

1

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 МРОШНИЧЕНКО



Робоча програма навчальної дисципліни

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В  
ТУРИЗМІ І РЕКРЕАЦІЇ»**

рівень вищої освіти другий (магістерський)  
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»  
види дисциплін обов'язкова  
факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2024 / 2025 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу  
« 28» серпня 2024 року, протокол №19

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Олена Євтушенко, канд. екон. наук, доцент, доцент  
кафедри туристичного бізнесу та країнознавства  
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від «27» серпня 2024 року № 20

Завідувач кафедри туристичного бізнесу  
та країнознавства



Анатолій ПАРФІНЕНКО

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Міжнародний туристичний бізнес» за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

Гарант освітньо-професійної програми  
«Міжнародний туристичний бізнес»  
за другим (магістерським) рівнем вищої освіти



Анатолій ПАРФІНЕНКО

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету  
міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу  
Протокол від «28» серпня 2024 року №16

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



Олена МИКОЛЕНКО

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В. о. директора ННІ «Каразінський  
інститут міжнародних відносин та  
туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«17 вересня 2024 р.»



**Робоча програма навчальної дисципліни**  
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ**

рівень вищої освіти другий (магістерський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

види дисциплін обов'язкова

ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин  
та туристичного бізнесу»

2024/ 2025 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

«17» вересня 2024 року, протокол №2

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу Олена ЄВТУШЕНКО

Програму схвалено на засіданні кафедри світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу

Протокол від «3» вересня 2024 року № 1

В. о. завідувача кафедри світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу

  
(підпис) \_\_\_\_\_ Анатолій ПАРФІНЕНКО

Програму погоджено з гарантом освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес» за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

Гарант освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес» за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

  
(підпис) \_\_\_\_\_ Анатолій ПАРФІНЕНКО

Програму погоджено науково-методичною комісією ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол від «17» вересня 2024 року №1

Голова науково-методичної комісії ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

  
\_\_\_\_\_ Ганна ПАНАСЕНКО

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «**Управління якістю в туризмі і рекреації**» 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:

**ЗК1.** Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

**ЗК2.** Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

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

**ЗК6.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

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

- формування наступних фахових компетентностей:

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

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

#### 1.3. Кількість кредитів–4

#### 1.4. Загальна кількість годин – 120

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	
32 год.	10 год.(2 год. ауд.+8 год. дист.)
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	-
Самостійна робота	
72 год.	110 год.
Індивідуальні завдання	
-	-

## 1.6. Заплановані результати навчання

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

РН6	Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.
РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

Дисципліна орієнтована на формування таких soft skills:

**Комунікативні навички**, які допомагають налагодити зв'язок із колективом (вміння слухати співрозмовника, вміння вести переговори, домовлятися, переконувати, розуміння невербальних сигналів та комунікації, самопрезентація)

**Критичне мислення**, яке сприяє об'єктивному аналізу ситуації та прийняттю усвідомленого рішення (логічне мислення вміння, спостерігати та виявляти суть, навички нестандартного мислення, винахідливість, креативність, адаптивність, здатність позитивно сприймати зміни, вміння комплексно підходити до вирішення проблем)

**Лідерські якості**, які проявляються у вмінні створювати домовленості, угоди, навичках ефективного делегування, навичках фасилітації (ефективна модерація обговорень чи пошуку вирішення проблем), навичках менеджменту (будь то управління зустрічей, співбесід чи переговорів)

**Емоційний інтелект та позитивне мислення**, який проявляється у можливості позитивно мислити, чемності і ввічливості, у вмінні виявляти дружелюбність, стресостійкість та здатність приймати рішення у нестандартних умовах, здатність до емпатії

**Вміння працювати у команді**, яке дозволяє людині успішно виконувати свою частину роботи в команді, взаємодіяти та спілкуватися з колегами на належному рівні та прагнути єдиного результату

**Самоорганізація**, яка дозволяє ефективно вибудовувати власну роботу (самодисципліна, самоконтроль, вміння концентруватися, вміння знаходити та працювати з інформацією)

## 2. Тематичний план навчальної дисципліни

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

Головні категорії в сфері управління якістю: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості». Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги. Значення підвищення якості послуг для підприємств тур індустрії.

