

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра туризмознавства і краєзнавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю туристичних послуг

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Освітня програма «Туризмознавство»

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
туризмознавства і краєзнавства
Протокол № __ від “__” _____ 2023 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до навчальної дисципліни
3. Мета та цілі навчальної дисципліни
4. Програмні компетентності та результати навчання
5. Організація навчання
6. Система оцінювання навчальної дисципліни
7. Політика навчальної дисципліни
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Управління якістю туристичних послуг
Викладач (-і)	Орлова Віра Василівна, к.е.н., доцент, доцентка кафедри туризмознавства і краєзнавства
Контактний телефон викладача	+380994464144
E-mail викладача	vira.orlova@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ECTS, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/a91a87c184d7033708f7
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді кафедри
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Предметом вивчення дисципліни є вивчення основ ролі і місця застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища та використання у практичній діяльності.</p> <p>Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму; 2. Проведення сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму. 	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<p>Мета курсу: формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.</p> <p>Цілі курсу: набуття майбутніми фахівцями підприємств у сфері туризму умінь створювати дієву систему управління якістю, організувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності.</p> <p>Завданнями даного курсу є:</p> <ul style="list-style-type: none"> – розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму; – моніторинг якості туристичних послуг; – вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; – дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму; – розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму. <p>У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наукові засади управління якістю; – організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг; – механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму; <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг; – застосувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у 	

сфері туризму;

- уміти проводити сертифікацію послуг на підприємствах сфери туризму;
- розробляти, впроваджувати та уміти здійснювати сертифікацію систем якості.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Складові професійної компетентності:

- здатність ефективно використовувати інструментарій і технології сучасного менеджменту в управлінні туристичними підприємствами;;
- здатність проводити комплексні маркетингові дослідження і моніторинг ринку туристичних послуг;;
- здатність розроблювати та проводити ефективну продуктову, цінову, збутову політику туристичних підприємств;;
- здатність і готовність здійснювати перевірку достовірності фактів, інформаційних повідомлень та адекватності туристичних пропозицій з врахуванням сучасного стану та розвитку туристичної галузі на території України та світу загалом;

Результати навчання:

- Здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;
- Навчатися самостійно вирішувати типові задачі, які притаманні видам діяльності, відповідно до посад, на яких може працювати випускник вищого навчального закладу.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни – 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	12
семінарські заняття / практичні / лабораторні	18
самостійна робота	60

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
1	242 «Туризм і рекреація»	1	Нормативний (цикл загальної підготовки)

Тематика навчальної дисципліни

Тема	кількість год.		
	лекції	заняття	сам. роб
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	2	2	8
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	2	4	10
Тема 3 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2	4	10
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2	2	8
Тема 5 Організація контролю якості туристичних послуг	2	2	8
Тема 6 Система сертифікації туристичних послуг	1	2	8
Тема 7. Ліцензування підприємств в сфері туризму	1	2	8

ЗАГ.:	12	18	60
6. Система оцінювання навчальної дисципліни			
Загальна система оцінювання курсу	<p>Форми контролю знань студентів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поточний; • підсумковий семестровий (екзамен). <p>Оцінювання знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться у відповідну національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FX, F).</p> <p>Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях. Оцінки у національній шкалі («відмінно» – 5, «добре» – 4, «задовільно» – 3, «незадовільно» – 2), отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи (питома вага оцінки – 70%).</p> <p>Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі екзамену. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу. Підсумковий семестровий контроль оцінюється від 0 до 30 балів.</p>		
Практичні заняття	Поточні оцінки, які отримуються під час практичних занять, сумуються.		
Умови допуску до підсумкового контролю	Студентам, які мають пропуски, дозволяється ліквідувати академічну заборгованість відповідно до графіку ліквідації академзаборгованості за встановленими правилами.		
7. Політика навчальної дисципліни			
Академічна доброчесність	Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Положенням про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника (https://pnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/10/Нова-редакція-Положення-про-запобігання-академічному-плагіату.pdf).		

Відвідування занять	Відвідування занять є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях.
Неформальна освіта	Зараховуються як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, які відповідають програмі навчальної дисципліни. Рекомендовані: Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курс «Менеджмент» на Prometheus (https://prometheus.org.ua/), та/або «Система менеджменту ситуацій», https://prometheus.org.ua/course/course-v1:AC+SMS101+2018_T2 Також є можливість проходити онлайн-курси на платформі Coursera, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

8. Рекомендована література

1. Про стандартизацію : Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 31. С. 145.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. К. : Держстандарт України, 2001. 23 с.
4. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991 N 1024-XII (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, N 30, ст.379).
5. Бізнес-планування: навч. посіб. / Т.Є. Андреева та ін.; Харків. нац. ун-т буд-ва та архітектури. Харків: Мезіна В.В. [вид.], 2018. 128 с.
6. Везомська І.Г., Олійник О.М. Менеджмент: практикум. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ф-т готел.- ресторан. і турист. бізнесу. Київ: Ліра-К, 2018. 66 с.
7. Гончаров А. Б. Стратегічний підхід до управління якістю послуг туристичного підприємства. *Економіка розвитку*. 2019. Т. 18, Вип. 2. С. 19–28.
8. Кудла Н. Є Менеджмент туристичного підприємства: підручник. Київ, 2018. 343 с. URL: https://pidru4niki.com/1584072043685/turizm/menedzhment_turistichnogo_pidpriyemstva
9. Мешко Н. П., Гвоздева А. Є. Особливості забезпечення ефективності управління попитом в туристичному бізнесі. *Ефективна економіка*. 2018. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6645> (дата звернення: 22.10.2023). DOI: [10.32702/2307-2105-2018.11.5](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2018.11.5)
10. Управління якістю туристичних послуг. Методичні рекомендації для практичних занять для студентів денної та заочної форм навчання освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», напряму підготовки 6.140103 «Туризм». Вінниця: ВНАУ, 2019. 50 с.

Орлова В.В., доцентка кафедри туризмознавства і краєзнавства