



Силабус курсу Управління якістю в туризмі

Ступінь вищої освіти – магістр
Освітньо-професійна програма: «Міжнародний туризм»

Рік навчання: V, Семестр: I

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доцент **Ткач Уляна Володимирівна**

Контактна інформація

uliana.tkach@wunu.edu.ua, +380987757549

Опис дисципліни

Дисципліна “Управління якістю в туризмі” передбачає формування 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 впровадження систем стандартизації, сертифікації та ліцензування послуг, що надаються в туристичній діяльності.

Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
4/2	Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	Володіти основними поняття дисципліни: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості». Значення підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.	Тести, питання
4/2	Тема 2. Методологічні основи управління якістю туристичних послуг.	Використовувати прийоми і методи менеджменту якості, статистичні методи управління якістю. Застосовувати циклічну модель управління якістю. Знати концепцію постійного поліпшення якості Нові методи менеджменту якості, концепцію «Точно в строк» (Just in Time – JIT), реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR).	Тести, задачі
4/2	Тема 3. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах туризму	Вміння забезпечувати ефективне управління якістю на підприємствах туризму. Знати основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички). Класифікувати найважливіші «м'які» навички в індустрії туризму, які здійснюють вирішальний	Питання, кейси

		вплив на якість обслуговування.	
4/2	Тема 4. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Знати поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». Модель сприйняття споживачами якості послуги. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств туризму. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національні індекси задоволеності споживачів.	Ділові ігри, питання
4/2	Тема 5. Основи теорії стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичних послуг. Державна система стандартизації	Знати стандарти у сфері туризму в Україні, регіональні, національні та галузеві стандарти. Орієнтуватися у міжнародних системах управління якістю та їх стандартизації. Знати стандарти ISO, ліцензійні вимоги до туристичних підприємств в Україні.	Тести, питання
4/2	Тема 6. Створення системи управління якістю послуг на підприємствах туризму	Уміння аналізувати менеджмент якості як систему. Знати організаційно-економічні механізми та об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств. Розуміти закономірності процесів управління якістю на туристичних підприємствах	Тести, задачі
4/2	Тема 7. Управління витратами на якість туристичних послуг	Знати етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Аналізувати інформаційну базу та планування витрат на якість послуг в сфері туризму. Застосовувати методи аналізу витрат на якість послуг. Оцінювати ефективність витрат у системі управління якістю продукції та послуг.	Питання, кейси
4/2	Тема 8. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг	Розуміти ринкові засоби підвищення якості (конкурентна боротьба, цінова політика). Уміти застосовувати інноваційні технології в системах управління якістю туристичних підприємств. Уміти вибудовувати зворотні зв'язки у системі управління якістю на підприємстві. Знати сутність аудиту, менеджменту персоналу в контексті інноваційних технологій управління якістю. Розуміти японську модель управління якістю, знати її переваги та вміти окреслювати перспективи впровадження на туристичних підприємствах України.	Ділові ігри, питання

Літературні джерела

1. Брич В. Я., Ткач У. В. Усунення та мінімізації ризиків у туристичному і готельно-ресторанному бізнесі України. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. 2018. №20. С. 10–16.
2. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2019 - 324 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. –Х.: ХНАМГ, 2020. – 414 с.
4. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2018. - 446с.
5. 15. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. - Х.: Вид-во «Ранок», 2019. - 240 р.
6. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: 2018. - 298 с.
7. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. - К.: Кондор, 2019. - 230 с.
8. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.
9. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно- ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. – 392 с.
- 10.Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
- 11.Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. Режим доступу : http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.
- 12.Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України 17 вересня 2014 р. № 847-р. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке

нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 1 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КПІЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 3 теми по 5 балів – макс 30 балів. 2. Письмова робота – макс 70 балів	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 3 теми по 5 балів – макс 30 балів. 2. Письмова робота – макс 70 балів	1. Підготовка КПІЗ – макс 40 балів. 2. Захист КПІЗ – макс 40 балів. 3. Участь у тренінгах – макс 20 балів	1. Тестові завдання (5 тестів по балів 5) – макс 25 балів. 2. Теоретичне питання – макс 25 балів 3. Кейс – макс 50 балів

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом