



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

Рік навчання 1 , семестр 2

Форма навчання денна

Кількість кредитів ЄКТС 5

Мова викладання українська

Лектор дисципліни

к.е.н., доц. Гопкало Лариса Михайлівна

Контактна інформація
лектора (e-mail)

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
gopkalolarisa@nubip.edu.ua

Сторінка дисципліни в
eLearn

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4807>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

Дисципліна «Управління якістю в туризмі» відображає особливості функціонування туристичних підприємств у сучасних умовах господарювання. Навчальна дисципліна є обов'язковою для підготовки здобувачів освітнього ступеня «магістр» спеціальності 242 «Туризм» та формує у здобувачів вищої освіти знання щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю послуг, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного її функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю в туризмі. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності туристичних підприємств, розвиваючи навички розв'язання проблем підвищення якості обслуговування.

Інтегральна компетентність: 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):

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Спеціальні компетенції (СК):

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

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

ПРН14. Організовувати ефективні системи управління якістю, у сфері міжнародного туристичного бізнесу.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретико-методологічні засади управління якістю в туризмі				
Тема 1. Сутність та значення якості в туризмі	2/2	Знати: - сутність якості в туризмі; - особливості визначення якості в туризмі Вміти: - опановувати теоретичні засади якості в туризмі	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	3
Тема 2. Розвиток системи управління якістю в туризмі.	2/2	Знати: - історичні етапи розвитку системи управління якістю в туризмі - проблеми якості на сучасному етапі; - необхідність підвищення якості як ключового чинника соціально-економічного розвитку. Вміти: - аналізувати та прогнозувати конкуренто-спроможність послуг для формування професійних навичок	Виконання науково-дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	3

		управління якістю в туризмі		
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю в туризмі	4/4	Знати: - значення організаційної структури якості послуг в туризмі; - визначати складові механізму управління якістю в туризмі Вміти: - складати схеми механізму управління якістю в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Тема 4. Системи управління якістю (СУЯ) в туризмі	4/2	Знати: - процеси самооцінки систем якості в туристичних підприємствах, використовуючи критерії національних систем якості; - основні складові та елементи системи управління якістю, на основі стандартів ISO 9000. Вміти: - впроваджувати основні елементи систем якості в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Тема 5. Механізм управління якістю в туризмі	4/4	Знати: - принципи і правила формування механізму управління якістю в туризмі Вміти: - коригувати внутрішні процеси формування та реалізації механізму управління якістю в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 6. Контроль якості в туризмі	4/4	Знати: - принципи та правила здійснення контролю якості в туризмі; - формування системи контролю якості в туристичних підприємствах ; Вміти:	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5

		- застосовувати міжнародний досвід контролю якості в туризмі		
Тема 7. Ефективність впровадження системи управління якістю в туристичних підприємствах	4/4	Знати: - комплекс показників оцінки якості в туризмі - теоретичні основи з оцінки комплексного показника якості в туризмі. Вміти: - аналізувати результати та рекомендації щодо підвищення якості в туризмі; - проводити оцінку одиничних та узагальнюючих показників якості в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Разом за модулем 2	24/22			30
Модуль 2. Стандартизація, сертифікація в туризмі				
Тема 8. Теоретичні аспекти стандартизації та сертифікації в туризмі.	4/4	Знати: - сутність стандартизації та сертифікації в туризмі - базисні концепції системи стандартизації та сертифікації в туризмі Вміти: - застосовувати міжнародний досвід стандартизації та сертифікації в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Тема 9. Міжнародний досвід формування системи стандартизації та сертифікації в туризмі	4/4	Знати: - міжнародний досвід формування системи стандартизації та сертифікації в туризмі; - особливості функціонування системи стандартизації та сертифікації в туризмі. Вміти: - Аналізувати міжнародні системи	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5

		стандартизації та сертифікації в туризмі		
Тема 10. Державна система стандартизації та сертифікації в туризмі	4/4	Знати: - Особливості державної системи стандартизації та сертифікації в туризмі; - ієрархічність державної системи стандартизації та сертифікації в туризмі. Вміти: - визначати особливості стандартизації та сертифікації в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Тема 11. Нормативно-правова база стандартизації та сертифікації в туризмі	4/4	Знати: - зміст компонентів нормативно-правової бази стандартизації та сертифікації в туризмі Вміти: - дотримуватись пунктів нормативно-правового регулювання стандартизації та сертифікації в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Тема 12. Процедура стандартизації, сертифікації в туризмі	4/4	Знати: - етапи стандартизації, сертифікації в туризмі; - правила проходження стандартизації, сертифікації в туризмі Вміти: - здійснювати підготовку до сертифікації туристичних послуг	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	5
Тема 13. Захист прав споживачів, як фактор удосконалення системи	2/2	Знати: - принципи та правила захисту прав споживачів в туризмі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання	5

управління якістю в туризмі		- механізм захисту прав споживачів в туризмі. Вміти: - дотримуватись принципів і правил захисту прав споживачів в туризмі.	Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	
Разом за модулем 2	22/22			30
Екзамен				40
Всього за семестр	46/44			100

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 добросовісності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). 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)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

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

Рекомендована література Рекомендована література

Нормативно-законодавчі акти

1. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції по туризму : Міжнародний документ від 14.04.1989 (зі змін. та допов.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_904
2. 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
3. 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

4. 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>

Нормативно-законодавчі акти

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. 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.
5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
7. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України. 2001. 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.

Основна

1. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
2. Міжнародний туризм : навч. посіб. / Т.В. Божидарнік, Н.В. Божидарнік, Л.В. Савош. – Київ : Центр навч. літ., 2012. – 307 с.
3. Горіна Г.О. Міжнародний туризм [Текст] : конспект лекцій / Г.О. Горіна ; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2017. – 120 с.
4. Романова А.А. Туристична індустрія: стратегія розвитку та управління: монографія /А.А. Романова. – Чернігів: видавець Брагинець О.В., 2018. – 400 с.
5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАНГ, 2012. 414 с.
6. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла - К. К 88: «Центр учбової літератури», 2014. -328 с..

Допоміжна

1. 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 Narčovoї Promislovosti . 2022, Vol. 14 Issue 4, p 66-75. 10p.
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. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон.

ун-т, 2010. – 596 с.

4. Tourism Highlights 2015. The World Tourism Organization (UNWTO), 2015 – 16 p.
5. Travel & Tourism. Economic impact 2015. World Travel & Tourism Council, 2015. – 24

р

Інформаційні ресурси

1. Великий туристський розділ, який включає інформацію про: готелі, авіакомпанії, прокатні фірми, круїзи, залізничні тури, довідники курсів валют, погоду та ін. – Режим доступу: <http://www.worldhotel.com/>.
2. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. – Режим доступу: <http://www.amadeus.ua/>.
3. Інформація про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою. – Режим доступу: <http://www.hotels.net/>.
4. Найбільша база даних з описами міст і країн усього світу. – Режим доступу: <http://www.citynet.com/>.
5. Сайт світового центру туризму, корисний для індивідуальних туристів. – Режим доступу: <http://www.nearnnet.gnn.com/mkt/travel /center.html>.
6. Найбільший в світі сайт бронювання готелів. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
7. Все про туризм: туристична бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://infotour.in.ua>
8. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrstat.gov.ua/>
9. Google books [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://books.google.com.ua/>
10. World Tourism Organization (UNWTO) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.unwto.org