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

Еволюція концепцій управління якістю. Сутність та значення концепції TQM. Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні. Становлення сучасної філософії якості.

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

Значення послуг у системі якості. Поняття про систему якості послуг. Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг. Порядок та етапи розроблення системи якості. Система якості як підсистема управління туристського підприємства.

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

Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристичних послуг. Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг. Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму.

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

Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їхнє планування. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг .

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

Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристичних послуг. Державний контроль за якістю туристичних послуг. Система контролю якості на туристському підприємстві.

### **Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг**

Загальні поняття: стандартизація, стандарт, сертифікація, сертифікат. Мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації і сертифікації. Організація стандартизації та сертифікації в Україні. Становлення стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та сертифікації. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів. Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні і забезпеченні якості туристичних послуг.

### **Тема 8. Державна система стандартизації**

Сутність і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизації. Порядок проведення робіт з національної стандартизації. Загальні вимоги до стандартів. Категорії та різновиди стандартів. Інформаційне забезпечення стандартизації. Органи стандартизації в Україні в галузі туризму.

### **Тема 9. Сертифікація послуг в сфері туризму та рекреації**

Головні принципи та загальні правила сертифікації. Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності. Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації .  
Органи з сертифікації та їхні функції. .  
Вимоги до органів сертифікації і порядок їхньої акредитації .  
Сертифікація продукції, робіт, послуг. Схеми сертифікації продукції .  
Сертифікація систем управління якістю. Відповідальність у разі порушення сертифікації.  
Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії. Правила та порядок проведення сертифікації послугу у сфері туризму і рекреації.

### **Тема 10. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму та рекреації**

Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють. Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування діяльності туристичних підприємств. Порядок виконання робіт з ліцензування. Оформлення нової ліцензії та її копії. Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії. Видача дублікату ліцензії. Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії. Контроль за

дотриманням ліцензійних умов.

### 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	11	3	1		7	12	1			11
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	11	3	1		7	12	1			11
Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	11	3	1		7	12	1			11
Тема 4. Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму та рекреації	11	3	1		7	12	1			11
Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму та рекреації	12	3	2		7	12	1			11
Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг	12	3	2		7	12	1			11
Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	12	3	2		7	12	1			11
Тема 8. Державна система стандартизації	12	3	2		7	12	1			11
Тема 9. Сертифікація послуг в сфері туризму та рекреації	14	4	2		8	12	1			11
Тема 10. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму та рекреації	14	4	2		8	12	1			11
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>16</b>		<b>72</b>	<b>120</b>	<b>10</b>	<b>-</b>		<b>110</b>

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

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг	1
2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	1
3.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму та рекреації	1
4.	Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму та рекреації	1
5.	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму та рекреації	2
6.	Організація контролю якості туристичних послуг	2
7.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	2
8.	Державна система стандартизації	2
9.	Сертифікація послуг в сфері туризму та рекреації	2



10.	Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму та рекреації	2
	<b>Разом</b>	<b>16</b>

### 5. Завдання для самостійної роботи

№ теми	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за <b>темою:</b> «Наукові основи управління якістю туристичних послуг»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризувати категорію якості з різних позицій.</li> <li>2. Визначити маркетингові критерії розгляду поняття якості.</li> <li>3. Описати етапи історичної еволюції понять якості.</li> <li>4. Пояснити взаємозв'язок між якістю та задоволеністю споживача.</li> <li>5. Розкрити сутність теорії А. Маслоу в контексті взаємин задоволення потреб та якості.</li> <li>6. Визначити поняття якості згідно стандарту ISO 9000.</li> <li>7. Розкрити особливості сучасного розуміння категорії «якість».</li> <li>8. Охарактеризувати якість як економічну категорію.</li> <li>9. Описати періоди розвитку підходів до змісту поняття якості.</li> <li>10. Охарактеризувати основну термінологію в сфері якості відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».</li> <li>11. Охарактеризувати нормативно-правове забезпечення та державне регулювання управління якістю в Україні.</li> <li>12. Розкрити сутність та описати етапи петлі якості.</li> <li>13. Розкрити особливості туристичних послуг стосовно забезпечення та підвищення якості.</li> <li>14. Охарактеризувати значення підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії.</li> </ol>	7	11
2.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за <b>темою:</b> «Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описати етапи розвитку документованих систем якості.</li> <li>2. Охарактеризувати концепцію TQC.</li> <li>3. Визначення концепції TQM згідно зі стандартом ISO 8402.</li> <li>4. Охарактеризувати головні складові TQM.</li> <li>5. Розкрити сутність поняття всеосяжного управління якістю.</li> <li>6. Сформулювати основні принципи TQM.</li> <li>7. Охарактеризувати переваги використання підприємством концепції TQM.</li> <li>8. Перелічити умови ефективності TQM.</li> <li>9. Описати методологію впровадження TQM.</li> <li>10. Охарактеризувати проблеми впровадження системи TQM.</li> </ol>	7	11

