

Міністерство освіти і науки України Харківський національний університет  
імені В.Н. Каразіна  
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

В.о. декана факультету міжнародних  
економічних відносин  
та туристичного бізнесу  
Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

30 серпня 2023 р.



Робоча програма навчальної  
дисципліни

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В  
ТУРИЗМІ»**

рівень вищої освіти другий (магістерський)  
галузь знань **24 Сфера обслуговування»**  
спеціальність **242 «Туризм і рекреація»**  
освітня програма **«Міжнародний туристичний бізнес»**  
вид дисципліни **за вибором**  
факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2023 / 2024 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“29” серпня 2023 року, протокол № 1

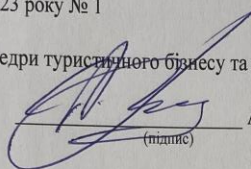
**РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:**

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Олена СВТУШЕНКО

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від “28” серпня 2023 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

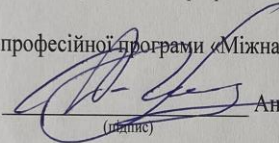


Анатолій ПАРФІНЕНКО

(підпис)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Міжнародний туристичний бізнес»

Гарант освітньо-професійної програми «Міжнародний туристичний бізнес»



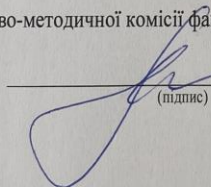
Анатолій ПАРФІНЕНКО

(підпис)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “29” серпня 2023 року № 1

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу



Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА

(підпис)

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «**Управління якістю в туризмі**» складена відповідно до освітньо-професійної програми «**Міжнародний туристичний бізнес**» підготовки магістра за спеціальністю **242 - «Туризм і рекреація»**

### 1. Опис навчальної дисципліни

**1.1. Мета викладання навчальної 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 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.

#### 1.2. Основні завдання вивчення дисципліни

- формування наступних загальних компетентностей:

**ЗК5.** Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

**ЗК7.** Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми

- формування наступних фахових компетентностей:

**СК2.** Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

**СК3.** Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

**СК5.** Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

**СК6.** Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

**СК7.** Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

#### 1.3. Кількість кредитів-3

#### 1.4. Загальна кількість годин - 90

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
<u>обов'язкова</u>	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
14 год.	10 год.(2 год. ауд.+8 год. дист.)
Практичні, семінарські заняття	
12 год.	-

Самостійна робота	
64 год.	80 год.
Індивідуальні завдання	
-	-

### 1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

PH2	Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.
PH3	Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.
PH4	Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.
PH6	Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.
PH7	Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.
PH8	Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.
PH9	Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.
PH10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.
PH11	Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.
PH 12	Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними DESTИНАЦІЯМИ на національному, регіональному та локальному рівнях.

## 2. Тематичний план навчальної дисципліни

### Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення і підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

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

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості

в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

### **Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму**

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови системи управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення систем управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.

### **Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму**

Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

### **Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму**

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг. Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.

Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірковальний, соціологічний, розрахунковий, експертний. Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю послуг. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві. Принципи ефективного управління якістю. Визначення ціни якості.

### **Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг**

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги. Оцінювання якості послуги споживачем. Організація контролю якості туристично-екскурсійних послуг на підприємствах: готелях, мотелях кемпінгах, туристичних базах і комплексах, туристичних фірмах та підприємствах. Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення рекреації.

Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність і повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організацій зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

### Тема 7. Система сертифікації та ліцензування туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи: Національний орган з сертифікації; науково-технічна комісія; органи з сертифікації послуг; органи з сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держстандарту України, Український навчально-науковий центр з стандартизації, метрології та сертифікації.

Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації. Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання. Умови дії ліцензії.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі			
		л	п	інд	ср		л	п	інд	ср
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	13	2	2		9	12	1			11
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	13	2	2		9	14	2			12
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	13	2	1		9	12	1			11
Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму	13	2	1		9	12	1			11
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	13	2	2		9	12	1			11
Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг	13	2	2		9	14	2			12

Тема 7. Система сертифікації та ліцензування туристичних послуг	14	2	2		10	14	2			12
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>12</b>		<b>64</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>-</b>		<b>80</b>

#### 4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	2
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	2
3.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	1
4.	Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму	1
5.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2
6.	Організація контролю якості туристичних послуг	2
7.	Система сертифікації та ліцензування туристичних послуг	2
	<b>Разом</b>	<b>12</b>

#### 5. Завдання для самостійної роботи

№ теми	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		заочна	денна
1.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: « Наукові основи управління якістю туристичних послуг»	9	11
2.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: « Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг»	9	12
3.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: « Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму»	9	11
4.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму»	9	11
5.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: « Ефективність	9	11

	управління якістю послуг підприємств в сфері туризму»		
6.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> «Організацію контролю якості туристичних послуг»	9	12
7.	<b>Вид : позааудиторна</b> <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> « Система сертифікації ліцензування туристичних послуг»	10	12
	<b>Разом</b>	<b>64</b>	<b>80</b>

## 6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання не передбачено навчальним планом підготовки магістра за спеціальністю « Туризм і рекреація» ОП « Міжнародний туристичний бізнес»

## 7. Методи навчання.

Методи навчання, як впорядковані способи взаємопов'язаної, цілеспрямованої діяльності викладача та студентів, спрямовані на ефективне розв'язання навчально-виховних завдань, реалізуються через систему прийомів та засобів навчальної діяльності. Прийоми навчання (конкретні дії викладача та студентів), спрямовані на реалізацію вимог методів. Засоби навчання – різноманітне навчальне обладнання, яке використовується у системі пізнавальної діяльності, зокрема, технічні засоби.

