

СИЛАБУС

з дисципліни «Управління якістю туристсько-рекреаційних послуг» на отримання ступеню вищої освіти «магістр» за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація»

Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»

Обсяг курсу – 150 годин (5 кредити ЄКТС), з них: 56 годин аудиторної роботи; 94 години – самостійної роботи, екзамен.

Викладач курсу – Перегуда Юлія Андріївна, кандидат географічних наук, доцент кафедри організації туристичної діяльності ННІУЕБ (<https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/pereguda.html>).

Опис курсу

Пререквізити – базові знання з дисциплін: «Зовнішньоекономічна діяльність підприємства», «Фінансовий менеджмент», «Логістика в туризмі», «Основи управління якістю туристичних послуг».

Мета курсу – полягає у формуванні у студентів теоретичних знань та практичних навичок, необхідних для ефективного управління якістю послуг в туризмі та рекреації. Курс надає змогу ознайомитися з сучасними методами та стандартами управління якістю, аналізу задоволеності споживачів, а також особливостями реалізації якісних туристичних продуктів на міжнародному рівні.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:

Основні завдання дисципліни включають розкриття ключових аспектів управління якістю в туристсько-рекреаційному секторі, вивчення стандартів і процедур, які забезпечують високий рівень послуг. Програма також акцентує на методології оцінки та забезпечення якості туристичних послуг, аналізі споживацьких відгуків і використанні цієї інформації для покращення обслуговування. Курс допоможе студентам розуміти взаємозв'язки між рівнем якості обслуговування та успішністю туристичного підприємства на конкурентному ринку

У результаті вивчення курсу здобувачі повинні:

Знати: вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» стають вміння майбутніх фахівців підприємств у сфері туризму створити дієву систему управління якістю, організувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності. Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» обумовлює формування компетенції щодо: отримання системних теоретичних знань про: - наукові засади управління якістю; - організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг; - механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму;

Уміти: набуття практичних навичок щодо: - здійснення оцінки рівня якості туристичних послуг; - застосування інструментарію управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму; - проведення сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму; - розроблення, впровадження та сертифікації систем якості.

Компетентності. Вивчення курсу формує ключові компетентності, а саме: знання та розуміння основ управління якістю в туристсько-рекреаційній сфері, включаючи методології та стандарти якості; Вміння організувати, планувати та прогнозувати якість туристських послуг, забезпечуючи високий рівень задоволення клієнтів; навички ведення професійної діяльності у міжнародному і вітчизняному середовищі з акцентом на якісне обслуговування; здатність розробляти та управляти проектами у сфері туризму, спрямованими на підвищення якості послуг; компетентність у оцінюванні та забезпеченні стандартів якості та безпеки в туристській індустрії; аналітичні здібності для виявлення та вирішення проблем у сфері управління якістю послуг, вміння використовувати сучасні інформаційні технології для аналізу та управління даними про якість туристських послуг.

Результати навчання. За результатами вивчення дисципліни відповідно до освітньої програми: застосовувати теоретичні знання та практичні навички для управління якістю послуг у туризмі та рекреації. розробляти та реалізовувати стратегії з підвищення якості обслуговування,

враховуючи глобальні стандарти та місцеві вимоги. взаємодіяти з міжнародними та вітчизняними експертами для обміну досвідом та імплементації кращих практик. використовувати сучасні інструменти та технології для моніторингу, оцінки та управління якістю туристських послуг. адаптувати та оптимізувати процеси управління якістю в умовах непередбачуваних змін ринкових умов або кризових ситуацій. аналізувати та вирішувати специфічні проблеми якості в галузі туризму, використовуючи критичне мислення та інноваційні підходи.

Структура курсу

Змістовий модуль 1. «Теоретико-методичні основи забезпечення якості туристсько-рекреаційних послуг».

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристсько-рекреаційних послуг.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід управління якістю турпослуг.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.

Змістовий модуль 2. «Державна система управління якістю туристичних підприємств».

Тема 5. Організація контролю якості туристсько-рекреаційних послуг.

Тема 6. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації.

Тема 7. Система сертифікації туристичних послуг.

Тема 8. Ліцензування підприємств в сфері туризму.

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу. Основна увага приділяється самостійній роботі, підготовці до семінарських занять, участі в дискусіях, вирішенні практичних кейсів і підготовці проектів. Оцінювання знань здійснюється на основі поточної успішності, виконання індивідуальних і групових завдань, підсумкових тестів і захисту курсової роботи. Під час вивчення курсу здобувачі зобов'язані дотримуватися академічної доброчесності та етичних норм.

Система оцінювання – оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7aw_VKn1OdfG8_8Hg8D/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	10	10	10	10
Відвідування семінарських занять	1	4	4	4	4
Робота на семінарському занятті	10	4	40	4	40
Виконання завдань для самостійної роботи	5	3	15	3	15
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ	30	-	-	-	-
Разом	-	-	94	-	94
Максимальна кількість балів:					218
218:100= 2,18. Студент набрав X балів; Розрахунок: X:2,18 = загальна кількість балів.					-

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>
2. Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.com.ua/>
3. Бібліотека МАУП URL: <https://maup.com.ua/ua/pro-akademiya/biblioteka.html/>
4. Електронна бібліотека URL: <http://lib.meta.ua/>
5. Здобувачська електронна бібліотека URL: [http:// www.lib.ua-ru.net/](http://www.lib.ua-ru.net/)
6. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/>