

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**
Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
ННІ неперервної освіти і туризму
«27» травня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ

Галузь знань J «Транспорт та послуги»
Спеціальність J3 «Туризм та рекреація»
Освітня програма «Міжнародний туризм»
ННІ неперервної освіти і туризму
Розробник:

Ірина КОВАЛЬЧУК, доктор філософії в галузі 10 Природничі науки, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Наталія МІРКО, к.держ.упр., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Опис навчальної дисципліни

Вивчення дисципліни передбачає формування у студентів поглиблених знань про сутність якості та особливості її визначення у туризмі та рекреації, головні риси системи управління якістю, її ключові функції і завдання у туристичній і рекреаційній сфері, основні концепції та принципи механізму управління якістю у туризмі та рекреації, набуття студентами необхідних компетенцій для аналізу та оцінки ефективності управління якістю туристичних і рекреаційних послуг, класифікації витрат і складання плану дій для їх мінімізації при управлінні якістю послуг у туристичній і рекреаційній сфері, формування системи теоретичних і прикладних знань про забезпечення високого рівня обслуговування у туризмі та рекреації.

Завдання навчальної дисципліни передбачають засвоєння понятійно-термінологічного апарату системи управління якістю у туристичній і рекреаційній галузі, розуміння сутності, структури, функцій і принципів механізму управління якістю у туризмі та рекреації, аналіз методів і показників оцінки ефективності управління якістю послуг у сфері туризму та рекреації, вивчення етапів формування і впровадження системи якості послуг на суб'єктах туристичної і рекреаційної діяльності, аналіз процесів надання послуг у туристичній і рекреаційній сфері та їх підготовка до сертифікації за міжнародними стандартами системи якості, вивчення порядку проведення сертифікації продукції, робіт і послуг у туристичній та рекреаційній галузі, дослідження особливостей оформлення, переоформлення, зупинення і відновлення дії та анулювання ліцензії на ведення туристичної і рекреаційної діяльності.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	ІЗ «Туризм та рекреація	
Освітня програма	«Міжнародний туризм»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	обов'язкова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)		
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	1	1
Семестр	2	2
Лекційні заняття	30 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	10 год.
Лабораторні заняття	- год.	-
Самостійна робота	90 год.	150 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета дисципліни передбачає формування у студентів поглиблених знань про сутність якості та особливості її визначення у туризмі та рекреації, головні риси системи управління якістю, її ключові функції і завдання у туристичній і рекреаційній сфері, основні концепції та принципи механізму управління якістю у туризмі та рекреації, набуття студентами необхідних компетенцій для аналізу та оцінки ефективності управління якістю туристичних і рекреаційних послуг, класифікації витрат і складання плану дій для їх мінімізації при управлінні якістю послуг у туристичній і рекреаційній сфері, формування системи теоретичних і прикладних знань про забезпечення високого рівня обслуговування у туризмі та рекреації.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК):

ІК. Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК8. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

СК 6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК 7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

СК8. Здатність створювати спеціалізовані екологічні туристичні продукти та організовувати обслуговування туристів на природоохоронних територіях.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

ПРН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проєктувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.

ПРН9. Розробляти та реалізовувати проєкти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

ПРН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

ПРН13. Здійснювати комплексну оцінку ефективності сталого розвитку туристичних дестинацій, зокрема сільських територій, що є пріоритетним напрямом розвитку, як національного так і міжнародного туризму.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							заочна форма					
	тиж ні	усь ого	у тому числі					усьог о	у тому числі				
			л	п	ла б	ін д	с.р .		л	п	ла б	ін д	с.р.
Модуль 1. Теоретичні основи управління якістю в туризмі													
Тема 1. Базові критерії якості в туризмі	1		2	2			6	11	2	-			9
Тема 2. Історія розвитку управління якістю в туризмі	2		2	2			6	12	1	-			11
Тема 3. Понятійно- термінологічний апарат системи управління якістю у туристичній сфері	3		2	2			6	12	1	-			11
Тема 4. Особливості механізму управління якістю в туризмі	4		2	2			6	12	-	1			11
Тема 5. Форми механізму управління якістю в туризмі.	5		2	2			6	12	-	1			11
Тема 6. Ефективність управління якістю послуг у туризмі	6		2	2			6	12	-	1			11
Тема 7. Інструменти оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі	7		2	2			6	12	-	1			11
Разом за змістовим модулем 1	70		14	14			42	83	4	4			75
Модуль 2. Основи стандартизації, сертифікації і ліцензування у сфері туризму													
Тема 8. Особливості організації контролю якості послуг у туристичній сфері	8		2	2			6	12	-	1			11
Тема 9. Основи стандартизації і сертифікації послуг у сфері туризму	9		2	2			6	12	-	1			11