	<p>11. Надати порівняльну характеристику традиційним формам управління якістю й системи TQM.</p> <p>12. Охарактеризувати основні положення робіт іноземних фахівців в сфері якості.</p> <p>13. Описати етапи стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю.</p> <p>14. Надати порівняльну характеристику підходів до управління якістю.</p>		
3.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> «Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму та рекреації»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризувати обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання.</li> <li>2. Перелічити типи систем управління якістю.</li> <li>3. Описати завдання в сфері формування системи якості відповідно до ДСТУ ISO 9001 та ДСТУ ISO 9004.</li> <li>4. Охарактеризувати принципи корпоративної культури в сфері якості.</li> <li>5. Розкрити сутність та значення системи якості в сфері туризму.</li> <li>6. Описати зміст документально оформленої системи якості.</li> <li>7. Назвати ключові аспекти системи управління якістю.</li> <li>8. Розкрити мету та завдання системи якості.</li> <li>9. Охарактеризувати завдання туристського підприємства в сфері якості, що стосуються професійного рівня персоналу.</li> <li>10. Описати матеріальні ресурси, що необхідні для виконання робіт, пов'язаних із системою якості.</li> <li>11. Охарактеризувати структуру системи якості турпослуг.</li> <li>12. Розкрити сутність головних елементів системи якості.</li> <li>13. Визначити фактори формування системи</li> <li>14. Охарактеризувати вимоги стандарту ISO 9001:2000 до систем управління якістю.</li> <li>15. Описати етапи розроблення системи якості.</li> <li>16. Назвати підсистеми управління туристського підприємства, що беруть участь у функціонуванні системи якості.</li> </ol>	7	11
4.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Механізм та процес управління якістю послуг підприємств сфери туризму»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сформулювати проблематику в сфері якості в туризмі</li> <li>2. Охарактеризувати якість турпродукту як чинник конкурентоспроможності.</li> <li>3. Дати визначення процесу управління якістю.</li> <li>4. Розкрити сутність механізму управління якістю послуг.</li> <li>5. Охарактеризувати рівні механізму управління якістю послуг в туризмі.</li> <li>6. Визначити мету управління якістю послуг.</li> <li>7. Охарактеризувати принципи управління якістю послуг.</li> </ol>	7	11

	8. Розкрити сутність функцій управління якістю. 9. Охарактеризувати особливості механізму управління якістю послуг в туризмі. 10. Описати рівні моделі управління якістю в туризмі. 11. Описати процеси якості на різних етапах проектування, розробки та надання послуги. 12. Охарактеризувати особливості системи якості на різних стадіях процесу управління якістю. 13. Розкрити цілі процесу управління якістю послуг. 14. Визначити основні особливості нової стратегії управління якістю послуг. 15. Дати визначення методам управління якістю. 16. Охарактеризувати класифікацію методів управління якістю. 17. Розкрити сутність інструментів якості. 18. Надати порівняльну характеристику та описати сфери застосування статистичних методів управління якістю.		
5.	Вид : позааудиторна <b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму та рекреації» За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: 1. Визначити критерії ефективності управління якістю послуг. 2. Назвати складові ефекту управління якістю послуг. 3. Вказати основу для економічної оцінки ефективності управління якістю. 4. Розкрити сутність та значення класифікації витрат на якість. 5. Охарактеризувати сутність витрат на якість згідно ДСТУ 3230-95. 6. Перелічити витрати, що входять до складу витрат на забезпечення якості туристичних послуг. 7. Навести класифікацію витрат на якість. 8. Пояснити різницю між показником та властивістю туристичної послуги. 9. Пояснити, що таке ознака і параметр послуги. 10. Охарактеризувати поодинокі, групові, інтегральні та узагальнені показники якості. 11. Розкрити сутність та особливості методів вимірювання якості. 12. Навести порівняльну характеристику методів оцінки якості туристичних послуг. 13. Пояснити що таке рівень якості. 14. Розкрити сутність та особливості розрахунку коефіцієнта Кендела. 15. Охарактеризувати сутність критеріїв оцінювання якості послуг за Ф. Котлером. 16. Розкрити сутність концепції «нейтральних зон» Ч. Бернарда. 17. Охарактеризувати типологію ефективності елементів обслуговування Е. Кедотта і Н. Терджена. 18. Перелічити критерії комплексного оцінювання якості туристичних послуг. 19. Розкрити сутність методики ServQual.	7	11

	<p>20. Вказати основні елементи структурної моделі швейцарського індексу задоволеності клієнтів туристським послугами.</p> <p>21. Охарактеризувати способи оцінювання економічної ефективності системи якості в сфері туризму.</p> <p>22. Пояснити порядок розрахунку коефіцієнта ефективності системи якості послуги.</p> <p>23. Розкрити сутність та порядок розрахунку економічного ефекту управління якістю туристичних послуг.</p>		
6.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> «Організація контролю якості туристичних послуг»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зазначити заходи щодо контролю якості туристичних послуг згідно з Законом України «Про туризм».</li> <li>2. Перелічити принципів задачі політики в сфері якості туристичних послуг.</li> <li>3. Охарактеризувати функції персоналу, пов'язані із системою якості.</li> <li>4. Назвати вимоги до системи контролю якості.</li> <li>5. Перелічити рівні здійснення заходів із забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі.</li> <li>6. Вказати органи державного контролю у галузі туризму, згідно чинного законодавства.</li> <li>7. Вказати предмети контролю за якістю туристичних послуг, згідно Закону України «Про туризм».</li> <li>8. Охарактеризувати етапи діяльності з формування і впровадженню системи управління згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000.</li> <li>9. Назвати елементи документації системи управління якістю.</li> <li>10. Розкрити вимоги до документації системи управління якістю.</li> <li>11. Перелічити сім інструментів контролю якості.</li> <li>12. Охарактеризувати ідею та принципи технології QFD.</li> <li>13. Охарактеризувати сутність, етапи та особливості застосування Fmea- аналізу.</li> </ol>	7	11
7.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> «Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг»</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання: У чому полягає сутність стандартизації?</li> <li>2. Які головні цілі й завдання стандартизації?</li> <li>3. Що позначає слово «сертифікація»?</li> <li>4. Що таке сертифікат відповідності?</li> <li>5. Яка головна мета сертифікації?</li> <li>6. Які головні завдання міжнародних організацій зі стандартизації?</li> <li>7. Назвіть провідні міжнародні організації зі стандартизації.</li> <li>8. Коли було створено Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO)?</li> <li>9. Коли було створено Міжнародну електротехнічну комісію (IEC)?</li> <li>10. Коли було створено Міжнародну організацію законодавчої</li> </ol>	7	11

