

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



Факультет туризму

Кафедра туризмознавства і краєзнавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю туристичних послуг

Освітньо-професійна програма «Туризмознавство»

Спеціальність 242 «Туризм»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № 1 від 30.08. 2022 р.

м. Івано-Франківськ – 2022

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Управління якістю туристичних послуг
Освітньо-професійна програма	Туризмознавство
Спеціалізація	–
Спеціальність	242 «Туризм»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Магістр
Статус дисципліни	Нормативна
Курс/семестр	1/2
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 12 год. Практичні заняття – 18 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/bb2f648236d392f87333
2. Опис 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>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. 	
<p>Компетентності:</p> <p>Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького</p>	

та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

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

СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

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:

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

РН 13. Називати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

РН 17. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

РН 25. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

РН 28. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності

3. Структура курсу

Тематика навчальної дисципліни

Тема	Результати навчання	Завдання
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	Знати поняття та особливості якості туристичних послуг, значення підвищення якості туристичних послуг. Зміст концепції TQM. Петля якості послуг	Питання, тести, самостійна практична робота
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	Знати історію розвитку управління якістю, сучасну філософію управління якістю. Національні премії з якості.	Питання, тести, самостійна практична робота
Тема 3 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Знати загальні підходи до створення СУЯ. Основні етапи алгоритму створення СУЯ. Документація системи управління якістю	Питання, тести, самостійна

		практична робота
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Знати види витрат на управління якістю . Основні вимоги до якості туристичних послуг, систему показників при оцінці якості	Питання, тести, самостійна практична робота
Тема 5 Організація контролю якості туристичних послуг	Знати характеристику видів контролю, чинники які впливають на якість якості обслуговування у турфірмах. Форми та види контролю якості тур.послуг. Оцінювання якості послуг у сфері тур.бізнесу	Питання, тести, самостійна практична робота
Тема 6 Система сертифікації туристичних послуг	Знати суть і значення Державної системи стандартизації. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Види та категорії стандартів.	Питання, тести, самостійна практична робота
Тема 7. Ліцензування підприємств в сфері туризму	Знати основні відомості про сертифікацію послуг. Основні терміни та визначення	Питання, тести, самостійна практична робота

4. Система оцінювання курсу

Лекції	Лекції
Практичні заняття	Семінарські заняття
Самостійна робота студентів	Самостійна робота студентів
Семестрова контрольна робота	Семестрова контрольна робота
Екзамен	Екзамен
Максимальна кількість балів	Максимальна кількість балів

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи												Підсумковий тестовий контроль (екзамен)	Сума
Поточний контроль									СРС		Семестрова контрольна робота		
Практ. 1	Практ. 2	Практ. 3	Практ. 4	Практ. 5	Практ. 6	Практ. 7	Практ. 8	Практ. 9	СРС 1	СРС 2			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10		
Max= 50									Max= 20		Max= 10	20	100

6. Ресурсне забезпечення

1. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. К. : Держстандарт України, 2001. 27 с.
2. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. К. : Держстандарт України, 2001. 23 с.

3. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991 N 1024-XII (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, N 30, ст.379).
4. Верезомська 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.
5. Гончаров А. Б. Стратегічний підхід до управління якістю послуг туристичного підприємства. *Економіка розвитку*. 2019. Т. 18, Вип. 2. С. 19–28.
6. Кудла Н. Є Менеджмент туристичного підприємства: підручник. Київ, 2018. 343 с. URL: https://pidru4niki.com/1584072043685/turizm/menedzhment_turistichnogo_pidpriyemstva

7. Контактна інформація

Кафедра	туризмознавства і краєзнавства, м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 201 Б. Кабінет – 309. https://ktk.pnu.edu.ua/
Викладачі	к.е.н., доц. Орлова Віра Василівна
Контактна інформація викладачів	vira.orlova@pnu.edu.ua

8. Політика курсу

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
Додаткові бали	Виставляються під час практичних занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
Неформальна освіта	Зараховуються до загальної суми балів результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни (в обсязі не більше 30% від загальної суми балів)

Орлова В.В., доцентка кафедри управління соціокультурною діяльністю, шоу-бізнесу та івентменеджменту