

Назва дисципліни	Управління якістю туристичних послуг
Інформація про факультети (навчально-наукові інститути) і курси навчання, студентам яких пропонується вивчати цю дисципліну	факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу, 5 курс.
Контактні дані розробників робочої програми навчальної дисципліни, науково-педагогічних працівників, залучених до викладання	Довгаль Г. В., канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства ХНУ імені В. Н. Каразіна
Попередні умови для вивчення дисципліни	Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння таких дисциплін, «Економічна теорія», «Туризмознавство», «Географія туризму», «Менеджмент»
Опис	<p>Мета дисципліни – 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 ОПІ 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>Очікувані результати навчання. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:</p> <p>ПРН3. Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму;</p> <p>ПРН6. Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму;</p> <p>ПРН7. Здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності;</p> <p>ПРН10. Розробляти стратегії розвитку туристичної діяльності та пропонувати способи удосконалення туристичної інфраструктури на різних рівнях державного і регіонального управління;</p>

ПРН13. Аналізувати техніко-економічні показники, потреби ринку, інвестиційний клімат та відповідні проектні рішення для ефективного функціонування туристичної індустрії;

ПРН15. Розуміти основні положення, роль та значення стандартизації й сертифікації у забезпеченні ефективного функціонування туристичних підприємств та регулювання якості туристичних послуг;

ПРН16. Здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації;

ПРН18. Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу;

ПРН19. Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень;

ПРН20. Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування;

ПРН21. Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики.

Теми аудиторних занять та самостійної роботи.

Розділ 1. Теоретичні аспекти управління якістю туристичних послуг

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Розділ 2. Організація контролю, стандартизації та сертифікації якості туристичних послуг

Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Тема 7. Державна система стандартизації

Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг

Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Методи контролю результатів навчання

Засвоєння теми (**поточний контроль**) контролюється на семінарських заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння розділів (**проміжний контроль**) – на семінарських підсумкових заняттях або виконанням індивідуальних практичних завдань за темами курсу.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів: виконання індивідуальних практичних завдань за темами курсу; тестові завдання; контрольна робота за виданою викладачем темою; письмова форма заліку.

Підсумковий семестровий контроль здійснюється під час проведення заліку. Загальна кількість балів за успішне виконання залікових завдань – 40. Час виконання – до 80 хвилин.

Вміст залікових завдань й оцінювання відповідей на заліку:

– теоретичне питання – 15 балів

– творче питання – 25 балів.

У разі використання заборонених джерел на заліку студент на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).

У разі настання / подовження дії **обставин непереборної сили** (в тому

	<p>числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання надається можливість скласти залік дистанційно на платформі Google classroom в дистанційному курсі «Управління якістю туристичних послуг», режим доступу: https://classroom.google.com/u/1/c/MTcxMTg3Mzha Код rvgyta3</p> <p>Мова викладання. Українська.</p>
--	--