

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління якістю та безпекою в туризмі»

на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Туризм»
Спеціальність	242 Туризм
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Дробиш Людмила Володимирівна

к.е.н., доцент

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-093-650-69-20
Електронна адреса	puet.drobysh@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю та безпекою у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг та безпечності туризму, розроблення та запровадження систем управління якістю та безпекою в туризмі, адекватних впливу зовнішнього середовища.
Тривалість	4 кредити ЄКТС/120 годин (лекції 16 год., практичні заняття 32 год., самостійна робота 72 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен
Базові знання	Наявність знань з економіки та менеджменту підприємств сфери туризму і рекреації, правового регулювання туристичної діяльності
Мова викладання	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна,
програмні результати навчання**

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку; РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності; РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є 	<ul style="list-style-type: none"> 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; ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми;

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.</p> <ul style="list-style-type: none"> РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості та безпеки в туризмі		
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю та безпекою в туризмі	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Дати характеристику законодавчої бази розвитку управління якістю. Охарактеризувати складові компоненти якості туристичних послуг. Назвати складові безпеки туризму та її види за змістом (політична, соціальна) та за масштабом (глобальну, національну...).
Тема 2. Еволюція теорій та концепцій управління якістю. Міжнародний досвід управління якістю послуг	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Назвати основні підходи до управління якістю та пояснити їх сутність. Охарактеризувати основні етапи еволюції мислення в галузі якості. Назвати особливості американського, японського та європейського підходу до управління якістю. Ознайомитися з міжнародними стандартами системи управління якістю.
Тема 3. Концепція управління якістю в туризмі	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Пояснити в чому полягає сутність концепції TQM. Назвати основні принципи TQM. Пояснити сутність європейської моделі ділової досконалості. Охарактеризувати інноваційні концепції TQM в туризмі (Концепція обмежень Е. Голдрата, методологія «шість сігм», концепція постійного покращання Кайзен).
Тема 4. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Дати характеристику якості послуг в туризмі. Визначити напрями створення ефективної системи управління якістю послуг. Побудувати схему процесу управління якістю послуг на туристичному підприємстві та охарактеризувати її зміст.
Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Пояснити сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. З'ясувати техніку та технологію управління якістю. Схематично відобразити основні етапи процесу управління якістю послуг та пояснити їх сутність.
Тема 6. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	Визначити інформаційну базу аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Охарактеризувати складові ефективності управління якістю готельних послуг.
Модуль 2. Інструменти контролю і управління якістю та безпекою в туризмі		
Тема 7. Організація контролю якості туристичних послуг	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Охарактеризувати процес оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		Пояснити сутність процесу оцінювання якості послуги споживачем. Здійснити класифікацію видів контролю якості послуг.
Тема 8. Основи стандартизації та сертифікації послуг	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Дати характеристику системи УкрСЕПРО. Описати порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні. Описати процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок). Вказати події, які можуть спричинити призупинення, припинення та анулювання дії сертифікату відповідності послуг розміщення та послуг харчування згідно з українським законодавством.
Тема 9. Державна система стандартизації	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Дати характеристику діяльності основних розробників національних стандартів у сфері туризму. Назвати законодавчі акти, що складають нормативно-правову базу стандартизації туристичних послуг в Україні. Описати механізм розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування національних стандартів у сфері туризму України.
Тема 10. Система сертифікації туристичних послуг	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Описати порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні. Охарактеризувати відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Описати процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).
Тема 11. Ліцензування підприємств в сфері туризму	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи.	Вивчити основні вимоги до укладання договорів при наданні туристичних послуг. Назвати пакет документів, який повинен представити заявник для одержання ліцензії на провадження певного виду туристичної діяльності. Охарактеризувати механізм укладання договорів при здійсненні ліцензіатами туристичної діяльності. Охарактеризувати відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності.
Тема 12. Управління безпекою в туристичному бізнесі	Відвідування занять та обговорення матеріалу занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	Ознайомитися з вимогами щодо забезпечення страхового захисту туристів. Охарактеризувати типові страхові випадки, що трапляються з туристами. Назвати договори страхування в туризмі та пояснити їх зміст.

Інформаційні джерела

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. 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. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
3. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
4. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / А. Голод. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 340 с.
5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
6. Домбровська С. М. Туризм і право на нього в контексті гарантування безпеки : монографія / С. М. Домбровська, А. Л. Помаза-Пономаренко, Н. П. Рибальченко. – Харків: Діса плюс, 2022. – 272 с.
7. Дробиш Л. В. Управління якістю туристичних послуг: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення

- навчальної дисципліни студентами спеціальності 242 «Туризм» ПУЕТ / Л. В. Дробиш. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – 145 с.
8. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. – Харків : ХНТУСГ, 2019. – 205 с.
 9. Зоріна Г. П. Управління якістю туристичних послуг : практикум / Г. П. Зоріна, Я. С. Коробейникова. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2017. – 36 с.
 10. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навчальний посібник / В. М. Козинець. – Київ : Кондор, 2006. – 576 с.
 11. Кондель В. М. Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни «Безпека туризму» / В. М. Кондель; Полтав. нац.пед. ун-т імені В. Г. Короленка. – Полтава : ПП «Астроя», 2020. – 162 с.
 12. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла. – Київ : Центр учбової літератури, 2014. – 328 с.
 13. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика / М. О. Панченко – Київ : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с..
 14. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відомості Верховної Ради України – 2001. – № 32. – С. 169.
 15. Про стандартизацію: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2001 – № 31. – С. 145.
 16. Торяник В. М. Безпека туризму: навчальний посібник / В. М. Торяник, В. В. Джинджоян. За заг. ред. д. ю. н., проф., засл. юриста України О. В. Негодченка. – Дніпро: ВВПЗ «ДГУ», 2018. – 284 с.
 17. Чорненька Н. В. Безпека туризму : навч. посібник / Н. В. Чорненька. – Київ : Видавничий дім «Кондор», 2019. – 188 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика оцінювання здобувачів вищої освіти.

Оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється під час поточного (під час проведення практичних занять, виконання завдань) та модульного контролю (тестування). Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання сформованості компетентностей та досягнення програмних результатів. Передбачено нарахування додаткових балів (не більше 30) за навчальну та науково дослідну роботу. Політика заохочення здобувачів вищої освіти до отримання додаткових балів окреслена у робочих програмах навчальних дисциплін. Критерії оцінювання видів навчальної діяльності (робіт) доводяться до відома здобувачів на початку вивчення освітньої компоненти та не можуть змінюватися упродовж вивчення даної освітньої компоненти. Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>
Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf
Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>
Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf
- Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування, індивідуальний графік) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика щодо академічної доброчесності. списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf
Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf
Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:
Положення про порядок перерахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf
Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf
Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-hlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>
Інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>
У разі успішного проходження на онлайн-платформі «Prometheus» курсу «Управління якістю та безпекою в туризмі»

(https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/about) з наданням сертифікату, студенту зараховується як виконання домашніх завдань та самостійної роботи за модулями 1-2 – 24 бали.

- **Політика вирішення конфліктних ситуацій:**
Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>
Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pdf
Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.
- **Політика підтримки учасників освітнього процесу:**
Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .
Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>
Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>
- **Безпека освітнього середовища:**
Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-6): відвідування та обговорення матеріалу занять (6 балів); захист домашнього завдання (6 балів); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); поточна модульна робота (6 балів).	30
Модуль 2 (теми 7-12): відвідування та обговорення матеріалу занять (6 балів); захист домашнього завдання (6 балів); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); поточна модульна робота (6 балів).	30
Екзамен	40
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни