

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**  
**Факультет економіки та бізнесу**  
**Кафедра економіки і бізнес**

**СИЛАБУС**

**з навчальної практики**

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»**

<https://op.tsatu.edu.ua/course/view.php?id=2473>

Викладач (і) к.е.н., доц. Демко Валентина Сергіївна  
<http://www.tsatu.edu.ua/et/people/demko-valentyna-serhijivna/>

Кількість кредитів 3  
Загальна кількість годин 90

**Загальний опис навчальної практики**

**Анотація курсу.** Навчальна практика «Управління якістю в туризмі» спрямована на формування у здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти загальних та фахових компетентностей щодо системи знань про управління якістю в туризмі, а також практичних навичок в сфері управління якістю туристичних послуг. Практика спрямована на підготовку здобувачів вищої освіти до ефективної роботи у сфері туризму та гостинності, спрямована на вивчення та закріплення на практиці основних понять та категорій управління якістю в туризмі; визначення основних компонентів безпеки, стандартизації та сертифікації в туризмі, вивчення стандартів якості в туризмі; вивченню сутності та змісту управління якістю послуг; визначення концепції управління якістю в туризмі, інноваційних підходів до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM; вивчення методів, технологій та інструментарію управління якістю в туризмі; системи, стандарти та аудит управління якістю в туризмі.

**Мета навчальної практики «Управління якістю в туризмі»** полягає у вдосконаленні навичок та здобутті практичного досвіду в сфері туризму, формування у здобувачів вищої освіти комплексної системи знань з теорії, методології та практики управління якістю туристичних послуг, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів туризму, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю в сфері туризму.

**Завдання навчальної практики:**

1. Ознайомлення ЗВО з основними концепціями та методами управління якістю в туризмі, включаючи стандартизацію, сертифікацію та системи контролю якості.

2. Вивчення та аналіз реальних ситуацій з управління якістю в туристичній галузі, включаючи взаємодію з клієнтами, управління процесами обслуговування та вирішення проблем якості.

3. Розвиток навичок управління проектами та роботи в команді з метою впровадження поліпшень у системах якості в туристичній сфері.

4. Підвищення свідомості стосовно важливості якості обслуговування для успішного функціонування туристичного бізнесу та забезпечення задоволеності клієнтів.

5. Розвиток аналітичних та проблемно-розв'язувальних навичок, необхідних для ефективного управління якістю в туристичній сфері.

**Об'єктом навчальної практики «Управління якістю в туризмі» є системи управління якістю підприємств туристичної індустрії.**

**Предметом навчальної практики є організація та управління якістю наданих послуг в діяльності туристичних підприємств**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні: **знати:**

- поняття, підходи та принципи управління якістю в туризмі;
- системи, концепції та етапи формування процесу управління якістю в туризмі;
- документообіг в системі управління якістю в туризмі;
- складові елементи систем та специфіку системного управління якістю в туризмі;
- класичні та нові методи управління якістю в туризмі;
- призначення і структуру стандартів ISO серії 9000;
- вимоги стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості в туризмі;
- методологію безперервного вдосконалення діяльності туристичного підприємства відповідно до концепції TQM;
- значення і процедури сертифікації системи якості та аудиту якості в туризмі;

**вміти:**

- розраховувати ефективність та витрати на забезпечення якості туристичних послуг;
- визначати структуру і головні положення управління якістю в туризмі;
- вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки туристичного підприємства;
- розробляти головні елементи систем управління якістю за моделями стандартів ISO серії 9000;
- вибирати оптимальну форму збирання, аналізу і обробки туристичних та економічних даних про діяльність у галузі якості та функціонування системи якості в туризмі;
- розробляти механізм управління економікою якості в туризмі.

**Результати навчання (компетентності)**

Компетентності, які студент набуде в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
242 «Туризм і	ЗК1. Здатність до	ФК1. Здатність	РН1. Спеціалізовані

<p>рекреація»</p>	<p>організації, планування, прогнозування результатів діяльності.  ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.  ЗК3. Здатність спілкуватися іноземною мовою.  ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.  ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.  ЗК 6.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.  ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми..</p>	<p>застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.  ФК2. Здатність планувати і виконувати наукові та прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації  ФК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях  ФК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду  ФК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.  ФК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації  ФК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку</p>	<p>концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.  РН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.  РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку  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.  РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.  РН 13. Розробляти бізнес - проекти розвитку суб'єктів індустрії</p>
-------------------	---	--	--

			туризму, враховуючи інноваційні технології та особливості регіональної туристичної політики
--	--	--	---

### **Soft skills:**

- уміння проявляти критичне, самокритичне, креативне мислення;
- уміння презентувати інформацію та прилюдно виступати;
- уміння аналізувати ситуацію, планувати процес, приймати рішення;
- здатність спілкуватися, відстоювати позицію, управляти командою;
- здатність демонструвати навички самостійної роботи.

