




МАУП

МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу
Кафедра організації туристичної діяльності

Затверджую:

Директор ННІУЕБ


"30" серпня 2024 р.

Семенець-Орлова І.А.


2024 р.



Схвалено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності

Протокол № 1 від «29» серпня 2024 р.

Завідувач кафедри



Кривоберець М.М.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

спеціальності: 242 Туризм і рекреація
(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня перший (бакалаврський)
(назва освітнього рівня, ОКР)

освітньої програми: Туризм
(шифр і назва освітньої програми)

Київ МАУП 2024 р.

Розробник (-и) силябусу навчальної дисципліни:

Кривоберець М.М., кандидат економічних наук, доцент кафедри організації туристичної діяльності

Викладач:

Кривоберець М.М., кандидат економічних наук, доцент кафедри організації туристичної діяльності


Силябус розглянуто і затверджено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності (Протокол №1 від 29 серпня 2024 року.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу (Протокол № 6 від 03 вересня 2024 р.)

Завідувач кафедри  М.М. Кривоберець
(підпис)

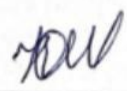
Силябус погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми «Туризм»)
(назва освітньої програми)

29.08.2024 р.

Керівник освітньої програми  М.І. Башинська
(підпис)

Силябус перевірено

28.08.2024 р.

Заступник директора  І.І. Каліна
(підпис)

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20__ р., протокол № __

Назва дисципліни	Основи управління якістю туристичних послуг
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
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
Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту проєкту і усного виступу-презентації)
Прагнення до збереження навколишнього середовища	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне (семінар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації)
Здатність працювати в міжнародному контексті	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)
Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар з індивідуальною роботою), рубіжне (семінар у формі дебатів)
Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар з індивідуальною роботою), рубіжне (семінар у формі дебатів)

Частина I

5. Тривалість курсу. 180 годин (6 кредити ЄКТС); тривалість курсу (1-й семестр) -88 годин (3 кредити ЄКТС) з них: 40 годин аудиторної роботи; 48 годин – самостійної роботи, залік – 2 (проводиться на останньому семінарському занятті).

6. Статус дисципліни: обов'язкова.

7. Пререквізити: Курс «Основи управління якістю туристичних послуг» безпосередньо пов'язаний з дисциплінами: «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг», «Ринок туристичних послуг», «Туроперейтинг» покликаний ознайомити з сучасним станом дослідження проблем, особливостей та сучасних тенденцій розвитку туристичних підприємств, знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання–програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (Plagiat, Antiplagiat, Unicheck).

- 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	6	6	6	6
Відвідування семінарських занять	1	4	4	4	4
Відвідування практичних занять	-	-	-	-	-
Робота на семінарському занятті	10	4	40	4	40
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	-	-	85	-	85
Максимальна кількість балів:					200
200:100=2. Студент набрав X балів; Розрахунок: X:2= 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.

Максимальна 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 матеріалу відповідного 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

Максимальна кількість балів - 25 балів.

15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:

Залік. Студенти готують текст наукового проекту та усну мультимедійну презентацію. Тематика проектів має відповідати 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	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	E		
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)

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві 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.
2. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
3. Hudson S. Marketing for Tourism, Hospitality & Events : A Global & Digital Approach / S. Hudson, L. Hudson. – London : SAGE, 2017. – 382 p.
4. Vyshnevskiy V. I. Use of remote sensing data to study ice cover in the Dnipro Reservoirs / V. I. Vyshnevskiy, 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-III.
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.
19. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
20. ДСТУ ISO 14001:2016 Система управління навколишнім середовищем. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 14001:2004, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
21. 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/>
22. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
23. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html
24. 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/>
25. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
26. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
27. About Some Environmental Consequences of Kerch Strait Bridge Construction // Romashchenko M. I., Yatsiuk M. V., Shevchuk S. A., Vyshnevskiy V. I., Savchuk D. P. // Hydrology. – 2018. – V. 6. №1. – P. 1–8. (Видання входить до міжнародної наукометричної бази Index Copernicus та ін.)
28. ISO 14001:2016 «Система екологічного менеджменту. Вимоги і керівництво щодо застосування». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>

29. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електроннийресурс] - Режимдоступу: <http://www.iso.org>..
30. Juran J/M. Made in USA: A Renaissance in Quality // Harvard Business Review. 1993. Vol. 71. N 4
31. SA 8000:2008 «Socialaccountability». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>

Електронні ресурси

32. Tourism, Culture and Communication SJR: 0.22
33. Tourism Economics SJR: 0.611
34. Tourism Geographies SJR: 1.069
35. Tourism in Marine Environments SJR: 0.347
36. Worldwide Hospitality and Tourism Themes SJR: 0.374

Інформаційні-ресурси

37. www.tourism.gov.ua
38. <http://www.ukraine.online.com.ua>
39. <http://www.tour.com.ua>
40. www.unwto.org

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «Основи управління якістю туристичних послуг» (частина 1)

Разом: 88 год., з них 24 год. – лекції, 16 год. – семінарські заняття; самостійна робота – 48 год., модульний контроль – 4 год.

Кількість балів за семестр	200 балів										
Модулі	Змістовий модуль I						Змістовий модуль II				
Назва модуля	Досвід і концепція системи управління якістю (12)						Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості(12)				
Лекції	1 (1 бал)	1(1 бал)	1(1 бал)	1 (1 бал)	1(1 бал)	1(1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1(1 бал)	2(1 бал)	1(1 бал)
Теми лекцій	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	Основні проблеми управління якістю	Міжнародний досвід управління якістю	Вітчизняний досвід управління якістю	Базова концепція загального управління якістю	Системи управління якістю туристичних послуг	Системи якості в стандартах ISO серії 9000	Статистичні методи контролю якості туристичних послуг	Сертифікація систем якості туристичного підприємства	Облік витрат на якість в умовах TQM	Аудит якості та премії якості
Семінарські і практичні заняття	1 (10 балів)	2 (10 балів)			1 (10 балів)		1 (10 балів)	1 (10 балів)		1 (10 балів)	1 (10 балів)
Теми семінарських занять	Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю туристичних послуг в світі	Поява елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.			Умови успішного впровадження 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)				
Підсумковий контроль	Розрахунковий коефіцієнт: 2										

**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»
 ННІ менеджменту, економіки та фінансів
 Кафедра організації туристичної діяльності**

Назва дисципліни	Основи управління якістю туристичних послуг
Викладач (-і)	Кривоберець Марина Миколаївна
Портфоліо викладача (-ів)	http://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/imvsn/kafedra-mizhn-vidnosin.html
Контактний тел.	+38(095)-520-88-48
E-mail:	marina_krivoberets@ukr.net
Сторінка дисципліни на сайті	https://drive.google.com/file/d/1LIwzq4OfPOGHJo7MWO5pD9tCtclggLDg/view
Консультації	четвер, 2 години, 10.00-11.10, 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
Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Підсумкове (іспит у вигляді співбесіди)
Прагнення до збереження навколишнього середовища	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне (семинар-круглий стіл)
Здатність працювати в міжнародному контексті	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семинар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації)
Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації),

		підсумкове (у формі усного іспиту)
Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне (семінар з індивідуальною роботою), рубіжне (семінар у формі дебатів)

Частина II

5. Тривалість курсу. 180 годин (6 кредити ЄКТС); тривалість курсу (2-й семестр) -92 годин (3 кредити ЄКТС) з них: 42годин аудиторної роботи; 50годин – самостійної роботи, іспит – 2 год.

6. Статус дисципліни: *обов'язкова.*

7. Пререквізити: Курс «Основи управління якістю туристичних послуг» безпосередньо пов'язаний з дисциплінами: «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг», «Ринок туристичних послуг», «Туроперейтинг» покликаний ознайомити з сучасним станом дослідження проблем, особливостей та сучасних тенденцій розвитку туристичних підприємств, знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання– програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (Plagiat, Antiplagiat, Unicheck). Ознайомитися із наявними в Академії програмами і сервісами можна: корп. №24: *Ігнатченко Анатолій Андрійович*

9. Політика курсу:

- 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 «Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю послуг у туризмі»
- Змістовий модуль 2 «Механізми і процеси управління якістю»

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	6	6	7	7
Відвідування семінарських занять	1	4	4	4	4
Відвідування практичних занять	-	-	-	-	-
Робота на семінарському занятті	10	4	40	4	40
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		-	85	-	86
Максимальна кількість балів: = 201					
201 : 100 = 2,01. Студент набрав X балів. Розрахунок: X : 2,01 = 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.

