

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

СИЛАБУС

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ /
QUALITY MANAGEMENT IN TOURISM**

Інформація про викладача	
Викладач	Чорна Наталія
Науковий ступінь	доктор історичних наук
Вчене звання	професор
Посада	завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	097 599 36 05
E-mail	n.chorna@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу всистемі дистанційного навчання	http://moodle.vtei.edu.ua/course/view.php?id=551
Консультації	Понеділок, четвер з 14 ⁰⁰ до 16 ⁰⁰
Інформація про освітній компонент	
Освітній ступінь	магістр
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма	«Міжнародний туристичний бізнес»
Навчальний рік	2023-2024
Семестр	II
Факультет	торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування
Курс	1
Групи	МТБ-11д(м)
Анотація курсу	<p>На сучасному етапі суспільного розвитку якість є однією з найбільш важливих для підвищення рівня життя населення категорій, відіграє колосальну роль у забезпеченні економічної, соціальної та екологічної безпеки держави.</p> <p>Діяльність будь-якого підприємства, його становище на ринку галузі визначається рівнем конкурентоспроможності, який, своєю чергою, найбільше залежить від двох показників – рівня цін та рівня якості продукції, і, що показово, саме якість у конкурентній боротьбі між товаровиробниками упродовж крайнього часу набуває дедалі більшого значення.</p> <p>Підвищення якості є довготерміновим та безперервним процесом і потребує відповідного менеджменту. Задля забезпечення управління якістю туристичні підприємства впроваджують системи якості, суголосні вимогам ISO серії 9001. Беручи до уваги європейський вектор розвитку економіки України, реалізація якого неминуче буде пов'язана з зіставленням на спільному ринку рівня якості, цін та споживчих цінностей товарів і послуг національних та європейських підприємств, подібні кроки видаються не просто виправданими, а фактично позбавленими альтернативи.</p> <p>Метою освітнього компоненту «Управління якістю в туризмі» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань про теоретичні основи забезпечення та управління якістю на підприємствах, що надають послуги в сфері туризму, ознайомлення їх із підходами</p>

	щодо розроблення та впровадження системи управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності туристичних підприємств, а також формування відповідних практичних навичок реалізації діяльності у сфері забезпечення управління якістю в туризмі.
Мова викладання	Українська
Місце освітнього компоненту в освітній програмі	
Освітня програма (ОП)	«Міжнародний туристичний бізнес»
Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	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.
Перелік спеціальних (фахових, предметних) компетентностей (СК)	СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду. 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.
Перелік результатів навчання (РН)	РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань. РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку. РН7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності. РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів. РН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності. РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування. РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.
Пререквізити дисципліни	Попередньою умовою вивчення освітнього компоненту «Управління якістю в туризмі» є наявність у здобувачів вищої освіти базових знань з економіки, менеджменту, маркетингу, організації туризму.

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	всього	з них				
		лекції	прак т.	СРС		
Тема 1. Теоретичні основи якості в туризмі	20	4	4	12	УО/ПО, КТ, Е	10
Тема 2. Теоретичні основи менеджменту якості	20	4	4	12	УО/ПО, КТ, Е	10
Тема 3. Еволюція знань про управління якістю	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, П	5
Тема 4. Концепція управління якістю TQM	20	4	4	12	УО/ПО, КТ, Д	10
Тема 5. Інструменти, методи та технології управління якістю	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, СЗ	5
Тема 6. Основи якості послуг у сфері туризму	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, П	5
Тема 7. Оцінювання рівня якості послуг у туризмі. Економіка якості в туризмі	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, СЗ	5
Тема 8. Стандартизація у сфері туристичної діяльності	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, ПДР	5
Тема 9. Сертифікація у сфері туризму	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, ПДР/П	5
Тема 10. Розроблення, впровадження, удосконалення та сертифікація системи управління якістю туристичного підприємства	20	4	4	12	УО/ПО, КТ, СЗ	10
Тема 11. Ліцензування діяльності підприємств у сфері туризму	10	2	2	6	УО/ПО, КТ, П	5
Індивідуальне завдання	30			30	ІЗ	25
Разом	180 / 6	30	30	120		100

Поточний контроль / критерії оцінювання	<p>Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах: УО – усне опитування 2 бала; ПО – письмове опитування – 2 бала; КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал; Е – есе – 2 бала; П – презентація – 2 бала; ПДР – пошуково-дослідницька робота – 2 бала; СЗ – ситуаційне завдання – 2 бала; Д – доповідь – 2 бала. ІЗ – індивідуальні завдання – 25 балів (курс «Управління якістю та безпекою в туризмі» на сайті ОНТУ або інші курси за тематикою дисципліни на інших платформах – 10 балів, участь у семінарах, виконання есе – 5 балів; участь у наукових заходах – 10 балів).</p> <p>Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.</p>
---	--

Основні літературні та інформаційні джерела	<p>1. Костюченко М. П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю : навч. посібник. Київ : Кондор, 2019. В 2-х ч. Ч. 1. 424 с.</p> <p>2. Костюченко М. П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю : навч. посібник. Київ : Кондор, 2019. В 2-х ч. Ч. 2. 392 с.</p> <p>3. Кудла Н. С. <i>Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 328 с.</i></p> <p>4. Торяник В. М., Джинджоян В. В. Механізм державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація). Дніпро: ВВПЗ «ДГУ», 2020. 182 с.</p> <p>5. Чорна Н. М. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. <i>Економіка та суспільство</i>. 2021. № 29. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595/570</p> <p>6. Чорна Н. М. Система управління якістю як інструмент удосконалення менеджменту туристського підприємства. <i>Економіка та суспільство</i>. 2021. № 28. URL: https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=27302.pdf</p> <p>7. Чорна Н. М. Якість туристичних послуг: особливості формування та управління. <i>Інфраструктура ринку</i>. 2021. № 58. С. 72–76.</p> <p>8. Чуєва І. О., Безкоровайна Л. В., Ніколаєва Т. В. Система якості туристичного продукту як невід'ємна частина стандартизації послуг в міжнародному туристичному бізнесі. <i>Економіка та суспільство</i>. 2021. № 28. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/475/457</p>
Політика освітнього компоненту	
Організація навчання	<p>Відвідування навчальних занять з освітнього компоненту «Управління якістю в туризмі» є обов'язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим.</p> <p>Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, ін.</p> <p>Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсу «Управління якістю та безпекою в туризмі» на сайті ОНТУ або інших курсів за тематикою дисципліни на інших платформах, участь у семінарах, наукових заходах, виконання есе.</p> <p>Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.</p>
Відпрацювання пропусків занять	<p>Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка та щочетверга, з 14⁰⁰ до 15⁰⁰ (каб. 37, к. 1).</p>
Допуск до підсумкового контролю	<p>Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.</p> <p>Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.</p> <p>Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право</p>

	виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).
Академічна доброчесність	При вивченні освітньої компоненти, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf .
Інші складові політики компоненту	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf .

Затверджено на засіданні кафедри від 19.08.2024 р., протокол № 16.

Науково-педагогічний
працівник

Завідувач кафедри




Наталія ЧОРНА

Наталія ЧОРНА