Тема 10. Державна система стандартизації туристичних послуг	10, 11		4	4		12	15	2	2			11
Тема 11. Державна система сертифікації туристичних послуг	12, 13		4	4		12	15	2	2			11
Тема 12. Особливості ліцензування діяльності туристичних підприємств	14, 15		4	4		12	13	2	0			11
Разом за змістовим модулем 2	80		16	16	-	48	67	6	6	-	-	55
Усього годин	150		30	30	-	90	150	10	10	-	-	130

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Базові критерії якості в туризмі	2
2.	Тема 2. Історія розвитку управління якістю в туризмі	2
3.	Тема 3. Понятійно- термінологічний апарат системи управління якістю у туристичній сфері	2
4.	Тема 4. Особливості механізму управління якістю в туризмі	2
5.	Тема 5. Форми механізму управління якістю в туризмі.	2
6.	Тема 6. Ефективність управління якістю послуг у туризмі	2
7.	Тема 7. Інструменти оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі	2
8.	Тема 8. Особливості організації контролю якості послуг у туристичній сфері	2
9.	Тема 9. Основи стандартизації і сертифікації послуг у сфері туризму	2
10.	Тема 10. Державна система стандартизації туристичних послуг	4
11.	Тема 11. Державна система сертифікації туристичних послуг	4
12.	Тема 12. Особливості ліцензування діяльності туристичних підприємств	4

4. Теми лабораторних (практичних, семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Базові критерії якості в туризмі	2
2.	Історія розвитку управління якістю в туризмі	2
3.	Понятійно-термінологічний апарат системи управління якістю (СУЯ) у туристичній сфері	2
4.	Особливості механізму управління якістю в туризмі	2
5.	Форми механізму управління якістю в туризмі	2
6.	Ефективність управління якістю послуг у туризмі	2
7.	Інструменти оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі	2
8.	Характеристика рівнів забезпечення якості послуг у сфері туризму	2
9.	Організація стандартизації у сфері туризму	2
10.	Дослідження системи стандартизації туристичних послуг	4

11.	Дослідження системи сертифікації туристичних послуг	4
12.	Особливості ліцензування діяльності туристичних підприємств	4

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Головні міждержавні стандарти у сфері туризму	15
2.	Концепція тотального менеджменту якості (TQM) як комплексна система управління якістю	15
3.	Основні показники оцінки рівня якості послуг у туризмі	15
4.	Діяльність Міжнародної організації зі стандартизації	15
5.	Основні вітчизняні системи стандартів туристичних послуг	15
6.	Державна система сертифікації УкрСЕПРО як єдина державна система сертифікації продукції і послуг	15

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- модульні тести;
- реферати;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- захист лабораторних і практичних робіт.

7. Методи навчання метод проблемного навчання;

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда, тощо);
- практичний метод (лабораторні, практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдання);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного «Положення про екзамен та заліки у НУБіП України»

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні основи управління якістю в туризмі		
Лекція 1. Базові критерії якості в туризмі Практична робота 1.	<i>ПРН 2</i> Розуміти сутність якості в туризмі, аналізувати особливості визначення якості в індустрії туризму ; розуміти сутність поняття «ефективність управління якістю туристичних послуг», знати класифікаційні ознаки витрат на управління якістю послуг в індустрії туризму	10
Лекція 2. Історія розвитку управління якістю в туризмі Практична робота 2.	<i>ПРН 9</i> Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	10