Максимальна 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 матеріалу відповідного 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

Максимальна кількість балів - 25 балів.

15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:

Іспит. Студенти готують 90 питань, що виносяться на підсумковий іспит. В день іспиту обирають екзаменаційний білет з трьома довільними питаннями з загального списку і готуються до співбесіди (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	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D		
60-67	E	задовільно	
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)

1. Безродна С. М. *Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей* / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Чорний А.Ю. *Управління якістю: Підр.* - К.: МАУП, 2019.
3. Markhonos S. International Tourism in the System of Modern Globalization Processes / S. Markhonos, N. Stezhko, Y. Oliinyk, L. Polishchuk, I. Tyshchuk, A. Parfinenko // *International Journal of Management (IJM)*, 11 (3), 2020, pp. 97–106. (Scopus)
4. Vyshnevskiy V. I. Use of remote sensing data to study ice cover in the Dnipro Reservoirs / V. I. Vyshnevskiy, S. A. Shevchuk // *Journal of Geology, Geography and Geoecology*. – 2020. – 29 (1). – P. 206-216. (Web of Science)

Додаткова

5. Закон України «Про туризм» від 15.10.2020 № 4162-1 (із змінами та доповненнями).
6. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
7. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
8. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.

9. 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. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>..
10. SA 8000:2008 «Socialaccountability». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>

Електронні ресурси:

11. Tourism, Culture and Communication SJR: 0.22
12. Tourism Economics SJR: 0.611
13. Worldwide Hospitality and Tourism Themes SJR: 0.374

Інформаційні-ресурси

14. www.tourism.gov.ua
15. <http://www.ukraine.online.com.ua>
16. <http://www.tour.com.ua>
17. www.unwto.org

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «Основи управління якістю туристичних послуг» (частина 2)

Разом: 92 год., з них 26 год. – лекції, 16 год. – семінарські заняття; самостійна робота – 50 год., модульний контроль – 4 год.

Кількість балів за семестр	2016 бал										
Модулі	Змістовий модуль I						Змістовий модуль II				
Назва модуля	Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю послуг у туризмі (12)						Механізми і процеси управління якістю (14)				
Лекції	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	2 (1 бал)	2 (1 бал)	1 (1 бал)
Теми лекцій	Етапи розвитку управління якістю послуг в економічній сфері України	Загальні положення в галузі управління якістю тур послуг та продукції	Оцінювання якості продукції та послуг.	Поняття і значення якості в туризмі	Впровадження систем управління якістю відповідно до міжнародних стандартів серії	Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації, процедур оцінки відповідності та інтегровані системи управління.	Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму та готельного бізнесу	Система управління якістю послуг на підприємствах туризму та готельного господарства	Організація контролю якості готельних послуг	Ефективність управління якістю на підприємствах туризму та готельного господарства	Аудит якості та премії якості
Семінарські і практичні заняття	1 (10 балів)	1 (10 балів)	1 (10 балів)	1 (10 балів)		1 (10 балів)	1 (10 балів)	1 (10 балів)	1 (10 балів)		1 (10 балів)
Теми семінарських занять	Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Якість туристичних послуг в світі	Становлення сучасної філософії якості.	Теоретичні засади управління якістю послуг у туризмі. Шаповал М.І. Менеджмент якості – вчення, досвід, перспективи.	Нормативно-технічне та законодавче забезпечення управління якістю послуг у туризмі. Ознайомлення з нормативно - правовою базою у галузі управління якістю послуг у туризмі.		Процес системи управління якістю послуг в економічній сфері України. Колоквіум	Науково-теоретична і методична база оцінювання якості послуг у туризмі	Геніті Тагучі - японський статистик, лауреат нагород у сфері якості.	Вітчизняний досвід управління якістю тур продукту.		
Лабораторна робота	-						-				
Самостійна робота	2 (5 балів)						2 (5 балів)				
Поточний контроль	модульна контрольна робота №1 (25 балів)						модульна контрольна робота №2 (25 балів)				
Підсумковий контроль	Розрахунковий коефіцієнт: 2,01										