**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»**

**ННІменеджменту, економіки та фінансів**

**Кафедра організації туристичної діяльності**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва дисципліни** | Управління якістю в сфері туризму та готельного господарства |
| **Викладач (-і)** | Кривоберець Марина Миколаївна |
| **Портфоліо****викладача (-ів)** | *https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1.html* |
| **Контактний тел.** | *+38(095)-520-88-48* |
| **E-mail:** | *marina\_krivoberets@ukr.net* |
| **Сторінка дисципліни на сайті**  | [*https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html*](https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html) |
| **Консультації** | *четвер, 2 години, 10.00-11.20, ауд.44* |

**1.Коротка анотація до дисципліни.** Цей курс передбачає формування у студентів системи знань з теорії та методології основ управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю,опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю туристичних послуг.

**2. Завдання:** теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю підприємств в сфері туризму.

**3. Формат курсу:***очний (offline)*

**4. Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):**

Табл.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентність | Ступінь сформованості компетентності | Оцінювання |
| ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу і синтезу  | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту проєкту і усного виступу-презентації) |
| ЗК 8. Навички використання інформаційних та комунікаційнихтехнологій | Повністю. Співвідноситься з метою курсу | Поточне (семінар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації**)** |
| ЗК 12.. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації), підсумкове (у формі оцінювання тексту проєктуі усного виступу-презентації) |
| ФК 8. Здатність планувати діяльність організації та управлятичасом. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Поточне (семінар з індивідуальною роботою), рубіжне (семінар у формі дебатів) |
| ФК 10. . Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їхякість та мотивувати персонал організації. | Частково.Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту проєкту і усного виступу-презентації) |
| ФК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблемиорганізації, формувати обґрунтовані рішення. | Повністю. Співвідноситься з метою курсу | Поточне (семінар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації**)** |
| ФК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якостіта поведінкові навички. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації), підсумкове (у формі оцінювання тексту проєкту і усного виступу-презентації) |
| ФК 11. Здатність створювати та організовувати ефективнікомунікації в процесі управління. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Поточне (семінар з індивідуальною роботою), рубіжне (семінар у формі дебатів) |

**Частина Ⅰ**

**5.Тривалість курсу.** 120 годин (4 кредити ЄКТС); -56 годин - аудиторної роботи; 64 години – самостійної роботи, залік – 2 (проводиться на останньому семінарському занятті).

**6. Статус дисципліни:***обов'язкова.*

**7. Пререквізити:** Курс «Управління якістю в сфері туризму та готельного господарства» безпосередньо пов’язаний з дисциплінами: «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг» «Менеджмент»» покликаний ознайомити з сучасним станом дослідження проблем, особливостей та сучасних тенденцій розвитку туристичних під­приємств, знати, розуміти і вмітивикористовувати на практиціосновніположеннятуристичногозаконодавства, національних і міжнароднихстандартів з обслуговуваннятуристів.

**8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання***–програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (*Plagiatus, Antiplagiat, [Unichek](https://ua.unicheck.com/)**).**

**-** Передбачає роботу в команді.

- Клімат в аудиторії є дружнім, творчим.

- Виконання завдань у встановлений термін.

- Відпрацювання пропущених занять можливе під час самостійної підготовки та консультацій викладача.

- Дотримання академічної доброчесності.

- Презентації та доповіді мають бути авторськими і оригінальними.

**10. Зміст дисципліни:** Курс складається з двох змістових модулів. Кожен модуль, у свою чергу,складається з лекційної та семінарської частин:

- Змістовий модуль 1 «Досвід і концепція системи управління якістю»

- Змістовий модуль 2 «Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості» (

**11.Форми і методи навчання.**

Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації.**

При викладанні ***лекційного матеріалу*** передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції-бесіди, лекції-візуалізації.

*Лекція-бесіда* забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути Вашу увагу до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу.Ви маєте можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, навчитися самостійно формулювати висновки і узагальнення.

*Лекція-візуалізація* включає візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання. Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування викладачем візуальних матеріалів, що переглядаються.

При проведенні ***семінарських занять*** передбачено поєднання таких форм і методів навчання як робота у малих групах, дискусія, публічний виступ, групові проекти.

Ви працюєте з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет (*див. рекомендовану літературу*), під час занять виконуєте усні та письмові завдання, виступаєте з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально, моделюєте поведінку у конкретних професійних ситуаціях. Програмою курсу передбачено такі проекти:

- Виступ за темою ***індивідуального завдання*** (*тематика і критерії оцінювання див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.3.*).