### **Програма (зміст) навчальної практики**

Тема 1: Якість як фактор розвитку туризму

Тема 2: Розвиток системи управління якістю

Тема 3: Міжнародний досвід формування системи управління якістю в туризмі

Тема 4: Системи управління якістю (СУЯ) в туристичному бізнесі

Тема 5: Процес управління якістю в туризмі

Тема 6: Методи контролю якості в туризмі

Тема 7: Роль держави у формуванні системи стандартизації та сертифікації в туризмі

Тема 8: Сутність стандартизації та сертифікації в туризмі

Тема 9. Ефективність впровадження системи управління якістю в туристичних підприємствах

Тема 10. Правові основи стандартизації та сертифікації в туризмі

### **Методи навчання**

Методи навчання, які використовуються в процесі проведення навчальної практики «Управління якістю в туризмі»: використання презентацій, відеоматеріалів та інтерактивних методів для дистанційного викладання освітнього компонента, робота індивідуальна та в групах, розв'язування ситуаційних завдань, задач та практичних кейсів, робота з законодавчою, нормативною та навчально-методичною літературою, консультації, самостійна робота.

### **Політика курсу**

✓ Відвідування занять є важливою складовою навчання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані.

✓ Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.

✓ Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

✓ Під час виконання індивідуального завдання не допустимо порушення академічної доброчесності.

- ✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
- ✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників навчального процесу, дотримуватися дисципліни, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік навчального процесу.

## Рекомендована література

1. Конституція (Основний закон) України від 28.06.1996 р. №254 к/96 – ВР. – К. : Преса України, 1997. с. 80.
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. – К.: Парламентське видавництво, 2003 с. 192.
3. Господарське законодавство України: збірник офіційних текстів законів станом на 5 березня 2012 р. – К. : ЦУЛ, 2012. – 680 с.
4. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О. В. Абрамова // Бізнесінформ. – 2011. – №6. – С. 82-85
5. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б ездодна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. с. 174.
6. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №3. – С. 79-87.
7. Григоращ О. М. Стратегічне управління товарним асортиментом та якістю товарів в системі споживчої кооперації України : автореф. дис. ... канд. економ. наук: 08.00.04 / Григоращ Олег Миколайович; Полтав. університетт спожив. кооп. України. – П., 2009. – 207 с.
8. Демко В.С. Застосування інноваційних інтелектуальних систем прийняття рішень в туризмі. Вісник ЧНУ ім. Б. Хмельницького. Серія «Економічні науки». 2022. Том 26. № 1–2. с. 104-113 <https://econom-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/4664/4921>
9. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. с. 28.
10. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. с. 34.
11. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001». - Ют Держстандарт України, 2001. с. 26.
12. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
13. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні: Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
14. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
15. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. с. 27.

16. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. с. 23.

17. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147

18. Пафель Р. Регулювання безпечності споживання продукції на основі нормативно правових актів України / Р. Пафель, Т. Сікора // Організація і управління. – 2012. – № 4 [118]. – С. 8-12.

19. Trusova, N., Krasnodied, T., Demko, V., Zakharchenko, O., Morozova, O., & Katsemir, Y. Guarantee of safe innovative development of the tourist industry of Ukraine. GeoJournal of Tourism and Geosites, 41(2), 2022 p. 422–432. <https://doi.org/10.30892/gtg.41212-846>

20. Trusova, N.V., Cherniavska, T.A., Pasiеka, S.R., Hranovska, V.Hr., Prystemskyi, O.S., & Demko, V.S. Innovative clustering of the region in the context of increasing competitive positions of the enterprises of the tourist-recreational destination. GeoJournal of Tourism and Geosites, 31(3), 2020, pp. 1126–1134.

Гарант освітньої програми -  Ірина КОЛОКОЛЬЧИКОВА