

СИЛЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

Галузь знань		24 «Сфера послуг»		Освітній рівень	Другий (магістерський)	
Освітньо-професійні програми		«Туризм»		Тип дисципліни	за вибором	
Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять			
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять	Самостійна підготовка
	4	120	16/8	-	14	90/112

АНОТАЦІЯ КУРСУ

Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

Для вивчення дисципліни здобувач має володіти знаннями та навичками з:

Онлайн курси, які можуть бути корисними для попереднього вивчення та в процесі набуття компетентностей за неформальною освітою

Мета курсу: 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

Компетентності, в тому числі відповідно до освітньо-професійної програми

Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК)	Hard-skills / Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)
ЗК 2. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності	ФК 1. Здатність визначати основні наукові поняття та категорії методології туризму та рекреації (туризмології) і застосовувати їх у професійній діяльності
ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі	ФК 2. Здатність використовувати методи наукових досліджень у сфері туризму та рекреації
ЗК 5. Уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації	ФК 3. Здатність аналізувати геопросторову організацію туристичного процесу і проектувати її розвиток на засадах сталості
ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними	ФК 4. Розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики та механізмів регулювання туристичної діяльності
ЗК 7. Дух підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізовуватися	ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління
ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт	ФК 6. Здатність до організації та управління туристичним процесом на локальному та регіональному рівнях, в туристичній дестинації, на туристичному підприємстві
	ФК 7. Здатність розробляти та сприяти впровадженню регіональних програм розвитку сталого туризму
	ФК 8. Здатність впроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності
	ФК 9. Розуміння механізмів взаємодії суб'єктів світового та національного туристичного ринків і положень соціально-відповідального бізнесу в туризмі та рекреації
	ФК 11. Здатність до управління інформацією
	ФК 13. Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку туристичного бізнесу
	ФК 14. Здатність до соціальної та академічної мобільності в сфері туристичної діяльності

Результати навчання (програмні результати навчання – ПРН)

ПРН3 Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму
 ПРН5 Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму
 ПРН11 Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності
 ПРН16 Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.

ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Тема	Вид заняття	Розподіл балів	Форми та методи навчання (форми робіт, за які здобувач отримує бали)
Розділ 1. Теоретичні аспекти управління якістю туристичних послуг			
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	Лекція 1	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 1	2	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (5 балів)
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	Лекція 2	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 2	2	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (5 балів)
Тема 3. Система, механізм та процес управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Лекція 3	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 3	2	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (5 балів)
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	Лекція 4	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 4	2	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (5 балів)
Розділ 2. Організація контролю, стандартизації та сертифікації якості туристичних послуг			
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	Лекція 5	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 5	2	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (4 балів)
Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	Лекція 6	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 6	2	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (4 балів)
Тема 7. Державна система стандартизації	Лекція 7	2	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 7	1	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (4 балів)
Тема 8. Система сертифікації туристичних послуг	Лекція 8	1	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 8	1	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (4 балів)
Тема 9. Ліцензування підприємств в сфері туризму	Лекція 9	1	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 9	-	Обговорення матеріалів лекції, виконання тестових завдань (4 балів)
Підсумковий контроль знань (залік)		40	15 балів за теоретичне питання та 25 балів за творче питання
Додаткові бали в рамках неформальної освіти			Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, проектна робота тощо.

СИСТЕМА ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ І КОНТРОЛЮ (дистанційний курс) – <https://classroom.google.com/u/1/c/MTcxMTg3Mzha> Код: rvgyta3

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Актуальні журнали для поглибленого вивчення дисципліни 1) Міжнародний туризм https://intour.com.ua/ 2) Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/ 3) Інфраструктура ринку http://www.market-infr.od.ua/uk/archive	1) Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с. 2) Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2017.-234 с. 3) Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2018. -457 с.
---	---

ПОЛІТИКА КУРСУ («ПРАВИЛА ГРИ»)

- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу. Перескладання заліку відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Самостійна робота включає індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темами курсу.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації.
- Здобувачі вищої освіти мають слідувати принципам академічної доброчесності. У разі виявлення факту плагіату у виконаних роботах здобувач отримує за завдання 0 балів.
- Передбачено перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті. Для зарахування теми або частини теми здобувач надає відповідний сертифікат, де зазначені результати навчання та обсяг курсу (модуля) у годинах (кредитах ЄКТС). Передбачається зарахування результатів навчання у разі, якщо здобувач вищої освіти прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проєктів Жан-Моне модуль, К1, у межах якого вивчалась така ж дисципліна (його частина), або слухачем такого ж дистанційного курсу на платформі «Prometheus», Coursera та інших, і при цьому має підтвердження – сертифікат про результати навчання (оцінку).

КРИТЕРІЙ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання, бали
Тестування онлайн до кожної теми	виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. За кожною темою, пропонується 10 тестових питань закритого типу та з декількома варіантами відповідей.	0,3
Робота над задачами, індивідуальними завданнями	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	1
Підготовка практичного завдання, його презентація	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації практичного завдання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	3
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації практичного завдання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації практичного завдання продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення	1
Самостійна робота		
	1) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 1 2) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 2 3) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 3	12/9 годин 13/10 годин 13/10 годин

	<p>4) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 4</p> <p>5) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 5</p> <p>6) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 6</p> <p>7) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 7</p> <p>8) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 8</p> <p>9) Індивідуальні практичні завдання та тестові завдання за темою 9</p>	<p>13/10 годин</p> <p>12/9 годин</p> <p>12/9 годин</p> <p>12/10 годин</p> <p>12/11 годин</p> <p>13/12 годин</p> <p>90 годин/112 годин</p>
--	---	--