ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

Рівень вищої освіти	**другий (магістерський)**
Спеціальність	**242 Туризм і рекреація**
Освітньо-професійна програма	**Туризм**
Рік навчання	**1**
Семестр	2
Форма навчання	**денна**
Кількість кредитів ЄКТС	**3**
Мова викладання	**українська**

Лектор дисципліни	**к.е.н., професор Руслан СКРИНЬКОВСЬКИЙ**
Контактна інформація лектора (e-mail)	**uan_lviv@ukr.net**

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» є обов'язковою компонентою в освітньо-професійній програмі «Туризм» для підготовки здобувачів другого рівня вищої освіти освітнього ступеня «магістр».

Метою дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю. Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є такі:

- 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 та впровадження систем якості на підприємствах.

Дисципліна покликана сприяти формуванню у студентів здібностей до самооцінки, самоконтролю, самореалізації, досягти розуміння туризму як науки.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	2/2	Знати загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуг, значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії, нормативно-технічну та законодавчу базу розвитку управління якістю, зміст концепції TQM.	Питання, виконання самостійної роботи	5

Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2/2	Знати поняття системи управління якістю туристичних послуг, структуру системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг, функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг; принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання.	5
Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	2/2	Знати основні підходи до визначення механізму управління якістю; особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії, сутність основних елементів механізму управління якістю послуг, види механізму управління якістю послуг, зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2/2	Оволодіти основними термінами і визначеннями управління якістю туристичних послуг, вимогами до якості туристичних послуг, знати порядок визначення рівня якості, методи оцінки якості послуг та окремі показники якості туристичного обслуговування	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 5. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	2/2	Знати роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні, значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг, основні положення міжнародної системи стандартизації і сертифікації, міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 6. Система сертифікації туристичних послуг	2/2	Вміти розкрити основні принципи та загальні правила системи сертифікації, знати . визначення понять «сертифікат відповідності», «знак відповідності» та ін.	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 7. Ліцензування підприємств в сфері туризму	2/2	Знати основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування, умови ліцензування підприємств туристичної індустрії, основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5

		діяльності для юридичних і фізичних осіб, порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії, порядок видачі ліцензії		
Тема 8. Організація контролю якості туристичних послуг	2/2	Розуміти основні етапи контролю якості туристичних послуг, періодичність проведення контролю, основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування, обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг, правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування, систему документації з якості	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Всього балів за поточний контроль				**40**
Екзаменаційна оцінка				**60**
Всього				**100**

ПРОГРАМНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації
Програмні компетентності вивчення дисципліни	**загальних**: 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 ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми **фахових:** 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

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінка за національною шкалою	**Сума балів за всі види навчальної діяльності**	**Оцінка ECTS**
відмінно	90 – 100	A
добре	82 – 89	B
	74 – 81	C
задовільно	64 – 73	D
	60 – 63	E
незадовільно з можливістю повторного складання	35 – 59	FX
незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	0 – 34	F

ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основна література	1. Березівська О.Й. Управління проектами в туризмі: конспект лекцій. Львів : ЛНУП, 2022. 92 с. 2. Гличев А.В. Основи управління якістю продукції. - М.: РИА «Стандарти та якість», 2019. 324 с. 3. Давидова О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С.; Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: навч. Посібник. 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. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: підручник. Х.: Вид-во «Ранок», 2019. 240 с. 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.
Інформаційні ресурси	1. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: www.zakon.rada.gov.ua

	2. Офіційний сайт Міністерства культури і інформаційної політики України. URL: www.mincult.gov.ua 3. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. URL: www.kmu.gov.uaХарківська міська спеціалізована музично-театральна бібліотека імені К. С. Станіславського 4. Все про туризм. Туристична бібліотека. URL: http://tourlib.net/animation.htm 5. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. URL: http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/. 6. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. URL: http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.