

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

спеціальність	не обмежено	обов'язковість дисципліни	нормативна
освітня програма	не обмежено	факультет	управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	не обмежено	кафедра	туризму

ВИКЛАДАЧ

Худавердієва Вікторія Анатоліївна



Вища освіта: Спеціальність «Облік і аудит», Кваліфікація: «Економіст по бухгалтерському обліку і фінансах»
Науковий ступень: Кандидат економічних наук, 08.00.04- «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)».

Вчене звання - Доцент кафедри менеджменту і маркетингу

Досвід роботи – більше 15 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- авторка 5 методичних розробок; авторка 5 тематичних публікацій
- Тематика науково-дослідної роботи (НДР): «Обґрунтування стратегії розвитку суб'єктів господарювання в умовах інтеграції України у міжнародний економічний простір» (№ 0121U109640 , 03.2021-04.2025 рр., керівник роботи і відповідальний за подання документів)
- Підвищення кваліфікації: Повний курс підвищення кваліфікації в рамках *Весняної Школи Вернадського-2023* за тематикою *"Сталий, інклюзивний та смарт розвиток в контексті децентралізації досвід ЄС"* в обсязі 90 академічних годин (3 кредити ЄКТС) в рамках проекту *"Сталий, інклюзивний та розумний розвиток в умовах децентралізації: досвід ЄС" №101047894 - SISDDP - ERASMUS-JMO-2021-HEI-TCH-RSCH* у Волинському національному університету імені Лесі Українки. Сертифікат № 220-ШВ-01-2023, 15.03.2023
- учасниця міжнародних наукових і методичних конференцій.

телефон	0508341270	електронна пошта	viki75807@gmail.com	дистанційна підтримка	Moodle Google Meet
---------	------------	------------------	--	-----------------------	-----------------------

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	<p><i>Головною метою вивчення дисципліни «Управління якістю туристично-рекреаційних послуг» є формування необхідної сукупності теоретичних та практичних знань з управління якістю туристичних послуг на локальному, регіональному та міжнародному рівні.</i></p> <p><i>Завдання курсу:</i> вивчення основних питань теорії якості; формування необхідної сукупності знань щодо доцільності системи управління якістю; формування у студентів навичок оцінювання рівня якості туристичних послуг, визначення принципів міжнародного співробітництва України в галузі метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю.</p>
Формат	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<p><i>Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація» у Державному біотехнологічному університеті:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму та рекреації;- здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують туризмологію;- здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму;- здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму;- здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації;- здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності;- демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя розробляти стратегії розвитку туристичної діяльності та пропонувати способи удосконалення туристичної інфраструктури на різних рівнях державного та регіонального управління;- розробляти та впроваджувати інноваційний туристичний продукт та оцінювати рівень його конкурентоспроможності на національному і світовому ринках. <p><i>Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні:</i> знати:</p> <ul style="list-style-type: none">- предметну сферу і методологічні принципи забезпечення якості;- організаційно-економічні принципи якості;- системи управління якістю на основі міжнародної стандартизації TQM;- особливості оцінки результатів якості послуг; <p>вміти: - здійснювати оцінки рівня якості туристичних послуг;</p> <ul style="list-style-type: none">- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;- проводити сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;- розробляти, впроваджувати сертифікації систем якості; впроваджувати сучасні підходи щодо управління якістю; застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності системи якості.
Обсяг і форми контролю	4 кредити ECTS (120 годин): 20 годин лекції, 20 годин практичні; модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – іспит.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Компетенції

ІК - Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації

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.

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.

Програмні результати навчання

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

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 проєкти 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 проєктів у сфері туризму і рекреації.

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Лекція 1.	Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	Практичне заняття 1 ПЗ 1	Наукові основи управління якістю туристичних послуг.	Самостійна робота	<p>Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний. Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг. Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.</p>
Лекція 2.	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	ПЗ 2	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг		
Лекція 3.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	ПЗ 3	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму		
Лекція 4.	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	ПЗ 4	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму		

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Лекція 5.	Організація контролю якості туристичних послуг	ПЗ 5	Організація контролю якості туристичних послуг	Самостійна робота	<p>Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування.</p> <p>Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг.</p> <p>Стимулювання, підготовка і професійний ріст персоналу. Правила і навички ділового спілкування працівників, методи контролю ділового спілкування. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методики, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості. Управління документацією, характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю: операційний, обліковий і т. д.</p>
Лекція 6.	Статистичні методи контролю якості	ПЗ 6	Статистичні методи контролю якості		
Лекція 7.	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	ПЗ 7	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг		
Лекція 8.	Державна система стандартизації	ПЗ 8	Державна система стандартизації		
Лекція 9.	Система сертифікації туристичних послуг	ПЗ 9	Система сертифікації туристичних послуг		
Лекція 10.	Ліцензування підприємств у сфері туризму. Аудит якості та премії якості	ПЗ 10	Ліцензування підприємств у сфері туризму. Аудит якості та премії якості		

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
2. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
3. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл.К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415 с.
5. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ . Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС,2014.- 342 с.
6. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
7. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
8. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник . Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
9. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.
10. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.
11. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
12. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.-2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.

Методичне забезпечення

1. Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: навч. посіб. для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація» / В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. 67 с.
2. Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: конспект лекцій для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. – 61 с.
3. Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: методичні вказівки, тести та завдання для самостійного вивчення для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. – 55с.
4. Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: метод. вказівки до проведення семінарських занять для студентів другого (магістерського)рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. – 42 с.
5. Управління якістю туристично-рекреаційних послуг: електронний курс на освітній платформі Moodle (курс лекцій, методичні вказівки, тести та завдання для самостійного вивчення для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація » / уклад. В.А. Худавердієва. - Портал навчальних інформаційних ресурсів ДБТУ: <https://moodle.btu.kharkiv.ua>

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

	СИСТЕМА	БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на лабораторно-практичних заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.