

Назва дисципліни	«Управління якістю туристичних послуг»
Інформація про факультети (навчально-наукові інститути) і курси навчання, студентам яких пропонується вивчати цю дисципліну	факультет МЕН і ТБ. Цільова аудиторія – студенти 5-го курсу.
Контактні дані розробників робочої програми навчальної дисципліни, науково-педагогічних працівників, залучених до викладання	доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Довгаль Г. В. (61022, Харків, майдан Свободи, 6, північний корпус, 3 поверх, каб. 366; тел. (057) 707-53-06. електронна адреса кафедри: turbiz@karazin.ua).
Попередні умови для вивчення дисципліни	Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з таких дисциплін, як: «Економіка України», «Економічна теорія», «Економіка підприємства», «Географія туризму», «Туроперейтинг».
Опис	<p><b>Мета дисципліни.</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. Особлива увага приділяється 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. Дисципліна реалізує завдання ОПП у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.</p> <p><b>Очікувані результати навчання.</b> Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні знати: наукові засади управління якістю туристичних послуг; організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг; механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму; вміти: здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг; застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму; проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму; розробляти та впроваджувати різноманітні системи якості туристичних послуг.</p> <p><b>Теми аудиторних занять та самостійної роботи</b> Заплановано 8 (вісім) тем, які вивчаються протягом 32 годин аудиторних занять 16 год. – лекції, 16 год. – семінарські (практичні) заняття).</p> <p><i>Тема № 1. Наукові основи управління якістю</i></p>

	<p><i>туристичних послуг (Лекцій – 2 год., Сем. - 2 год.)</i></p> <p><i>Тема № 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг (Лекцій – 2 год., Сем. – 2 год.).</i></p> <p><i>Тема № 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму (Лекцій – 2 год., Сем. – 2 год.)</i></p> <p><i>Тема № 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму (Лекцій – 2 год., Сем. – 2 год.)</i></p> <p><i>Тема № 5. Організація контролю якості туристичних послуг (Лекцій – 2 год., Сем. – 2 год.)</i></p> <p><i>Тема № 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг (Лекцій – 2 год., Сем - 2.)</i></p> <p><i>Тема № 7. Державна система стандартизації (Лекцій – 2 год., Сем. – 2 год.)</i></p> <p><i>Тема № 8. Система сертифікації туристичних послуг (Лекцій – 2 год., Сем. – 2 год.)</i></p> <p><b>Методи контролю результатів навчання</b>  поточний контроль здійснюється у формі усних відповідей на семінарських заняттях; письмового експрес-контролю; тестових завдань; виконання творчих завдань; розв’язування ситуаційних задач; виконання індивідуальної семестрової роботи. Підсумковий контроль – у формі іспиту.</p>
	<p><b>Мова викладання. українська</b></p>