

	СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ»
	Рівень вищої освіти — Магістр Спеціальність 242 «Туризм і рекреація» Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес» Рік навчання – 1, семестр – 2 Форма здобуття вищої освіти – денна Кількість кредитів ЄКТС – 4 Мова викладання – українська
Лектор навчальної дисципліни Контактна інформація лектора (e-mail) URL ЕНК на навчальному порталі НУБіП України	старший викладач, доктор філософії в галузі 10 Природничі науки, Ірина КОВАЛЬЧУК +38-098-36-38-627 iryna.horyn@gmail.com, iryna.kovalchuk@nubip.edu.ua https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4807

ОПИС 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 управління 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.

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 дестинацій 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 якість у сфері міжнародного туристичного бізнесу.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
1 семестр				
Модуль 1				
Тема 1. Базові критерії якості в туризмі	2/2	Розуміти сутність якості в туризмі, аналізувати особливості визначення якості в індустрії туризму	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	14

Тема 2. Історія розвитку управління якістю в туризмі	2/2	Знати етапи розвитку управління якістю у туристичній сфері, розуміти концепція тотального менеджменту якості (TQM) як комплексну систему управління якістю, аналізувати розвиток вітчизняних і зарубіжних теорій управління якістю у туризмі	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	14
Тема 3. Понятійно-термінологічний апарат системи управління якістю у туристичній сфері	2/2	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	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	14
Тема 4. Особливості механізму управління якістю в туризмі	2/2	Знати суть, структуру та функції механізму управління якістю у туризмі, розуміти його мету та основні принципи	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn).	15

			Розв'язок задач, тощо	
Тема 5. Форми механізму управління якістю в туризмі.	2/2	Знати зміст та етапи механізму управління якістю у туристичній галузі, використовувати його методи та форми	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	14
Тема 6. Ефективність управління якістю послуг у туризмі	2/2	Розуміти сутність поняття «ефективність управління якістю туристичних послуг», знати класифікаційні ознаки витрат на управління якістю послуг в індустрії туризму	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	14
Тема 7. Інструменти оцінки ефективності управління якістю послуг у туризмі	2/2	Використовувати показники оцінки рівня якості послуг у туризмі, знати методи його оцінки, аналізувати оцінку економічної ефективності механізму управління якістю туристичних послуг	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	15
Модуль 2				
Тема 8. Особливості організації контролю якості послуг у туристичній сфері	2/2	Аналізувати систему внутрішнього контролю якості послуг у туризмі, знати особливості	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання	20

		проведення державного контроль за якістю послуг в індустрії туризмі, розрізняти етапи формування і впровадження системи якості туристичних послуг	самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	
Тема 9. Основи стандартизації і сертифікації послуг у сфері туризму	2/2	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	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20
Тема 10. Державна система стандартизації туристичних послуг	4/4	Розуміти сутність поняття «державна система стандартизації», знати вітчизняні системи стандартів туристичних послуг, аналізувати загальні	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20

		вимоги до стандартів туристичних послуг, розрізняти різновиди стандартів туристичних послуг		
Тема 11. Державна система сертифікації туристичних послуг	4/4	Знати головні принципи та загальні правила сертифікації туристичних послуг, володіти інформацією про органи зі сертифікації та їх основні функції у туристичній сфері, розуміти специфіку сертифікації продукції, робіт і послуг в індустрії туризму, аналізувати особливості сертифікації систем управління якістю у туризмі	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20
Тема 12. Особливості ліцензування діяльності туристичних підприємств	4/4	Знати умови ліцензування діяльності підприємств у туристичній сфері, розуміти процедуру оформлення нової ліцензії та її копії, вміти проводити переоформлення ліцензії та змінювати дані	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20

		в ній, аналізувати умови зупинення, відновлення дії та анулювання ліцензії		
Усього за 1 семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<i>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</i>	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).
<i>Політика щодо академічної доброчесності:</i>	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
<i>Політика щодо відвідування:</i>	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)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Tourism Highlights 2023. The World Tourism Organization (UNWTO), 2023 – 32 p.
2. Travel & Tourism. Economic impact 2023. World Travel & Tourism Council, 2023. – 25 p.
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.nearnnet.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 Narčovop 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>.