

**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	<u>другий (магістерський)</u>
Освітня програма	<u>«Туризмознавство»</u>
Спеціальність	<u>242 «Туризм і рекреація»</u>
Галузь знань	<u>24 «Сфера обслуговування»</u>

Затверджено на засіданні кафедри  
туризмознавства і краєзнавства  
Протокол № 1 від “28” серпня 2024 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

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Управління якістю туристичних послуг
<b>Викладач (-і)</b>	Орлова Віра Василівна, к.е.н., доцент, доцентка кафедри туризмознавства і краєзнавства
<b>Контактний телефон викладача</b>	+380994464144
<b>E-mail викладача</b>	<a href="mailto:vira.orlova@pnu.edu.ua">vira.orlova@pnu.edu.ua</a>
<b>Формат дисципліни</b>	очний/заочний
<b>Обсяг дисципліни</b>	3 кредити ECTS, 90 год.
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/68b685452b86f851e7f3">https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/68b685452b86f851e7f3</a>
<b>Консультації</b>	Консультації проводяться відповідно до графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді кафедри
<b>2. Анотація до навчальної дисципліни</b>	
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.	
<b>3. Мета та цілі навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Мета курсу:</b> 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><b>Цілі курсу:</b> набуття майбутніми фахівцями підприємств у сфері туризму умінь створювати дієву систему управління якістю, організувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності.</p> <p><b>Завданнями даного курсу є:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;</li> <li>– моніторинг якості туристичних послуг;</li> <li>– вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;</li> <li>– дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;</li> <li>– розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.</li> </ul> <p>У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наукові засади управління якістю;</li> <li>– організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг;</li> <li>– механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;</li> </ul> <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;</li> <li>– застосувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у</li> </ul>	

сфері туризму;

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

#### 4. Програмні компетентності та результати навчання

**Інтегральна компетентність:** Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

Складові професійної компетентності:

- ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.
- ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.
- ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.
- ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
- ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.
- 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:**

- РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.
- РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.
- РН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.
- 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.

#### 5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни – 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин		
лекції	16		
семінарські заняття / практичні / лабораторні	18		
самостійна робота	56		
Ознаки курсу			
Семестр	Спеціальність	Курс	Нормативний /

		(рік навчання)	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
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг		2	4
Тема 3 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		2	2
Тема 4. Механізм управління якістю послуг в туристичній індустрії Механізм управління якістю послуг в туристичній індустрії		2	2
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		2	2
Тема 6 Організація контролю якості туристичних послуг		2	2
Тема 7 Система сертифікації туристичних послуг		2	2
Тема 8. Ліцензування підприємств в сфері туризму		2	2
ЗАГ.:		<b>16</b>	<b>18</b>
			<b>56</b>
<b>6. Система оцінювання навчальної дисципліни</b>			
Загальна система оцінювання курсу	<p>Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (згідно п. 8.3. Види контролю <a href="#">Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника</a>).</p> <p>Загальні 100 балів включають:  40 балів – поточний контроль (практичні заняття)  30 балів – тестовий контроль, контрольна робота  20 балів – контроль самостійної роботи  10 балів – екзамен</p> <p>Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) та виконання практичних завдань. Оцінки, отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.</p> <p>Сума балів за роботу на практичних заняттях за семестр складає 40 балів.</p>		

	Загальний бал за виконання письмових робіт – 30 балів, що включає: тестовий контроль 1 – 5 балів; тестовий контроль 2 – 5 балів; 2 контрольні роботи – по 10 балів. Контроль самостійної роботи – 20 балів.
Вимоги до письмової роботи	Письмові роботи у межах навчальної дисципліни (тестовий контроль, контрольні роботи) спрямовані на перевірку й оцінювання рівня як засвоєння студентами навчального матеріалу, так і компетентностей, передбачених ОПП. Складовою системи оцінювання є контрольна робота, організована у вигляді письмових відповідей на проблемні питання. Контрольна робота має узагальнюючий характер з низки вивчених тем і проводиться під час навчального заняття. Виконання контрольної роботи є обов'язковим для всіх студентів.
Практичні заняття	На практичних заняттях шляхом виконання певних відповідно сформульованих завдань забезпечується закріплення теоретичних положень навчальної дисципліни і набуття вмінь і навичок їх практичного застосування. Практичне заняття включає проведення контролю компетентностей, постановку загальної проблеми (завдання) викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, вирішення контрольних завдань, їх перевірку та оцінювання.
Умови допуску до підсумкового контролю	Отримання інтегральних результатів до останнього заняття – 25 балів.
Підсумковий контроль	Відбувається у вигляді підсумкового тестового контролю
<b>7. Політика навчальної дисципліни</b>	
Письмові роботи	Під час виконання письмових робіт здобувач освіти повинен підтвердити свій рівень оволодіння компетентностями, а також дотримуватись <a href="#">Кодексу честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника</a> , <a href="#">Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника</a> .
Академічна доброчесність	Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено <a href="#">Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника</a> , <a href="#">Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника</a> , <a href="#">Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника</a> . В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом розумової праці та творчості здобувача. У випадку здачі роботи іншої особи (повністю або частково), або без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Відвідування занять	Усі студенти, незалежно від форми навчання, зобов'язані відвідувати аудиторні заняття і проходити всі форми поточного та підсумкового контролю. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження). Процедури регламентуються <a href="#">Порядком організації та проведення</a>

	<a href="#"><u>оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.</u></a>
Неформальна освіта	<p>Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується <a href="#"><u>Положенням про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника.</u></a></p> <p>Для визначеної освітньої компоненти процедури передбачають повне зарахування, часткове зарахування або відмову у зарахуванні за результатами неформальної освіти.</p> <p>Компетентності та програмні результати навчання з дисципліни та результатів неформальної освіти можуть бути підтверджені:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- програмою курсів, тренінгів, вебінарів тощо;</li> <li>- сертифікатом про практику / стажування тощо;</li> <li>- сертифікатом про проходження тренінгу, семінару, вебінару тощо.</li> </ul>
<b>8. Рекомендована література</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Про стандартизацію : Закон України. <i>Відом. Верховної Ради України</i>. 2001. № 31. С. 145.</li> <li>2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. Київ: Держстандарт України, 2001. 27 с.</li> <li>3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. Київ: Держстандарт України, 2001. 23 с.</li> <li>4. Гончаров А. Б. Стратегічний підхід до управління якістю послуг туристичного підприємства. <i>Економіка розвитку</i>. 2019. Т. 18, Вип. 2. С. 19–28.</li> <li>5. Кудла Н. Є Менеджмент туристичного підприємства: підручник. Київ, 2018. 343 с. URL: <a href="https://pidru4niki.com/1584072043685/turizm/menedzhment_turistichnogo_pidpriyemstva">https://pidru4niki.com/1584072043685/turizm/menedzhment_turistichnogo_pidpriyemstva</a> (дата звернення: 02.08.2024).</li> <li>6. Управління якістю туристичних послуг для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 242 Туризм і рекреація / Укладач: В.В. Орлова. Івано-Франківськ, Прикарпатський національний університет ім.В.Стефаника. 2024, 105 с.</li> <li>7. Мешко Н. П., Гвоздева А. Є. Особливості забезпечення ефективності управління попитом в туристичному бізнесі. <i>Ефективна економіка</i>. 2018. № 11. URL: <a href="http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&amp;z=6645">http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&amp;z=6645</a> (дата звернення: 01.08.2024).</li> </ol>	

*Орлова В.В., доцентка кафедри туризмознавства і краєзнавства*