

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**



СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань - 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійна програма – Туризм і рекреація

Кількість кредитів – 3

Компонент освітньо-професійної програми – вибіркова, професійна.

Дні занять – відповідно до розкладу занять у ЛНУП.

Консультації – онлайн і офлайн відповідно до графіку консультацій кафедри.

Мова викладання – українська.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА:



Дидів Ірина Богданівна,
кандидат економічних наук,
доцент кафедри туризму,

Контактна інформація:

Адреса: 80381, вул. В. Великого, 1,
м. Дубляни, Львівський район, Львівська область,
кім. 312.

e-mail: ira.dydiv@gmail.com,
dydivib@lnup.edu.ua
телефон: +38-098-25-83-884

Викладач з 5-річним досвідом, автор та співавтор 17 наукових статей (з них 6 у міжнародній наукометричній базі даних Scopus, 4 у Web of Science, 2 у закордонних виданнях), 1 монографія, 2 розділи у колективних закордонних монографіях, 38 тез науково-практичних конференцій та 23 навчально-методичні розробки.

Читає курси: Організація туризму, Туристичне країнознавство, Спеціалізовані види туризму, Сільський туризм.

Наукові інтереси: аналіз проблем та перспектив розвитку сільського туризму та агротуризму як виду підприємницької діяльності, роль туристично-рекреаційної привабливості регіону та інноваційні підходи щодо розвитку сільських територій, дослідження світового досвіду щодо раціонального використання природних ресурсів у туристичній діяльності.

Анотація курсу. Навчальна дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» є вибірковою навчальною дисципліною, що належить до циклу професійної підготовки за освітньо-професійною програмою «Туризм і рекреація» за спеціальністю 242 Туризм і рекреація, галузь знань 24 Сфера обслуговування, яка викладається в обсязі 3 кредитів. Вивчення дисципліни сприяє розширенню світогляду спеціалістів, підвищує теоретичний рівень, стимулює самопізнання, оскільки дає можливість зрозуміти значення якості туристичних послуг. Підсумковий контроль – залік.

Метою курсу є формування у студентів системи знань про теоретичні та методичні основи управління якістю туристичних послуг, про систему управління якістю та методи оцінювання якості туристичних послуг, стандартизацію та сертифікацію у сфері туризму.

Завдання курсу полягає у формуванні в студентів узагальнюючого розуміння теоретичних і практичних питань щодо якості туристичних послуг; сформуванні уявлення про методологічні основи управління якістю продукції та послуг, методи оцінювання якості туристичних послуг.

Формат курсу – проведення лекцій і практичних занять та консультацій для кращого розуміння тем; виконання самостійної роботи здобувачами; проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів і семінарів).

В карантинних умовах COVID-19 та воєнного стану в Україні допускається проведення лекцій і практичних занять у дистанційній формі з використанням платформ: Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Google Hangout Meet, Skype, Viber.

Навчальний контент

№	Теми	Результати навчання
1	Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	<p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основи управління якістю туристичних послуг; – особливості управління якістю туристичних послуг; – систему управління якістю туристичних послуг, міжнародну стандартизацію та сертифікацію; – оцінку результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – застосовувати у процесі туристичного дослідження теоретичні основи управління якістю туристичних послуг; – застосовувати набуті знання для оцінки результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг; – користуватись схемами управління якістю та витратами на якість послуг на підприємства туризму; – застосовувати набуті знання для аналізу та управління якістю товарів та послуг.
2	Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	
3	Система управління якістю, моделі сприйняття та методи оцінювання якості туристичних послуг	
4	Система управління якістю, міжнародна стандартизація та сертифікація у сфері туризму	
5	Система управління якістю, міжнародна стандартизація та сертифікація у сфері туризму	
6	Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг	

Формування програмних компетентностей

Інтегральна компетентність:

ІК. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

К02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та

закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухомої активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

К06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Спеціальні (фахові) компетентності:

К18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

К24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

Результати навчання:

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Перелік соціальних, універсальних, “м'яких” навичок (soft skills)

1. уміння працювати в команді - вміння слухати і поєднувати власні амбіції із колективною справою, вміння переконувати і знаходити компроміс, застосовується під час дискусійних обговорень, в ділових іграх, при опрацюванні практичних кейсів;

2. креативність, критичне мислення – вміння знаходити нестандартні нові рішення знайомих ситуацій, розуміння, аналіз, пошук вирішення актуальних проблем у розрізі дисципліни та висвітлення результатів під час занять, участь в конференціях і круглих столах, наукові публікації;

3. робота з інформацією – вміння збирати, аналізувати й оцінювати нову інформацію, задавати потрібні питання; орієнтуватися у широкому інформаційному полі сучасного світу.

