



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ
Кафедра менеджменту, фінансів, банківської справи та страхування

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення кафедри
менеджменту, фінансів, банківської справи та
страхування
«14» травня 2021 року,
протокол № 13.

Завідувач кафедри, доктор економічних наук, професор

_____ Віктор СИНЧАК

«14» травня 2021 року

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»
для підготовки на першому освітньому рівні
здобувачів ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм
галузі знань 24 Сфера обслуговування

РОЗРОБНИК

Доцент кафедри менеджменту, фінансів,
банківської справи та страхування, кандидат
економічних наук, доцент

_____ Андрій КОРЮГІН
«12» травня 2021 року

ПОГОДЖЕНО

Деканеса факультету управління та
економіки, кандидатка економічних наук,
доцентка

_____ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО
«18» травня 2021 року

Освітньо-професійна програма «Бакалавр туризму»

Спеціальність 242 Туризм

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

<https://www.univer.km.ua/pro-universytet/fakultety/fakultet-upravlinnya-ta-ekonomiky>

Назва навчальної дисципліни	УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ
Викладач	Лекції, семінарські заняття, консультації: Корюгін Андрій Валерійович (http://www.univer.km.ua/kafedra.php?kafid=16&w=sklad), доцент кафедри менеджменту, фінансів, банківської справи та страхування, кандидат економічних наук, доцент.
Контактна інформація та науковий профіль викладача	Andrei_Korugin@ukr.net a_korugin@univer.km.ua Профіль у наукових базах даних: ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3408-1905 GoogleScholar: https://scholar.google.com/citations?user=d_SNOsoAAAAJ
Інформаційні ресурси	Код для приєднання в Google клас «Управління якістю в туризмі»: xv2wkh Електронна бібліотека: http://elibrary.univer.km.ua/index.php
Консультації	Офлайн консультації: навчальний корпус №1, вул. Героїв Майдану, 8, ауд. 408 Корюгін Андрій Валерійович: понеділок з 14.00 до 15.20; Онлайн консультації: за попередньою домовленістю електронною поштою та Google meet у робочі дні з 9.00 до 17.00 Консультації до заліку: напередодні заліку згідно із затвердженим розкладом.

Опис навчальної дисципліни

Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни	Фахові компетентності спеціальності
Програмні результати навчання	<p>К 18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління через призму концепції сталого розвитку.</p> <p>К 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.</p> <p>К 29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства, застосовувати міжнародно-правові норми у сфері туризму, у тому числі з урахуванням пріоритетів європейської інтеграції України.</p> <p>ПР 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів, у тому числі з урахуванням пріоритетів європейської інтеграції України.</p> <p>ПР 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПР 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР 07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p> <p>ПР 08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта</p>

	туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). ПР 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.			
Місце дисципліни в логічній схемі	Вибіркова навчальна дисципліна; курс навчання – четвертий, семестр – сьомий. Для успішного опанування дисципліни здобувачі повинні володіти знаннями з таких навчальних дисциплін як: ЗПО 11 Правове регулювання туристичної діяльності, ППО 12.1 Менеджмент в туризмі, ППВ 5.7 Управління проектами в туризмі, ППВ 5.8 Інноваційний та проектний менеджмент в туризмі. Знання цієї навчальної дисципліни слугуватимуть базою для подальшого вивчення дисциплін: ППВ 7.2 Туристичний брендинг, ППВ 7.3 Туристичне іміджмейкерство, ППВ 7.5. Антикризове управління.			
Обсяг навчальної дисципліни	4,5 кредитів ЄКТС / 135 годин, у тому числі самостійної роботи – 89 годин, лекційних –18 годин, семінарських – 28 годин.			
Форма навчання	Денна.			
Тижневе навантаження	7,5 годин (2,5 годин аудиторних занять згідно розкладу, 5 годин самостійної роботи).			
Мова викладання	Українська.			
Формат вивчення навчальної дисципліни	Офлайн/онлайн: семінарські заняття, консультації, залік. Онлайн/офлайн: лекції, консультації. Для осіб з особливими освітніми потребами, у разі необхідності, розробляється індивідуальний формат вивчення навчальної дисципліни.			
Необхідне обладнання	Мультимедійний проектор, комп'ютер			
Зміст навчальної дисципліни та організація поточного та підсумкового контролю	Години (лек. / сем. / СРС)	Тема	Методи навчання та форми поточного контролю	Максимальна кількість балів
	2/2/10	Наукові основи управління якістю	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2,0
	2/2/10	Основні проблеми управління якістю	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2,0
	2/2/10	Міжнародний досвід розвитку управління якістю	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 0 Семінарське заняття – 5 СРС – 2,0
	2/2/10	Вітчизняний досвід розвитку управління якістю	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 0 Семінарське заняття – 5 СРС – 2,0
	2/6/10	Системи управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2,0
	2/6/10	Процес	Тести, презентації,	Лекція – 1,1

