

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

«06» червня 2024 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та
туризму

Протокол № 21 від «5» червня 2024 р.

Завідувач кафедри, д.е.н., професор

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Міжнародний туристичний бізнес»

Інна ЛЕВИЦЬКА

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність: 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма: Міжнародний туристичний бізнес

Факультет (ННІ): ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: Ірина КОВАЛЬЧУК, викладач кафедри готельно-ресторанної
справи та туризму, старший викладач, доктор філософії в галузі знань 10
Природничі науки

Київ – 2024

Опис навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі та рекреації»

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	242 “Туризм і рекреація”	
Освітня програма	“Міжнародний туристичний бізнес”	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов’язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проєкт (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	Денна форма навчання	Заочно форма навчання
Курс (рік підготовки)	1 курс	1 курс
Семестр	2	2
Лекційні заняття	30 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	10 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	60 год.	130 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	4 год.

1. Мета, завдання, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів поглиблених знань про базові критерії якості, основні концепції і принципи управління якістю, зокрема стандарти ISO 9001, методи контролю якості та інструменти забезпечення якості послуг у туристичній і рекреаційній сфері, методи підвищення якості, у тому числі TQM (Total Quality Management) і Six Sigma, набуття студентами необхідних компетенцій для аналізу та оцінки якості туристичних і рекреаційних послуг, виявлення проблем і складання плану заходів для їхнього усунення та розробки стратегій для впровадження систем управління якістю у туристичних і рекреаційних організаціях, а також формування системи теоретичних і прикладних знань про забезпечення високого рівня обслуговування, що є ключовим фактором впливу на конкурентоспроможність туристичної і рекреаційної галузі в умовах сьогодення.

Завдання навчальної дисципліни передбачають ознайомлення з базовими критеріями та основними принципами якості в туристичній і рекреаційній сфері, дослідження методів та інструментів оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі та рекреації, вивчення процедури розробки і впровадження стандартів якості в суб’єктах туристичної та

рекреаційної діяльності, аналіз процесів надання туристичних і рекреаційних послуг та їх підготовку до сертифікації за міжнародними стандартами якості, а також дослідження умов оформлення, переоформлення, зупинення і відновлення дії та анулювання ліцензії на діяльність у туристичній і рекреаційній сфері.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК):

ІК. Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень, та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських DESTINATION та представлення його на міжнародному рівні.

загальні компетентності (ЗК):

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

ЗК 2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК 5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

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.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

ПРН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

ПРН 14. Організовувати ефективні системи управління якістю у сфері міжнародного туристичного бізнесу.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

- повного терміну денної (заочної) форми здобуття вищої освіти;
- скорочення терміну денної (заочної) форми здобуття вищої освіти.

Назва змістовних модулів і тем	Кількість годин												
	Денна форма							Заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління якістю в туризмі													
Тема 1. Базові критерії якості в туризмі	1	9	2	2			5	11	2	0			9

Тема 2. Історія розвитку управління якістю в туризмі	2	9	2	2			5	12	1	0			11
Тема 3. Понятійно-термінологічний апарат системи управління якістю у туристичній сфері	3	9	2	2			5	12	1	0			11
Тема 4. Особливості механізму управління якістю в туризмі	4	9	2	2			5	12	0	1			11
Тема 5. Форми механізму управління якістю в туризмі.	5	9	2	2			5	12	0	1			11
Тема 6. Ефективність управління якістю послуг у туризмі	6	9	2	2			5	12	0	1			11
Тема 7. Інструменти оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі	7	9	2	2			5	12	0	1			11
Разом за змістовим модулем 1	63		14	14			35	83	4	4			75
Змістовий модуль 2. Основи стандартизації, сертифікації і ліцензування у сфері туризму													
Тема 8. Особливості організації контролю якості послуг у туристичній сфері	8	9	2	2			5	12	0	1			11
Тема 9. Основи стандартизації і сертифікації послуг у сфері туризму	9	9	2	2			5	12	0	1			11
Тема 10. Державна система стандартизації	10, 11	13	4	4			5	15	2	2			11

туристичних послуг													
Тема 11. Державна система сертифікації туристичних послуг	12, 13	13	4	4			5	15	2	2			11
Тема 12. Особливості ліцензування діяльності туристичних підприємств	14, 15	13	4	4			5	13	2	0			11
Разом за змістовим модулем 2	57		16	16			25	67	6	6			55
Усього годин	120		30	30			60	150	10	10			130

3. Теми 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

4. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Головні міждержавні стандарти у сфері туризму	10
2	Концепція тотального менеджменту якості (TQM) як комплексна система управління якістю	10
3	Основні показники оцінки рівня якості послуг у туризмі	10
4	Діяльність Міжнародної організації зі стандартизації	10
5	Основні вітчизняні системи стандартів туристичних послуг	10
6	Державна система сертифікації УкрСЕПРО як єдина державна система сертифікації продукції і послуг	10

5. Засоби діагностики результатів навчання:

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

6. Методи 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.

7. Методи оцінювання:

- екзамен;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- командні проєкти;
- реферати, есе;
- захист лабораторних і практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах..

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Національна оцінка та результати складання:	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{ат}}$.

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>);
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми здобуття вищої освіти.

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Tourism Highlights 2023. The World Tourism Organization (UNWTO), 2023 – 32 р.
2. Travel & Tourism. Economic impact 2023. World Travel & Tourism Council, 2023. – 25 р.
3. Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг: підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій; [за заг. ред. І. М. Писаревського]; Харків. нац. ен-т міськ. уосп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
4. 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/>.
5. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму: Міжнародний документ від 14.04.1989 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_904.
6. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.amadeus.ua/>.
7. Глобальний етичний кодекс туризму: Міжнародний документ від 01.10.1999 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/983_001.
8. Дробиш Л. В., Карпенко Ю. В. Забезпечення високої якості туристичних послуг як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери туризму. Мережевий бізнес: становлення, проблеми, інновації: матеріали VII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Полтава, 27-28 квітня 2017 року). Полтава: ПУЕТ, 2017. С. 179–182.
9. Дробиш Л., Карпенко Ю., Горонович С. & Соболев В. (2024). Концептуальні

засади управління якістю та безпекою послуг туристичних підприємств. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки», (1 (111), 46-50. <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2024-1-6>.

10. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: чин. від 01.07.04 р. К.: Держспоживстандарт України, 2004.

11. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: чин. від 01.07.04 р. К.: Держспоживстандарт України, 2004.

12. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: чин. від 31.03.2004 р. К.: Держспоживстандарт України, 2004.

13. 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.

14. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.

15. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.

16. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України. 2001. 44 с.

17. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. Від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.

18. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.

19. 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).

20. Загальне управління якістю : підручник для ВУЗів / под ред. П Глудкіна – К. – Менеджмент і маркетинг, 2020 – 822 с.

21. Інформація про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hotels.net/>.

22. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: «Центр учбової літератури», 2021. 328 с.

23. Найбільша база даних з описами міст і країн усього світу. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.citynet.com/>.

24. Найбільший у світі сайт бронювання готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.

25. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.

26. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.

27. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.

28. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.

29. Сайт світового центру туризму, корисний для індивідуальних туристів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nearnet.gnn.com/mkt/travel /center.html>.

30. 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>.

31. 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 Harčovop Promislovostm. 2022, Vol. 14, Issue 4, p 66-75. 10 p.

32. Управління якістю продукції та послуг: навч. посіб. для здобувачів вищого навчального закладу / уклад. А. Г. Благополучна: Візаві, 2023. 131 с.

33. 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.

34. 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).

35. 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>.