Форми та методи навчання.

Лекційні заняття супроводжуються мультимедійною презентацією і відбуваються у таких формах: лекція-діалог (лекція-бесіда), лекція-візуалізація, лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція із запланованими помилками тощо. Практичні та семінарські заняття відбуваються у таких формах: робота в групах, мозкова атака, презентація, ділова гра, семінар-дискусія і т.д.

Практики, представники туристичного бізнесу, фахівці, залучені до викладання

До викладання дисципліни долучаються представники органів державної виконавчої влади в галузі туризму, державних та приватних туристичних підприємств, туристичних кластерів, операторів, національних парків, підприємств готельно-ресторанного бізнесу, за участю яких проводяться так звані гостьові заняття.

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	Кількість балів
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	16
Тема 2. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	17
Тема 3. Система управління якістю, моделі сприйняття та методи оцінювання якості туристичних послуг	17
Тема 4. Система управління якістю, міжнародна стандартизація та сертифікація у сфері туризму	16
Тема 5. Створення системи управління якістю та витратами на якість послуг на підприємствах туризму	17
Тема 6. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості туристичних послуг	17
Разом	100 балів

Підсумкова оцінка з освітнього компонента “Управління якістю туристичних послуг” виставляється за 100- бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ЄКТС відповідно до **Положення про критерії оцінювання знань та вмінь студентів Львівського національного університету природокористування.**

Порядок переведення оцінок у систему ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 - 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C	задовільно	
64-74	D	задовільно	
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно	не зараховано
0-34	F	незадовільно	

Методи контролю та оцінювання

1. Усне опитування (фронтальне, індивідуальне, детальний аналіз відповідей студентів).

2. Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка (письмове опитування, підготовка різних відповідей, рефератів, підготовка презентацій; написання та опублікування тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів, контрольні роботи (з конкретних питань тощо).

3. Практична перевірка (проведення опитування, здійснення моделювання ситуацій, складання моделей, виконання практичного завдання, аналіз виробничої інформації і т. д.).

4. Стандартизований контроль (тести, підсумкова контрольна робота).

5. Самоконтроль (самооцінка здобувача вищої освіти якості засвоєного навчального матеріалу з дисципліни в цілому, змістовного модуля чи окремої теми на основі передбачених у методичних рекомендаціях питань для самоконтролю).

6. Самооцінка (передбачає критичне ставлення студента до своїх здібностей і можливостей, об'єктивне оцінювання досягнутих результатів).

Види контролю: поточний контроль, проміжний контроль та залік

Академічна політика курсу.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн форматі за погодженням із керівником курсу. Усі види робіт з навчальної дисципліни необхідно виконати і захистити у вказані терміни. Організація та проведення навчального процесу в університеті регулюється **Положенням про організацію освітнього процесу у Львівському національному університеті природокористування.**

Здобувачі, які пропустили заняття з поважної причини, відпрацьовують їх у додатковий час згідно графіка консультацій викладача. Роботи, які здаються і захищаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів). Перескладання проміжних модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Процедура відпрацювання пропущених занять регулюється **Положенням про порядок відпрацювання студентами Львівського національного університету природокористування пропущених лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять.**

Жодні форми порушення академічної доброчесності не допускаються. Здобувачам варто бути толерантними, поважати чужу думку. Заперечення необхідно формулювати в коректній формі. Не допускаються підказування і списування під час здачі самостійних робіт і проміжного контролю, копіювання вирішених завдань іншими особами. Мобільні пристрої під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача. Політика щодо академічної доброчесності побудована на основі **Положення про академічну доброчесність у Львівському національному університеті природокористування.**

Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. В університеті діє чітка процедура антиплагіатної перевірки, що регулюється **Положення про систему виявлення та запобігання академічному плагіату у Львівському національному університеті природокористування за допомогою антиплагіатної інтернет системи (програмно-обчислювального комплексу) StrikePlagiarism.**

Епідемія коронавірусу та російсько-українська війна стали випробуванням для освіти, тому під час навчання активно проводиться дистанційне навчання з використанням різноманітних платформ для виготовлення цифрового навчального контенту та онлайн взаємодії. Зокрема:

Платформа Moodle, Платформа Google Classroom, Zoom, Google Hangout Meet, Skype, Viber. Політика щодо умов організації освітнього процесу в умовах пандемії регулюється **Тимчасовим положенням про організацію освітнього процесу в умовах пандемії, зумовленої COVID-19 у Львівському національному університеті природокористування.**

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Богдан Н. М., Писаревський І. М., Погасій С. О. Управління якістю туристських послуг : підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. О.І. Момот. Київ. Центр учбової літератури, 2007. 368 с.

