

Силабус навчальної дисципліни
«Управління якістю туристичних послуг»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)
Курс: 4
Семестр: 8

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач(-і)	ПІБ: Кирилюк Ірина Миколаївна Посада: доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, доцент E-mail: i.kyryluk@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=7649
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	3/90
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (20 год.), практичні (22год.), самостійна робота (48год.) Заочна форма: лекції (бгод.), практичні (бгод.), самостійна робота (78год.)
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. Відвідування занять. Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. Креативна ініціатива здобувача вищої освіти. Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
Що будемо вивчати?	Теоретичні засади управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму; моніторинг якості туристичних послуг; вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму; розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму
Чому це треба вивчати?	Формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.
Яких результатів можна досягнути?	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта

	<p>туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p> <p>Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.</p>
Як можна використати набуті знання та уміння?	<p>Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу</p> <p>Здатність працювати в команді та автономно.</p> <p>Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.</p> <p>Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях</p> <p>Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.</p> <p>Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем</p> <p>Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал</p> <p>Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.</p>
Зміст дисципліни	<p>Основні поняття та визначення в сфері управління якістю туристичних послуг.</p> <p>Якість послуг і якість обслуговування в туризмі як об'єкти управління.</p> <p>Методологічні основи управління якістю.</p> <p>Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування.</p> <p>Моделі управління якістю.</p> <p>Система міжнародних стандартів на системи менеджменту.</p> <p>Концепція загального управління якістю (TQM) і концепції, що використовують основні принципи TQM.</p> <p>Інтегровані системи менеджменту якості та складові їх системи.</p> <p>Сертифікація в сфері туризму.</p> <p>Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму.</p>
Обов'язкові завдання	<p>Планується виконання здобувачами вищої освіти обов'язкових та додаткових декількох видів завдань: підготовка доповідей за заданою проблематикою дисципліни, поглибленого опрацювання окремих лекційних тем або питань; підготовка до поточного контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики, самостійному опрацюванні теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; систематизація вивченого матеріалу для підготовки до заліку (перелік міститься в Методичних вказівках для підготовки до семінарських (практичних) занять), а також обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).</p>
Міждисциплінарні зв'язки	<p>Правові засади господарської діяльності. Регіональний розвиток туризму. Менеджмент у сфері обслуговування. Планування і організація туристичного бізнесу. Туроперейтинг. Інноваційні технології в туризмі.</p>
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Державне та регіональне управління туризмом : навчальний посібник. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. Кирилюк І. М. ; [рец.: Чирва О. Г., Пенькова О. Г., Макушок О. В.]. Умань : Візаві, 2018. 184с. 2. Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю : навчальний посібник К. : Кондор, 2016. 277 с. 3. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. МОН України, Львівський ін-т економіки і туризму. К. : Центр учбової літератури, 2017. 327 с. 4. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : навч. посіб. : рек. МОН України як навч. посіб. для студ. ВНЗ / В.І. Павлов, О.В. Мишко, І.В. Опьонова, Н.В. Павліха; Асоціація товарної нумерації «САН-Україна», Тернопільська академія народного господарства. Вид. 2-ге допов. Київ: Кондор, 2009. 229 с. 5. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.: навч. посібник : рек. МОН України як навч.

	<p>посібник для студ. ВНЗ; МОН України, Донецький НУЕТ імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2020. 326 с.</p> <p>6. Чурсіна Л. А., Домбровська О. П., Резвих Н. І. Стандартизація продукції та послуг: навчальний посібник : рек. МОНмолодьспорту України як навч. посібник для студ. ВНЗ. Херсон : Олді-плюс ; К : Ліра-К, 2013. 224 с.</p>
Поточний контроль	<p>Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ.</p> <p>Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про порядок організації освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини – <i>види та критерії оцінювання відображені в робочій програмі з дисципліни.</i></p>
Підсумковий контроль	Залік

Розробник



Кирилюк Ірина Миколаївна