7.1. Словесні методи навчання:

- лекція;
- бесіда;
- розповідь;
- пояснення;

7.2. Наочні методи навчання:

- ілюстрація;
- демонстрація;

7.3. Практичні методи навчання:

- метод робіт з письмовими джерелами;
- метод робіт з аудіо/ відеоматеріалами;
- практичні заняття.

## 8. Методи контролю

При вивченні дисципліни «Управління якістю в туризмі» застосовуються наступні методи контролю: усний, письмовий та тестовий. Контроль з дисципліни складається з поточного контролю, який проводиться у формі усного опитування або письмового експрес-контролю на семінарських заняттях та лекціях, у формі виступів студентів при обговоренні питань на семінарських заняттях, виконання практичних завдань, у формі тестування, тощо. Результати поточного контролю (поточна успішність) враховуються при визначенні підсумкової оцінки з дисципліни.

Засвоєння тем (поточний контроль) контролюється на семінарських та практичних заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння змістових розділів (проміжний контроль) – на практичних та семінарських підсумкових заняттях.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів:

- тестові завдання;
- виконання практичних завдань.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять. Сума балів, які студент денної чи заочної (дистанційної) форм навчання може набрати за поточними контролями, дорівнює 60

Семестровий підсумковий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних



досягнень студента. Він проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обов'язі навчального матеріалу, визначеному програмою дисципліни «Управління якості в туризмі». Максимальна кількість балів за успішне виконання залікових завдань – 40.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума поточних оцінок та балів, отриманих за результатами підсумкового семестрового контролю. Загальна сума балів поточного і підсумкового семестрового контролю складає 100.

Критерії оцінювання відповідей на заліку:

Час виконання – до 60 хвилин

Теоретичне питання – 20 балів

Творче питання – 20 балів

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

У разі настання/подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження жорстких обмежень з забороною відвідування ЗВО ) здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання надається можливість скласти ЗАЛК дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якості в туризмі», режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545> .

### 9. Схема нарахування балів

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни:

Вивчення тем – 60 балів (виконання 7 завдань)

Підсумковий контроль – 40 балів (з них: відповідь на теоретичне питання - 20 балів; творче питання - 20 балів)

#### Денна/ заочно (дистанційна) форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота							разом	залік	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	60(min 20)	40	100(min 50)
8	8	8	9	9	9	9			
(min 20)									

#### Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирьохрівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

### 10. Рекомендована література

#### Основна література

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. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2017. - 368 с.

4. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К. :КНТЕУ, 2017.-234 с.

5. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2018. -457 с.

#### **Додаткова література**

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.

2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 34 с.

3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001». - Ют Держстандарт України, 2001. - 26 с.

4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 27 с.
8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 44 с.
10. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
11. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І. Койфман. - Л. - К., 2015. - 349 с.
12. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі. Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2013. - 584 с.
13. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]-Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
14. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2017. - 368 с.
15. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт-бланш. 2015.-486 с.
16. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документа. - Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Основа, 1999. - 480 с.
17. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, СВ. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
18. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х.: ХНЕУ, 2019 . - 240 с.

#### **11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

- <http://www.dffd.gov.ua/>- офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://www.ei.com.ua/>- інформаційне агентство Експресінформ – основні фінансові індикатори України
- <http://www.industry.com.ua/>- рейтинги українських підприємств різного профілю на сайті Міністерства промислової політики України
- <http://www.kmu.gov.ua/>- урядовий портал Кабінету Міністрів України
- <http://www.me.gov.ua/>- офіційний сайт Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України

- <http://www.rada.gov.ua/>- офіційний сайт Верховної Ради України
- <http://www.spfu.gov.ua/>- офіційний сайт Фонду держмайна України
- <http://www.unctad.org>- офіційний сайт *UNCTAD*
- [www.cordis.lu/libraries](http://www.cordis.lu/libraries)- європейський бібліопростір

- [www.FreePatentsOnline.com](http://www.FreePatentsOnline.com)- безкоштовний онлайнний каталог патентів з можливістю пошуку

## **12. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непереборної сили (в тому числі запровадження карантинних обмежень через пандемію)**

В умовах дії форс-мажорних обмежень освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора або за змішаною формою навчання (дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття; дистанційно на платформі Moodle (<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545>) проводяться практичні (семінарські), індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи; аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться до 10% практичних та семінарських занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів) або повністю дистанційно в синхронному режимі. Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з заборonoю відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти залік дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якістю в туризмі», режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545> .