|  |  |
| --- | --- |
| Силабус курсу:  |  |
| **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ** |
| ***Ступінь вищої освіти:*** | Бакалавр  |
| ***Спеціальність:***  | 242 "Туризм" |
| ***Рік підготовки:*** | 3 |
| ***Семестр викладання:*** | весняний |
| ***Кількість кредитів ЄКТС:*** | 5.0 |
| ***Мова(-и) викладання:*** | українська |
| ***Вид семестрового контролю*** | залік |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Автор курсу та лектор:*** |  |
| Денищенко Людмила Вікторівна |
| вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім’я та по-батькові |
| Старший викладач кафедри міжнародної економіки та туризму  |
| посада |
| denyshchenko@snu.edu.ua |  | +38-050-855-6364 |  | Viber за номером телефону  |  | 216аНК викладацька кафедри МЕіТ  |
| електронна адреса |  | телефон |  | месенджер |  | консультації |

**Анотація навчального курсу**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Цілі вивчення курсу:*** | **Метою лекційних занять** *–* формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття навичок оцінки рівня якості послуг; розроблення і впровадження систем управління якістю туристичних послуг; конкретизація зв’язку фундаментальних об’єктів з конкретною навчальною дисципліною, демонстрація системних відносин, надання цілісної уяви про предмет; деталізація і поелементне вивчення й засвоєння відповідних дисципліні понять, формування у студентів системи знань на основі усвідомлення загальних закономірностей, загальних принципів, поступового переходу від окремих до більш широких узагальнень; диференціювання знань, що дозволяє із великої кількості одержаних знань виділяти тільки ті, на які падає основне змістовне і логічне навантаження та які є опорою для встановлення зв’язків між основними поняттями теми, курсу, предмету. **Метою самостійної роботи** за дисципліною є засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; переорієнтація із лекційно-інформативно на індивідуально-диференційовану, особистісно-орієнтовану форму та на організацію самоосвіти студента; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. |
| ***Результати навчання:*** | **Знання:** Здатність до демонстрації систематичних знань сучасних методів проведення досліджень в галузі публічного управління, процесів та форм публічного управління; Здатність до демонстрації поглиблених знань у відповідній області наукових досліджень; Здатність до демонстрації розуміння впливу рішень у суспільному, політичному і соціальному контексті; Здатність застосовувати системний підхід, інтегруючи знання з інших дисциплін, у тому числі загальних, та враховуючи природничі аспекти під час розв’язання теоретичних та прикладних задач обраної області наукових досліджень.**Вміння:** Здійснювати пошук, засвоювати і аналізувати і критично оцінювати інформацію з різних джерел, у тому рахунку офіційних, наукових та спеціальних; Застосовувати знання і розуміння для професійної діяльності, а також приймати рішення та виробляти стратегію управління якістю в туристичної галузі. Аргументувати вибір методів розв’язування прикладної задачі, критично оцінювати отримані результати та захищати прийняті рішення. |
| ***Передумови до початку вивчення:*** | Базові знання у сфері науки економіки, географії та спеціальні – організації туристичних подорожей. |

**Мета курсу (набуті компетентності)**

**Мета викладання дисципліни** полягає у оволодінні знаннями та уміннями щодо організації екологічного туризму, принципів і методів наукового пошуку для визначення структури навчальної роботи, характеру її здійснення, для розробки необхідного інструментарію і форм подання результатів досліджень.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

СК15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

СК18. Здатність аналізувати діяльність суб’єктів індустрії туризму на всіх рівнях управлінняСК21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

СК19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

СК21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту СК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

ПР 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР 07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПР 13. Встановлювати зв’язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПР 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

ПР 19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв’язанні професійних завдань

