1. **Назва модуля**: Управління якістю туристичних послуг
2. **Код модуля**: МУБ\_8\_ПП.05\_3
3. **Тип модуля**: обов’язковий
4. **Семестр:** 3
5. **Обсяг модуля:** загальна кількість годин – 90 (кредитів ЄКТС – 3); аудиторні години – 30 (лекцій – 14, практичних – 16)
6. **Лектор:** Коган Наталія Юріївна
7. **Результати навчання:**

У результаті вивчення модуля студент **повинен:**

**знати:** теоретичні засади управління якістю, стандартизація та сертифікацію послуг у сфері туризму; моніторинг якості туристичних послуг; інструментарій управління якістю із врахування галузевої специфіки; проблеми у галузі якості на підприємствах у сфері туризму; специфіку особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

**уміти:** здійснювати оцінки рівня якості туристичних послуг; застосовувати інструментарій управління якістю діяльності підприємств у сфері туризму; проводити сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму; - розроблювати, впроваджувати сертифікації систем якості туристичних послуг.

1. **Спосіб навчання:** аудиторні заняття
2. **Необхідні попередні та супутні модулі:**

**пререквізити:** «Фінансовий менеджмент, «Стратегічний маркетинг»;

**кореквізити:** «Ризик-менеджмент в туризмі», «Міжнародні економічні відносини в туризмі».

1. **Зміст модуля:**

Місце і роль управління якістю в теорії пізнання Практика управління якістю послуг підприємств в сфері туризму Комплекс заходів щодо підвищення системи управління якістю послуг в туризмі Впровадження міжнародних стандартів якості Концепція загального управління якістю послуг Проведення сертифікації послуг та підприємств в сфері туризму. Організація процесу виробництва туристичних послуг. Визначення експертним методом коефіцієнта вагомості показників якості складових розробленого туру. Порядок і правила сертифікації послуг підприємств в сфері туризму. Порядок ліцензування підприємств у сфері туризму. Економічна оцінка роботи з сертифікації послуг підприємств в сфері туризму.

**11. Рекомендована література:**

1. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 297 с.

2. Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун-т – К.: КНЕУ, 2004. – 168 с.

3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.

4. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме / Дехтярь Г. М. М.: Финансы и статистика, 2016. – 256 с.

5. ДСТУ 2681-94 Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни та визначення. Режим доступу: document.org.ua/dstu2681-94-srrsdoc-srh1000168774.html

**12.** **Форми та методи навчання:** лекції,практичні заняття, самостійна робота.

**13. Методи і критерії оцінювання:**

– Поточний контроль(80%)–усне опитування, тестування, індивідуальне навчально-дослідне завдання;

* Підсумковий контроль (20%) – залік, екзамен (теоретичні питання, задачі, тестові завдання).

1. **Мова навчання:** українська.