Лекція 3. Понятійно-термінологічний апарат системи управління якістю у туристичній сфері	<i>ПРН 2, 9,10,13</i> Знати етапи розвитку управління якістю у туристичній сфері, розуміти концепція тотального менеджменту якості (TQM) як комплексну система управління якістю, аналізувати розвиток вітчизняних і зарубіжних теорій управління якістю у туризмі. Розуміти структуру системи управління якістю послуг у туристичній галузі, розрізняти її головні особливості та етапи розроблення, аналізувати завдання і функції системи управління якістю послуг у туристичній сфері. Знати суть, структуру та функції механізму управління якістю у туризмі, розуміти його мету та основні принципи. Розуміти сутність поняття «ефективність управління якістю туристичних послуг», знати класифікаційні ознаки витрат на управління якістю послуг в індустрії туризму	-
Практична робота 3.		10
Лекція 4 Особливості механізму управління якістю в туризмі		-
Практична робота 4.		10
Лекція 5. Форми механізму управління якістю в туризмі.		-
Практична робота 5.		10
Лекція 6. Форми механізму управління якістю в туризмі.	<i>ПРН 13</i> Використовувати показники оцінки рівня якості послуг у туризмі, знати методи його оцінки, аналізувати оцінку економічної ефективності механізму управління якістю туристичних послуг	-
Практична робота 6.		10
Лекція 7. Інструменти оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі		-
Практична робота 7.		10
Модульна контрольна робота 1		30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Основи стандартизації, сертифікації і ліцензування у сфері туризму		
Лекція 8. Особливості організації контролю якості послуг у туристичній сфері	<i>ПРН 2,4,9</i> Аналізувати систему внутрішнього контролю якості послуг у туризмі, знати особливості проведення державного контролю за якістю послуг в індустрії туризмі, розрізняти етапи формування і впровадження системи якості туристичних послуг. Знати мету, завдання, предмет та об'єкти стандартизації і сертифікації, розуміти процедуру проведення стандартизації та сертифікації в Україні, аналізувати міжнародну та європейську діяльність зі стандартизації та сертифікації, використовувати головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості	-
Практична робота 6.		10
Самостійна робота 1.		10
Лекція 9. Основи стандартизації і сертифікації послуг у сфері туризму		-
Практична робота 7.		10
Лекція 10. Державна		-

система стандартизації туристичних послуг	ПРН 2,9,10, 13 Розуміти сутність поняття «державна система стандартизації», знати вітчизняні системи стандартів туристичних послуг, аналізувати загальні вимоги до стандартів туристичних послуг, розрізняти різновиди стандартів туристичних послуг. Знати головні принципи та загальні правила сертифікації туристичних послуг, володіти інформацією про органи зі сертифікації та її основні функції у туристичній сфері, розуміти специфіку сертифікації продукції, робіт і послуг в індустрії туризму, аналізувати особливості сертифікації систем управління якістю у туризмі	
Практична робота 8.		15
Лекція 11. Державна система сертифікації туристичних послуг		-
Практична робота 9.		15
Лекція 12. Особливості ліцензування діяльності туристичних підприємств		-
Практична робота 12.		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 \cdot 0,7 \leq 70$	
Екзамен/залік	30	
Всього за курс	$(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100$	

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени/заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

9. Навчально-методичне забезпечення:

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn - <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4807>)
- посилання на цифрові освітні ресурси;
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти;
- програма навчальної (виробничої) практики навчальної дисципліни (якщо вона передбачена навчальним планом).

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Великий туристичний розділ, який включає інформацію про готелі, авіакомпанії, прокатні фірми, круїзи, залізничні тури, довідники курсів валют, погоду та ін. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.worldhotel.com/>.
2. Dyachenko I. (2019). Формування систем лояльності споживачів на ринку туристичних послуг у контексті тотального управління якістю. *Review of transport economics and management*, (1 (17), 69–78. [https://doi.org/10.15802/rtem.v0i1\(17\).176485](https://doi.org/10.15802/rtem.v0i1(17).176485).
3. Загальне управління якістю : підручник для ВУЗів / под ред. П. Глудкіна – К. – Менеджмент і маркетинг, 2020 – 822 с.
4. Інформація про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hotels.net/>.
5. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: «Центр учбової літератури», 2021. 328 с.
6. Найбільша база даних з описами міст і країн усього світу. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.citynet.com/>.
7. Найбільший у світі сайт бронювання готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
8. Стригуль Л. С., Александрова В. О., Жадан Т. А. Стандарти серії ISO 9000 в сфері туризму та гостинності України в концепції загального управління якістю TQM. Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Економічні науки: зб. наук. пр. Харків: НТУ «ХПІ», 2023. № 1. С. 40–44. URI: <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/66731>.
9. Трішин Ф. А. Шекера С. С. Трач О. Р. Процесний підхід у формуванні системи управління якістю бізнес-процесів в операційній діяльності на туристичних підприємствах. України. – Source: *Food Industry Economics / Ekonomika Harčovopromislovosti*. 2022, Vol. 14, Issue 4, p 66-75. 10 p.
10. Управління якістю продукції та послуг: навч. посіб. для здобувачів вищого навчального закладу / уклад. А. Г. Благополучна: Візаві, 2023. 131 с.
11. Хартія туризму: Міжнародний документ від 01.01.1985 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_640.
12. Чепурда Л., Осипенкова І., Сухенко В. & Сухенко Є. (2024). Ключові аспекти впровадження системи управління якістю ISO 9001:2015 у готельно-ресторанній індустрії. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, (1 (11), 26-31. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.5](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.5).
13. Чорна Н. В. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 29. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595>

Інформаційні ресурси:

14. Державна служба статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

