

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

**СИЛАБУС**

**з навчальної дисципліни**

**«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 6  
Загальна кількість годин 180

**Загальний опис навчальної дисципліни**

**Анотація курсу.** Дисципліна «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. Дисципліна спрямована на вивчення 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.

**Метою вивчення дисципліни «Управління якістю в туризмі»** є сформувати у здобувачів вищої освіти комплексної системи знань з теорії та методології 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 вивчення дисципліни:**

- засвоєння загальної термінології, особливостей та ознак якості в туризмі;
- визначення якості в контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів безпеки, стандартизації та сертифікації в туризмі;
- вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю в туризмі для подальшого його розвитку;
- створення і впровадження моделей та інструментів управління якістю в туристичних дестинаціях;

- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості туристичних послуг;
- правила розроблення систем управління якістю туристичних послуг: механізм управління, принципи та функції систем, система - якості товарів та послуг у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;
- опанування туристичних проблем якості;
- організація контролю якості туристських послуг.

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.

**Предметом вивчення дисципліни** є організація та управління якістю наданих послуг в діяльності туристичних підприємств

**Результати навчання (компетентності)**

Компетентності, які студент набуває в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
242 «Туризм»	ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів	ФК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному	РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення

	<p>діяльності.</p> <p>ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.</p> <p>ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.</p> <p>ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p>	<p>підприємстві на різних ієрархічних рівнях</p> <p>ФК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду</p> <p>ФК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.</p> <p>ФК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації</p> <p>ФК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку</p>	<p>проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.</p> <p>РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку</p> <p>РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів</p> <p>РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.</p> <p>РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними destинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.</p> <p>РН 14. Оцінювати вплив макросередовища на розвиток суб'єктів індустрії туризму та застосовувати творчий підхід до вдосконалення туристичного продукту, управління туристичними</p>
--	--	---	---

			дестинаціями національному, регіональному локальному рівнях.	на та
--	--	--	---	----------

### **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.

### **Орієнтовний перелік тем лекційних занять**

Тема 1: Основи управління якістю в туризмі

Тема 2: Стандарти якості в туризмі

Тема 3: Менеджмент якості в туризмі.

Тема 4: Концепція, методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі

Тема 5: Організація контролю якості туристських послуг

Тема 6: Державна система стандартизації

Тема 7: Сертифікація послуг в сфері туризму. Ліцензування діяльності підприємств в сфері туризму

Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю. Аудит якості

### **Орієнтовний перелік тем практичних занять**

Практична робота 1. Основи управління якістю в туризмі

Практична робота 2. Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів

Практична робота 3. Менеджмент якості в туризмі: еволюція теорій та концепцій

Практична робота 4. Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі .

Практична робота 5. Оцінка якості туристських послуг за допомогою соціологічного опитування шляхом анкетування споживачів

Практична робота 6. Комплексне оцінювання задоволеності клієнтів туристським сервісом

Практична робота 7. Кількісна оцінка ефективності функціонування системи якості за допомогою методу експертних оцінок

Практична робота 8. Оцінювання якості туристських послуг за методикою Кедотта – Терджена

### **Методи навчання**

Методи навчання, які використовуються в процесі проведення лекційних та практичних занять з навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі»: лекції з використанням мультимедійних 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 з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані.

✓ Дозволяється вільне відвідування лекцій здобувачам за індивідуальним графіком навчання.

✓ 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 письмових тестових завдань 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 езродна 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. Григораш О. М. Стратегічне управління товарним асортиментом та якістю товарів в системі споживчої кооперації України : автореф. дис. ... канд. економ. наук: 08.00.04 / Григораш 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».

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., Pasioka, 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**

(підпис)