ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

ОК 11

Рівень вищої освіти	**другий (магістерський)**
Спеціальність	**J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг**
Освітньо-професійна програма	**Менеджмент готельно-ресторанної справи**
Кваліфікація	**Магістр з готельно-ресторанної справи та кейтерингу**
Рік навчання	**1**
Семестр	**1**
Форма навчання	**денна**
Кількість кредитів ЄКТС	**6**
Мова викладання	**українська**

Лектор дисципліни Кошовий Богдан-Петро Олегович, доктор економічних наук, доцент, доцент кафедри демографії, трудових відносин і соціальної політики, e-mail: qqbkqq@gmail.com

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Менеджмент якості туристичних послуг» для здобувачів ступеня магістра є формування системи знань і практичних компетентностей щодо забезпечення, вимірювання та поліпшення якості туристичних і готельно-ресторанних послуг на основі сучасних моделей якості та міжнародних стандартів. Оскільки магістерський рівень передбачає підготовку фахівців до управлінської, інноваційної та науково-дослідної діяльності, мета дисципліни деталізується через такі завдання:

1. **Моделі якості:** Засвоєння концепцій і моделей якості послуг та загального управління якістю.
2. **Стандарти:** Застосування міжнародних і національних стандартів якості у сфері туризму та гостинності.
3. **Вимірювання:** Вимірювання якості послуг і задоволеності споживачів, робота зі скаргами.
4. **Поліпшення:** Впровадження та вдосконалення системи управління якістю закладу.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Тема	**2/2/–** (лек./прак./сам.)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 1. Якість туристичних послуг: сутність і чинники.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - поняття якості послуги; - особливості якості туристичних і готельно-ресторанних послуг; - чинники якості. Вміти: визначати складові якості конкретної послуги.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5

Тема 2. Моделі якості послуг.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - модель технічної та функціональної якості К. Грьонрооса; - модель розривів; - модель Кано. Вміти: діагностувати розриви якості в закладі.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 3. Загальне управління якістю.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - принципи TQM; - цикл PDCA; - інструменти управління якістю. Вміти: застосовувати інструменти якості для аналізу проблем.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 4. Системи управління якістю ISO 9001.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - вимоги ISO 9001; - процесний підхід; - сертифікацію. Вміти: розробляти елементи системи управління якістю закладу.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 5. Стандарти якості у сфері туризму і гостинності.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - ISO 22483, ISO 18513, ISO 21902; - класифікацію закладів; - бренд-стандарти. Вміти: оцінювати відповідність послуг вимогам стандартів.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 6. Вимірювання якості та задоволеності споживачів.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - методику SERVQUAL; - індекс лояльності NPS; - метод «таємного гостя». Вміти: проводити вимірювання якості та інтерпретувати результати.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 7. Управління скаргами та відновлення сервісу.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - вимоги ISO 10002; - процедуру роботи зі скаргами; - парадокс відновлення сервісу. Вміти: розробляти процедуру роботи зі скаргами для закладу.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 8. Поліпшення якості та персонал.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - роль персоналу в забезпеченні якості; - стандарти обслуговування; - методи безперервного поліпшення. Вміти: розробляти стандарт обслуговування та програму навчання персоналу.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Теми для самостійного вивчення	–/–/148	1. Якість послуг туроператора. 2. Якість екскурсійного обслуговування. 3. Онлайн-відгуки як індикатор якості. 4. Якість послуг у сфері санаторно-курортного лікування. 5. Витрати на якість. 6. Бенчмаркінг якості. 7. Якість обслуговування іноземних гостей. 8. Цифрові інструменти контролю якості. 9. Якість і безпека послуг в умовах воєнного стану.		
Всього	16/16/148			
Всього балів за поточний контроль				**40**
Залікова 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 готельно-ресторанної справи та кейтерингу.
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей. ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)	СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу. СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами. СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг. СК12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи та кейтерингу у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.
Програмні результати навчання (ПРН)	ПРН01. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу. ПРН06. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності. ПРН09. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ПРН12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.
Методи навчання і оцінювання	ПРН01 – лекція-дискусія, кейс-метод (управлінські рішення щодо якості послуг закладу); контроль – розв'язання кейсу, тест. ПРН06 – аналіз міжнародних і галузевих стандартів якості на практичних заняттях, самостійне опрацювання джерел; контроль – аналітичне завдання. ПРН09 – практикум з інструментами вимірювання якості (SERVQUAL, NPS, обробка анкет в Excel); контроль – розрахункове завдання. ПРН12 – розроблення та презентація стандарту обслуговування закладу; контроль – захист індивідуального завдання. Підсумковий контроль – залік.

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 заборонено (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Використання інструментів генеративного штучного інтелекту допускається лише в межах, визначених викладачем, з обов'язковим зазначенням інструмента та способу його використання; письмові роботи можуть перевірятися на академічний плагіат.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад: хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX (набирає чинності через рік з дня опублікування, але не раніше дня припинення або скасування воєнного стану). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20
3. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги.
4. ISO 10002:2018. Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations. Geneva : ISO, 2018.
5. ISO 22483:2020. Tourism and related services – Hotels – Service requirements. Geneva : ISO, 2020. 29 p.
6. ISO 21902:2021. Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations. Geneva : ISO, 2021.
7. Grönroos C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing. 1984. Vol. 18, No. 4. P. 36–44. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784
8. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 1988. Vol. 64, No. 1. P. 12–40.

	9. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. Економіка та суспільство. 2022. № 42. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656 10. ISO 18513:2021. Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Vocabulary. Geneva: ISO, 2021.
Інформаційні ресурси	ISO launches update to world's most widely used quality management standard for a new era of business (ISO 9001:2026). International Organization for Standardization, 16.09.2026. URL: https://www.iso.org/news/2026/09/ISO9001-2026 Демко В.В. Механізми управління якістю в сфері туризму: трансфер міжнародного досвіду в українські реалії. Економіка та суспільство. 2025. № 76. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6287 Nykyha O., Moroz S., Noha R. Quality management of tourist services: modern approaches. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2025. № 21. С. 206–211. URL: https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/27276