	<p>метрології (OIHЛ)?</p> <p>11. До яких міжнародних організацій зі стандартизації входить Україна?</p> <p>12. Які організації входять до національної системи стандартизації?</p> <p>13. Які стандарти належать до міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000?</p> <p>14. З якою метою застосовуються Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000?</p> <p>15. Які цілі застосування стандартизації в сфері туризму?</p> <p>16. Які цілі застосування сертифікації в сфері туризму?</p> <p>17. Який технічний комітет у складі Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) розробляє стандарти для сфери туризму?</p> <p>18. Який технічний комітет у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) розробляє стандарти для сфери туризму?</p>		
8.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> «Державна система стандартизації»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наведіть визначення національної системи стандартизації.</li> <li>2. В яких стандартах викладено основні правила Національної системи стандартизації?</li> <li>3. Які існують вітчизняні системи стандартів?</li> <li>4. Який порядок проведення робіт з національної стандартизації?</li> <li>5. У чому полягає сутність уніфікації в стандартизації?</li> <li>6. У чому полягає сутність агрегування в стандартизації?</li> <li>7. У чому полягає сутність типізації в стандартизації?</li> <li>8. У чому полягає сутність спеціалізації в стандартизації ?</li> <li>9. Які існують загальні вимоги до стандартів?</li> <li>10. Які існують категорії стандартів?</li> <li>11. Які існують різновиди стандартів?</li> <li>12. Які головні положення інформаційного забезпечення стандартизації?</li> <li>13. Для чого створено національний фонд нормативних документів?</li> <li>14. Які головні завдання національного фонду нормативних документів?</li> <li>15. На яких сайтах розміщується офіційна інформація про стандарти та стандартизацію?</li> <li>16. Які головні вимоги щодо стандартизації в галузі туризм?</li> <li>17. Які головні стандарти України діють у галузі туризму?</li> </ol>	7	11
9.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p><b>Зміст:</b> Поглиблене вивчення матеріалу <b>за темою:</b> «Сертифікація послуг в сфері туризму та рекреації»</p> <p>За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Які головні принципи та загальні правила системи сертифікації?</li> <li>2. Що таке сертифікат відповідності та знак відповідності?</li> <li>3. Яку інформацію містить сертифікат відповідності послуг?</li> </ol>	8	11

	<p>4. Які існують різновиди сертифікації?  5. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?  6. Яка мета проведення добровільної сертифікації?  7. Які головні завдання сертифікації продукції, процесів, послуг?  8. Які організації можуть приймати участь у сертифікації продукції, процесів, послуг?  9. Якими документами визначено головні положення сертифікації?  10. Які головні функції Органу сертифікації?  11. Які організації можуть проводити сертифікацію?  12. Який порядок сертифікації продукції?  13. Які існують схеми (моделі) сертифікації продукції?  14. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації продукції?  15. Який порядок сертифікації систем управління якістю?  16. Яка головна мета сертифікації в туризмі?  17. Які послуги у сфері туризму підлягають сертифікації?  18. Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг?  19. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?  20. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг?  21. Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації готельних послуг?  22. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами?  23. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг?  24. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг?  25. Які організації можуть проводити сертифікацію послуг харчування?  26. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?  27. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?  28. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації послуг харчування?  29. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування?  30. На який термін видається сертифікат відповідності послуг харчування?  31. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг харчування?  32. Який існує порядок апеляції рішення органу з сертифікації про невидачу сертифіката?  33. Як здійснюється контроль відповідності якості послуг у сфері туризму?  34. Хто фінансує роботи з сертифікації послуг, що надають суб'єкти господарювання у сфері туризму?  35. Яка відповідальність за порушення законодавства з сертифікації?</p>		
10.	<p>Вид : позааудиторна  Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму та рекреації»  За допомогою рекомендованої літератури та лекційного матеріалу</p>	8	11

	<p>надайте відповіді на наступні питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Яка головна мета проведення ліцензування туристської діяльності?</li> <li>2. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії?</li> <li>3. Які різновиди діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні?</li> <li>4. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму?</li> <li>5. Вказати головні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування у сфері туризму в Україні.</li> <li>6. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність?</li> <li>7. В який термін Орган ліцензування повинен прийняти рішення про видачу ліцензії?</li> <li>8. Вказати головні умови ліцензування туристської діяльності.</li> <li>9. Чи може підприємство-туроператор займатися іншими різновидами діяльності, крім туроператорської?</li> <li>10. Назвіть випадки, в яких може бути відмовлено у видачі ліцензії суб'єкту господарювання, який займається туристською діяльністю?</li> <li>11. В яких випадках ліцензія переоформляється?</li> <li>12. В який термін суб'єкт господарювання, який займається туристською діяльністю, зобов'язаний повідомити Орган ліцензування про зміни у документах, що є підставою для переоформлення ліцензії?</li> <li>13. В яких випадках видається копія ліцензії?</li> <li>14. В яких випадках видається дублікат ліцензії?</li> <li>15. Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії на туроператорську діяльність?</li> <li>16. Яка періодичність проведення планових перевірок дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?</li> <li>17. В яких випадках проводиться позапланова перевірка дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?</li> <li>18. Які головні права й обов'язки комісії з перевірки за дотриманням ліцензійних умов здійснення туристської діяльності?</li> <li>19. В яких випадках може бути анульовано ліцензію?</li> <li>20. Який порядок оскарження висновків комісії за дотриманням ліцензійних умов виконання туристської діяльності?</li> </ol>		
	<b>Разом</b>	<b>72</b>	<b>110</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 якості в туризмі і рекреації» 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 екзамену в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному програмою дисципліни «Управління якості в туризмі та рекреації». Максимальна кількість балів за успішне виконання екзаменаційних 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.