- Виступ-інформування за темами семінарських занять.

**12.** Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>).

**Система оцінювання навчальних досягнень**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид діяльності студента | Максимальна к-сть балів за одиницю | Модуль 1 | Модуль 2 |
| кількість одиниць | максимальна кількість балів | кількість одиниць | максимальна кількість балів |
| Відвідування лекцій | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Відвідування семінарських занять | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Відвідування практичних занять | - | - | - | - | - |
| Робота на семінарському занятті | 10 | 7 | 70 | 7 | 70 |
| Робота на практичному занятті | - | - | - | - | - |
| Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист) | - | - | - | - | - |
| Виконання завдань для самостійної роботи | 5 | 2 | 10 | 2 | 10 |
| Виконання модульної роботи | 25 | 1 | 25 | 1 | 25 |
| Виконання ІНДЗ | 30 | - | - | - | - |
| Разом | - | 119 | - | 119 |
| Максимальна кількість балів:  | 268 |
| 268:100= 2,68. Студент набрав Х балів; Розрахунок: Х:2,68 = загальна кількість балів. | - |

 **13. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.**

Самостійна робота включає дослідження електронних джерел, пошук друкованих публікацій (наукові праці, статті у періодичних виданнях, документи, офіційні звіти, статистичні матеріали, законодавчі та інші нормативно-правові акти за дисципліною).

**Критерії оцінювання:**

* змістовність – 3 бали
* відповідність темі та вимогам оформлення – 2 бали.

Максимальна кількість балів за самостійну роботу – **5 балів.**

 **14. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.**

Поточний контроль відбувається впродовж вивчення дисципліни на семінарських заняттях у формі: семінарів-круглих столів та семінарів з індивідуальною роботою. Під час поточного контролю оцінюються такі компоненти:

* повнота відповіді – 3 бали;
* аналіз різних точок зору, джерел літератури, підходів до вивчення проблеми (питання) – 5 балів;
* вільне володіння інформацією, відповіді на додаткові запитання – 2 бали.

М**аксимальна кількість балів -10 балів.**

Рубіжний (модульний) контроль відбувається в кінці вивчення блоків змістових модулів і здійснюється у вигляді виконання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації за тематикою самостійного вивчення матеріалувідповідного змістового модуля (5 хв. зі слайдами). Під час рубіжного (модульного) контролю оцінюються такі компоненти:

* слайди до презентації – 5 балів
* повнота розкриття теми, висвітлення сучасної проблематики, аналіз різних концепцій, підходів, ідей – 10 балів
* якість оформлення бібліографічних даних, науковий стиль– 5 балів
* самостійність (дотримання академічної доброчесності) та креативність – 5 балів

М**аксимальна кількість балів - 25 балів.**

**15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:**

*Залік.*Студенти готують текст наукового проекту та усну мультимедійну презентацію. Тематика проектів маєвідповідати темам зі списку тем ІНДЗ (Методологічні рекомендації до проведення й оцінювання заліку див. *Робоча навчальна програма дисципліни)*.

**16. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю***(див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.5*

**17. Шкала відповідності оцінок**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | **А** | відмінно  | зараховано |
| 82-89 | **В** | добре  |
| 75-81 | **С** |
| 68-74 | **D** | задовільно  |
| 60-67 | **Е**  |
| 35-59 | **FX** | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 1-34 | **F** | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

18. Рекомендовані джерела (література):

Основна (базова)

###### [**Влащенко Н. М. Інноваційнітехнології у ресторанному, готельномугосподарстві та туризмі: навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госпваім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 373 с.**](https://eprints.kname.edu.ua/50379/1/2017%2031%D0%9D%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%20%D0%98%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%20%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BA%D0%B0.pdf)

###### Безродна С. М. Управлінняякістю: навч. посіб. для студентівекономічнихспеціальностей / Безродна C. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

###### HudsonS. Marketing for Tourism, Hospitality &Events : A Global & Digital Approach / S.Hudson, L. Hudson. – London : SAGE, 2017. – 382 p.

###### Vyshnevskyi V. I. Use of remote sensing data to study ice cover in the Dnipro Reservoirs / V. I. Vyshnevskyi, S. A. Shevchuk // Journal of Geology, Geography and Geoecology. – 2020. – 29 (1). – P. 206-216. (Web of Science)

**Додаткова**

1. Закон України «Про туризм» від **15.10.2020 № 4162-1** (із змінами та доповненнями).
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
3. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
4. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
5. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-ІІІ.
6. Сертифікація в Україні. Нормативні акти: У 3-х ч. - К.: Держстандарт України, 1998-2002. - 811 с.
7. ДСТУ2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
8. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.

15. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.

16. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.

17. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.

18. ДСТУ2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.

1. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
2. ДСТУ ISO 14001:2016 Система управліннянавколишнімсередовищем. Вимоги та настановищодозастосовування (ISO 14001:2004, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.uaq.org.ua/
3. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.uaq.org.ua/
4. ДСТУ ISO 9000:2016 Системиуправлінняякістю. Основніположення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
5. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управлінняякістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.gerelo.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html>
6. ДСТУ ISO 22000:2007 «Система управління безпечністю харчових продуктів» Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. Надано чинності згідно наказу Держспоживстандарту України від 2 квітня 2007 р. № 72 з 2007-08-01 [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
7. ДСТУ 4268:2003 [Послуги туристичні. Засобирозміщення. Загальнівимоги](http://shop.uas.org.ua/ua/poslugi-turistichni-zasobi-rozmischennja-zagal-ni-vimogi.html).
8. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
9. About Some Environmental Consequences of Kerch Strait Bridge Construction // Romashchenko  M. I., Yatsiuk M. V., Shevchuk S. А.,Vyshnevskyi V. I., Savchuk D. P. // Hydrology. – 2018. – V. 6. №1. – P. 1–8. (Виданнявходитьдоміжнародноїнаукометричноїбази Index Copernicus таін.)
10. ISO 14001:2016 «Системиекологічного менеджменту. Вимоги і керівництвощодозастосування». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
11. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електроннийресурс] - Режимдоступу: <http://www.iso.org>..
12. Juran J/M. Made in USA: A Renaissance in Quality // Harvard Business Review. 1993. Vol. 71. N 4
13. SA 8000:2008 «Socialaccountability». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>

**Електронні ресурси**

1. Tourism, Culture and Communication SJR: 0.22
2. Tourism Economics SJR: 0.611
3. Tourism Geographies SJR: 1.069
4. Tourism in Marine Environments SJR: 0.347
5. Worldwide Hospitality and Tourism Themes SJR: 0.374

**Інформаційні-ресурси**

1. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
2. <http://www.ukraine.online.com.ua>
3. <http://www.tour.com.ua>
4. [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість балівза семестр | **268 балів** |
| Модулі | Змістовий модуль І | Змістовий модуль II |
| Назва модуля | Досвід і концепція системи управління якістю (12) | Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості(12) |
| Лекції | 1-(1 бал) | 2-(1 бал) | 3-(1 бал) | 4-(1 бал) | 5-(1 бал) | 6-7-(2 бал) | 1-(1 бал) | 2-(1 бал) | 3-(1 бал) | 4-5(2 бал) | 6-7-(2 бал) |
| Теми лекцій | Стандартизація термінології в галузі управління якістю | Основні проблеми управління якістю | Міжнародний досвід управління якістю | Готельний бізнес та специфіка надання послуг | Якість туроперейтингу | Громадський контроль | Системи якості в стандартах ISO серії 9000 | Статистичні методи контролю якості туристичних послуг | Сертифікація систем якості туристичного підприємства  | Облік витрат на якість в умовах ТQМ | Проблеми надання якості послуг в Україні |
| Семінарські і практичні заняття | 1-3(10 балів) | 4-5-(10 балів) | 6-7-(10 балів) | 1-(10 балів) | 2-3-(10 балів) | 4-5-(10 балів) |  | 6-7-(10 балів) |
| Теми семінарських занять | Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю туристичних послуг в світі  | Поява елементів управління якості товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.  | Умовиуспішноговпровадження TQM. | Проведення сертифікації систем якості туристичних підприємств. | Структура базових стандартів ISO серії 9000. | Вплив якості на прибуток та збитки туристичного підприємства | Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування |
| Лабораторна робота | - | - |
| Самостійна робота | 2 (5 балів) | 2 (5 балів) |
| Поточний контроль | модульна контрольна робота №1(25 балів) | модульна контрольна робота №2 (25 балів)Модульна контрольна робота(25 балів) |
| Підсумковий контроль | Розрахунковий коефіцієнт: 2,68 |

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ** *«Основи управління якістю туристичних послуг та готельного господарства*

**Разом:**120 год., з них 28 год. – лекції, 28 год. – семінарські заняття; самостійна робота – 64 год., модульний контроль – 4 год.