tourists, quality issues such as insufficient professional level of management, lack of appropriate skills, motivation and means for implementation. The influence of the working group on the development of the Educational and Professional Program "Tourism" on the formation of the system of professional training of future specialists in the tourism industry is analyzed. It was found that the systematic involvement of students, graduates in lectures, round tables, trainings, out-of-class practical classes and excursions with representatives of the tourism business, stakeholders provides an opportunity to respond quickly to changes in the tour environment, both in Ukraine and abroad, depending on various circumstances and the formation of relevant competencies necessary for successful employment in the field of tourism, the possibility of further education abroad.*

*As a result of the study, the inconsistency of practical training of future specialists in the tourism industry to the requirements of domestic stakeholders and the immaturity of their readiness for professional interaction with consumers of tourism services. The analysis of the questionnaire of graduates of the Department of Tourism allowed to identify the main tasks in a number of disciplines, including the discipline «Quality Management in Tourism» and take into account the recommendations of stakeholders that were mentioned during the round tables to provide the state with highly qualified tour staff.*

**Key words:** *improvement, curriculum, quality management, tour services, stakeholders, enterprise tour, competencies, tourism specialists.*