Час виконання екзаменаційних завдань – до 90 хвилин

**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 заборонаю відвідування ЗВО ) здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання надається можливість скласти ЕКЗАМЕН дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якості в туризмі і рекреації», режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545>. В цьому випадку екзаменаційний білет складається з 40 тестових питань. Кожна вірна відповідь оцінюється в 1 бал.



## 9. Схема нарахування балів

### Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни:

Вивчення тем та виконання завдань – 60 балів. Екзамен – 40 балів. екзаменаційний білет складається з 40 тестових питань. Кожна вірна відповідь оцінюється в 1 бал. Складання екзамену відбувається на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якості в туризмі та рекреації», режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545>

### Денна/ заочно (дистанційна) форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота										разом	екзамен	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	60	40	100
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			

### Критерії поточного оцінювання знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінювання
<b>6-5</b>	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання. Допускає незначні неточності у відповідях
<b>4</b>	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
<b>3</b>	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань
<b>2</b>	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
<b>1</b>	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
<b>0</b>	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання

Студент може отримати за власним бажанням заохочувальні бали, а саме: – підготовка тез конференцій – до 5 балів, - підготовка до видання наукової статті за тематикою дисципліни – до 10 балів; - проходження профільних тренінг-курсів чи дистанційних курсів (в тому числі англомовних) з використанням сучасних освітніх

технологій на платформах Coursera, Prometheus, АКАДЕМІЯ НТОУ тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу) - до 10 балів

### 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. 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. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання;КОО, 2018. -457 с.
5. Чорна Н. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. (2021). Економіка та суспільство, (29), 56-63. DOI: 10.32782/2524-0072/2021-29-56.

### Додаткова література

1. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : [чинний від 01.07.2001 р.] – Київ : Держстандарт України, 2001. – 26 с. (Нац. стандарт України).
2. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Нац. стандарт України).
3. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. (Нац. стандарт України).
4. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 14 с. (Нац. стандарт України).
5. ДСТУ /ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 27 с. (Нац. стандарт України).
6. ДСТУ/ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 23 с. (Нац. стандарт України).
7. ДСТУ/ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 44 с. (Нац. стандарт України).

8. Про адміністративні правопорушення : Кодекс України від 07.12.1984 р. № 8073-Х // Відомості ВР УРСР. – 1984. – № 51. – ст. 1122.
9. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 р. № 222-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2015. – № 23. – ст. 158.
10. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII // Відомості ВР УРСР. – 1991. – № 30. – ст. 379.
11. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності Закон України від 05.05.2007 р. № 877-V // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2007. – № 29. – ст. 389
12. Про стандартизацію : Закон України від 02.03.2015 р. № 1315-VII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 31. – ст. 1058.
13. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 14. – ст. 96.
14. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості ВР. – 1995. – № 31. – ст. 24.
15. Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.1992 № 269. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/269-92-п#Text>.
16. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, №37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 163
17. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай. - К.: ЦНЛ, 2015. - 339 с.
18. 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.
19. 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.
20. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.].-Л.-К. :Вид. ТК, 2015.
21. 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.
22. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2017. - 533 с.
23. 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**

- <https://www.youtube.com/watch?v=dSzLAm6YaX4> - Курс: Управління якістю в туризмі на платформі АКАДЕМІЯ НТОУ
- <https://www.nas.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 Експрес інформ – 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.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

## **12. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставиннепоборної 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/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з заборонаю відвідування ЗВО студентам денної та заочної форми навчання надається можливість скласти екзамен в тестовій формі дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Управління якістю в туризмі та рекреації», режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6545> .