ПР 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв’язання

**Структура курсу**

| № | Тема | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст | Інструменти і завдання |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Основи управління якістю | 2/2 | Поняття і чинники, які формують якість туристичних послуг. Еволюція методів управління якістю | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Тести.Індивідуальні завдання |
| 2 | Стандарти системи управління якістю | 2/2 | Стандарти системи управління якістю. Процесний підхід до управління якістю на підприємствах туристичної галузі | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Тести.Індивідуальні завдання |
| 3 | Основи якості у сфері надання туристичних послуг | 2/2 | Поняття і значення якості в туризмі. Ринкові аспекти якості туристичних послуг. Процес формування якості послуг туристичних підприємств. Нормативно-правове забезпечення управління якістю в туризмі | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Тести.Індивідуальні завдання |
| 4 | Характеристика якості надання послуг трансфертів | 2/2 | Місце і роль транспорту в туризмі. Поняття і якісні ознаки транспортних послуг. Вимоги щодо якості перевезення окремими видами транспорту | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Тести.Індивідуальні завдання |
| 5 | Управління якістю готельних і ресторанних послуг | 2/2 | Готельні та гастрономічні послуги у системі туризму. Чинники формування якості готельних і гастрономічних послуг. Категорізація і сертифікація | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Тести.Індивідуальні завдання |
| 6 | Якість надання послуг туристичного посередництва | 4/4 | Сутність діяльності підприємств туристичного посередництва. Аналіз та оцінка якості послуг в туристичній агенції | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Ділові ігри.Тести.Індивідуальні завдання |
| 7 | Якість діяльності людських ресурсів туристичного підприємства | 3/3 | в обслуговуванні туристичного руху. Система обслуговування в центрах туристичної інформації. Критерії оцінки якості роботи персоналу туристичних підприємств | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Ділові ігри.Тести.Індивідуальні завдання |

**Рекомендована література**

**Основна**

|  |
| --- |
| Базова |
| 1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 31. -С.145. |
| 2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. -2001.-№32.-С. 169. |
| 3. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник /Н.Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с. |
| 4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник/ Н.Є. Кудла. - – К. : Центр навчальної літ., 2015. – 328 с. |
| 5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 368 с. |
| 6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : підручник - К. : Центр учбової літератури, 2006 — 672 с. |
| 7. Ткаченко Т.І. Стандартизація і сертифікація туристичних послуг : опорний конспект лекцій - К. : КНТЕУ, 2002. – 76 с. |
| 8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В.Г. Топольник. – Львів : Магнолія-2006, 2012. – 328 с. |
| 9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2007. -457 с. |
| 10. Шуляр Р.В. Управління якістю : навч. посіб. / Р.В. Шуляр, Н.В. Шуляр. – Львів : НУ «Львівська політехніка», 2009. – 160 с. |
| **Допоміжна** |
| 1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 28 с.
 |
| 1. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 34 с
 |
| 1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
 |
| 1. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
 |
| 1. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. -К.: Держспоживстандарт України, 2006.
 |
| 1. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
 |
| 1. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
 |
| 1. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 44 с.
 |
| 1. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. -№ 1 . -С. 51-54
 |
| 1. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний -К.: ЦНЛ, 2005. - 339с.
 |
| 1. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч.посіб / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко - К. : КНТЕУ, 2001 . - 446 с.
 |
| 1. Ланциські Є., Мрук X., Янушек X., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (ТQМ) / Є. Ланциські, X Мрук, X. Янушек, Я Личак; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. -К. : КНТЕУ, 2006.-288с.
 |
| 1. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - X. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.
 |
| 1. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организаций»/ Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под. Ред. Э.М.Короткова, предисловие Э.М.Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.
 |

**Інформаційні ресурси**

1. Закон ВР України «Про туризм». [Електронний ресурс]. – Режим доступа : http://www.asinfo.com.ua/relax\_law.htm. –Загол. с титул. екрана.
2. Природно-заповідний фонд Луганської області. [Електронний ресурс]. – Режим доступа : ecolugansk.in.ua›files/jUlfTTleDMN1axS.pdf Луганск. –
3. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>
4. Сайт №2 системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodlesti.snu.edu.ua/>

**Оцінювання курсу**

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

|  |  |
| --- | --- |
| Інструменти і завдання | Кількість балів |
| Денна форма | Заочна форма |
| Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами  | 60 | 20 |
| Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем | - | 30 |
| Індивідуальна робота  | 20 | 30 |
| Іспит | 20 | 20 |
| **Разом** | **100** | **100** |

**Шкала оцінювання студентів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | А | відмінно | зараховано |
| 82-89 | В | добре |
| 74-81 | С |
| 64-73 | D | задовільно |
| 60-63 | Е |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

**Політика курсу**

|  |  |
| --- | --- |
| *Плагіат та академічна доброчесність:* | Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаковими для всіх здобувачів засобами: – за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.  |
| *Завдання і заняття:* | Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов’язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання. |
| *Поведінка в аудиторії:* | Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.На аудиторні заняття слухачі мають з’являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.  |