

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Управління якістю туристичних послуг»

на 2020-2021 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	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php">http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у майбутніх магістрів з туризму системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та запровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з економіки туризму, менеджменту туристичних підприємств, готельного і ресторанного господарства, правового регулювання туристичної діяльності, стандартизації та сертифікації товарів і послуг
<b>Мова викладання</b>	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"><li>знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку (ПР04);</li><li>здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації (ПР06);</li><li>вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності (ПР08);</li><li>здатність розроблення, впровадження та</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі (ЗК03);</li><li>вільне володіння та здатність спілкуватися діловою англійською та іншою (шми) іноземною (ними) мовою (мовами) в професійній діяльності (ЗК04);</li><li>уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації (ЗК05);</li></ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
сертифікації систем якості (ПР17).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт (ЗК10);</li> <li>• розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики та механізмів регулювання туристичної діяльності (ФК04);</li> <li>• здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління (ФК05);</li> <li>• здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві (ФК06);</li> <li>• здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності (ФК08).</li> </ul>

### **Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристичних послуг</b>		
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Дати характеристику законодавчої бази розвитку управління якістю. Охарактеризувати складові компоненти якості туристичних послуг. Пояснити в чому полягає сутність концепції TQM.
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Пояснити сутність системи управління якістю: КС УЯП; КС УЯП і ЕВР; КС ПЕВ і ЯР; СУ ВО і ПП. Ознайомитися з міжнародними стандартами системи управління якістю.
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	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 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Пояснити сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. З'ясувати техніку та технологію управління якістю.
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Визначити інформаційну базу аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії.
<b>Модуль 2. Контроль, стандартизація та сертифікація туристичних послуг</b>		
Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	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. Пояснити сутність процесу оцінювання якості послуги споживачем.
Тема 7. Основи теорії	Відвідування занять; захист	Дати характеристику системи УкрСЕПРО.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
стандартизації та сертифікації послуг.	домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	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 8. Державна система стандартизації.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Дати характеристику діяльності основних розробників національних стандартів у сфері туризму. Назвати законодавчі акти, що складають нормативно-правову базу стандартизації туристичних послуг в Україні.
Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	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 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	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.

### Інформаційні джерела

1. Богдан Н. М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.
2. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
3. 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.
4. Зоріна Г. П. Управління якістю туристичних послуг : практикум / Г. П. Зоріна, Я. С. Коробейникова. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2017. – 36 с.
5. Кудла Н. С. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / Н. С. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
6. Кудла Н. С. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. С. Кудла. – Київ : Центр учбової літератури, 2014. – 328 с.
7. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України – 2001. – № 32. – С. 169.
8. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 – № 31. – С. 145.
9. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – Київ : Центр навчальної літератури, 2010. – 336 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: навчальні завдання мають виконуватися у встановлені терміни, у разі їх порушення виконане завдання за певним видом діяльності оцінюється у розмірі на 20 % нижче за можливий максимальний бал.  
З дозволу провідного викладача студент за наявності поважних причин має право перескласти модуль.
- Політика щодо академічної доброчесності: заборонено використання мобільних девайсів під час виконання поточних модульних робіт та тестування.
- Політика щодо відвідування: обов'язковою компонентою навчального процесу є відвідування занять. За

погодженням із провідним викладачем вивчення навчальної дисципліни може здійснюватися в он-лайн формі (Moodle) у разі хвороби, працевлаштування та стажування.

- Політика захарування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (1 бал); захист домашнього завдання (5 балів); постановка та обговорення проблемного питання (3 бали); обговорення матеріалу занять (2 бали); виконання навчальних завдань (7 балів); доповідь та її обговорення (5 балів); тестування (2 бали); поточна модульна робота (5 балів)	30
Модуль 2 (теми 6-10): відвідування занять (1 бал); захист домашнього завдання (5 балів); постановка та обговорення проблемного питання (3 бали); обговорення матеріалу занять (2 бали); виконання навчальних завдань (7 балів); доповідь та її обговорення (5 балів); тестування (2 бали); поточна модульна робота (5 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