



**ЧЕРКАСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**
імені Богдана Хмельницького

**Силабус навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»**

Статус дисципліни: навчальна дисципліна
вибіркового компонента фахового переліку
(внутрішньовибіркова)

Галузь знань	«Сфера обслуговування»			
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»			
Освітня програма	«Туризм»			
Ступінь вищої освіти	Магістр			
Форма навчання	Денна, заочна			
Курс	1 курс			
Семестр	1			
Обсяг дисципліни	Кредити	6	Години	180
Семестровий контроль	Екзамен			
Викладач	Красномовець Вікторія Анатоліївна, к.е.н., доцент кафедри туризму і готельно-ресторанної справи, доцент			
Контактна інформація	krasnomovets v a@vu.cdu.edu.ua			
Кафедра	кафедра туризму і готельно-ресторанної справи			
Навчально-науковий інститут / Факультет	Економіки і права			
Мова викладання	українська			
Предмет навчання (Що буде вивчатися)	Предметом навчання є аналіз особливостей забезпечення високого рівня якості туристичних послуг.			
Мета (Чому це цікаво/потрібно вивчати)	Метою вивчення навчальної дисципліни є 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.			
Програмні результати (Чому можна навчитися)	У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти зможуть: РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.			
Компетентності (Як можна користуватися набутими знаннями і вміннями)	Загальні компетентності: ЗК4. Здатність розробляти проєкти та управляти ними. ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.			

	Спеціальні компетентності (визначені стандартом та освітньою програмою компетентності, формування яких забезпечує ця навчальна дисципліна) СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації. 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.	
Зміст дисципліни	Змістовий модуль 1. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму Тема 1. Наукові основи управління якістю туристських послуг Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристських послуг. Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму Змістовий модуль 2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування в туризмі Тема 6. Організація контролю якості туристських послуг. Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Тема 8. Державна система стандартизації	
Розподіл годин	Лекційні	28
	Практичні/семінарські	32
	Лабораторні	0
	Самостійна робота	120
Критерії оцінювання роботи студентів	Критерії оцінювання навчальних досягнень студента під час вивчення дисципліни: • виступ на семінарських заняттях – 1-5 балів; • тестування – 2-4 бали; • виконання індивідуальної роботи – 30 балів;	

	- самостійне опрацювання матеріалу – 5-9 балів; - модульна контрольна робота – 15 балів. Мінімальна кількість балів для отримання заліку 60 балів.
Інформаційне забезпечення (лінк на е-НМЗНД)	Рекомендована література: - Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с - Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 102 с. - Брич В. Я., Мазур В. С. Управління якістю туристичних послуг у сучасних умовах господарювання. <i>Стратегія економічного розвитку України</i>. 2014. № 35. С. 161-170. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/seru_2014_35_23 - Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012. – С. 104-152. - Музиченко К. Особливості зарубіжних систем управління якістю послуг готельного бізнесу і створення системи конкурентних позицій туристичного сектору України. <i>Економічний аналіз</i>. 2013. Т. 12(1). С. 226-230 . URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan_2013_12(1)_47
Матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія теоретичного навчання, проектор, ноутбук, смартфон, наукова література, презентаційні матеріали