Допоміжний

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Харків. Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
2. Дидів І. Б. Соціально-економічне значення сільського зеленого туризму. Wiadomości o postępie naukowym i rzeczywistych badaniach naukowych współczesności: kolekcja prac naukowych «ΛΟΓΟΣ» z materiałami Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji (Kraków, 17 czerwca 2019 r.). Kraków: OP «Europejska platforma naukowa», 2019. Tom 2. S.12-14.
3. Дидів І. Оцінка ефективності використання туристично-рекреаційного потенціалу Львівської області. Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми й перспективи розвитку: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Луцьк, 29 листопада 2021р.) Луцьк, 2021. С. 17-20.
4. Дидів І. Туристична привабливість Львівщини. Теорія і практика розвитку агропромислового комплексу та сільських територій: матеріали XXI Міжнар. науково-практ. форуму (м. Дубляни, 22 – 24 вересня 2020 року). Львів: ННБК «АТБ», 2020. С. 109-113.
5. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє. Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
6. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22с.
7. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. Київ: Держстандарт України, 2001. – 44 с.

8. International Organization for Standardization. Exclusive: «The world needs standards», says Fiat-Chrysler CEO as ISO focuses on auto industry [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1512>.

9. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM). пер. з пол. К.: КНТЕУ, 2006. 288 с.

10. Левкулич В.В. Витрати у системі управління якістю продукції: монографія. Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2015. 206с.

11. Липчук Н. В., Дидів І. Б. Мотивація відпочинку у сфері сільського зеленого туризму. Туризм: реалії та перспективи сталого розвитку: Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 23-24 жовтня, 2014 р.). Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2014. С. 36-37.

12. Про стандартизацію: Закон України. Відом. Верховної Ради України. 2001 - № 31. с. 145.

13. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 415 с.

14. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 553 с.

15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. Київ: КНТЕУ, 2006. 234 с.

16. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку. Стандартизація. Сертифікація. Якість. 2009. №3. С. 4-5.

17. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. 3 –тє вид., випр. і доп. Київ: т-во «Знання», КОО – 2007. 471 с.

18. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія Харків: ХНЕУ, 2009. 240 с.

Інформаційні ресурси

1) Бібліотечно-інформаційні ресурси - [книжковий фонд](#), періодика та фонди на [електронних носіях](#) бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України:

– Наукова бібліотека Львівського національного університету природокористування, м. Дубляни вул. В. Великого, 1.

– Львівська наукова бібліотека ім. Стефаника НАН України, вул. Стефаника, 2; тел. 74-43-72.

– Львівська обласна наукова бібліотека, просп. Шевченка, 13; тел.74-02-26.

- Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. Відділ, вул. Драгоманова, 17; тел. 296-42-41.
- Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки, вул. Мулярська, 2а; тел. 72-05-81.
- Бібліотека Львівської комерційної академії, вул. Туган-Барановського, 10; тел. 79-76-40

2) Електронні інформаційні ресурси мережі Інтернет з переліком сайтів:

<http://rada.gov.ua/> – Законодавство України

www.rada.kiev.ua - Верховна Рада України.

www.ukrstat.gov.ua – Державна служба статистики України.

<http://icps.com.ua/> – Міжнародний центр перспективних досліджень.

<https://www.wttc.org/> – Всесвітня рада з туризму та подорожей.

<http://www2.unwto.org/> – Всесвітня туристична організація.

<https://etc-corporate.org/> – Європейська туристична комісія.

<http://www.tau.org.ua/> – Туристична асоціація України.

<https://uata.com.ua/> – Українська Асоціація туристичних агенцій.

<http://altu.com.ua/Altu/About/> – Асоціація лідерів тур бізнесу України (АЛТУ).

<http://lart.lviv.ua/> – Львівська асоціація розвитку туризму.

<http://www.nbu.gov.ua/> – Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського.

<https://www.tourism.gov.ua> - Державне агентство розвитку туризму.

<https://www.ntoukraine.org> - Національна туристична організація України.

<http://www.uaeta.net> - Українська асоціація активного та екологічного туризму.