		управління якістю підприємств у сфері туризму	дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Семінарське заняття – 5 СРС – 2,0
	2/4/10	Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 0 СРС – 2,0
	2/2/9	Сертифікація систем якості підприємства у сфері туризму	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 3,0
	2/2/10	Аудит якості та премії якості	Тести, презентації, дискусійні питання, індивідуальні завдання.	Лекція – 0 Семінарське заняття – 5 СРС – 3,0
Рекомендовані джерела для вивчення навчальної дисципліни	<p>1. Безродна С.М. Управління якістю: навчальний посібник. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.</p> <p>2. Загальне управління якістю: підручник / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.</p> <p>3. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2016. 277 с.</p> <p>4. Козловський С.О. Управління якістю: навчальний посібник: НЛТУ України, 2013. 144 с.</p> <p>5. Лайко Д.П., Вотченікова О.В., Удовиченко О.П., Котляр М.А. Управління якістю: навчальний посібник. Львів: Магнолія, 2015. 335 с.</p> <p>6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.</p> <p>7. Управління якістю продукції та послуг / Е.В. Білецький, Д.А. Янушкевич, З.Р. Шайхлісламов; Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Харків: ХТЕІ, 2015. 222 с.</p> <p>8. Управління якістю товарів [Електронний ресурс]: опорний конспект лекцій / укл.: М.С. Одарченко, Т.В. Карбівнича. Електрон. дані. Харків: ХДУХТ, 2019.</p> <p>9. Шаповалов М.І. Менеджмент якості: підручник. 3-тє вид., випр. і доп. Київ: Т-во “Знання”. КОО, 2007. 471 с.</p>			
Методи навчання та форми поточного контролю	<p><i>Методи навчання та форми поточного контролю, порядок накопичення балів визначені у робочій програмі та навчально-методичних матеріалах навчальної дисципліни «Управління якістю в туризмі» (розміщені у бібліотеці університету (http://elibrary.univer.km.ua/index.php))</i></p> <p>Під час лекційних занять застосовуються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) традиційний усний виклад змісту теми; 2) створення проблемних ситуацій; 3) слайдова презентація; 4) експрес-опитування, діалог, дискусія; 5) методи активного слухання та методи зворотного зв'язку. <p>На семінарських та практичних заняттях застосовуються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дискусійне обговорення проблемних питань; 2) вирішення ситуаційних завдань та кейсів із застосуванням сучасних інформаційних технологій; 3) методи активного слухання, диференціації та методи рефлексії. <p>Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни може</p>			

	<p>проводитися у формах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) усне або електронне (у тому числі тестове) бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу; 2) усне або електронне (у тому числі тестове) опитування на семінарських заняттях; 3) виконання практичних завдань із застосуванням сучасних інформаційних технологій; 4) вирішення розрахункових завдань; 5) захист підготовленої презентації.
Політика щодо дедлайнів та перескладання	<p>Перескладання лекцій та семінарських занять відбувається у порядку, визначеному Положенням про організацію освітнього процесу у ХУУП, затвердженим рішенням вченої ради від 05.07.2016 р., протокол № 16, введеним в дію наказом від 08.06.2016 р. № 359/16 (в редакції рішення вченої ради ХУУП імені Леоніда Юзькова від 28 серпня 2020 року, протокол № 1, з 01 вересня 2020 року, наказ ХУУП імені Леоніда Юзькова від 28 серпня 2020 року № 312/20) (http://www.univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta).</p> <p>Перескладання лекції: виконання завдання за темою пропущеної лекції Перескладання семінарських занять: виконання тестових завдань, розміщених за кожною темою у Google класі «Управління якістю в туризмі» (код приєднання: xv2wkh).</p>
Підсумковий контроль	<p>Питання для підсумкового контролю наведені у навчально-методичних матеріалах дисципліни «Управління якістю у туризмі» (у Google класі «Управління якістю у туризмі» (код приєднання: xv2wkh) та в електронній бібліотеці університету (http://elibrary.univer.km.ua/index.php).</p>
Критерії оцінювання	<ol style="list-style-type: none"> 1. Положення про організацію освітнього процесу у ХУУП, затверджене рішенням вченої ради від 29.05.2017 р., протокол № 14, введене в дію наказом від 06.06.2017 р. № 279/17, зі змінами від 2020 року (http://www.univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta). 2. Положення про систему рейтингового оцінювання результатів освітньої діяльності здобувачів вищої освіти у Хмельницькому університеті управління та права, введене в дію наказом від 19.02.2019 р. № 74/19 (http://www.univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta).
Порядок отримання додаткових балів	<p>Студент може отримати додаткові бали за участь у: конкурсі, науково-практичній конференції, тренінгу, турнірі, брейн-рингу тощо, за публікацію наукової статті за тематикою, пов'язаною з навчальною дисципліною, за участь у роботі студентського наукового гуртка «Управління підприємницькою діяльністю в регіоні».</p>
Політика академічної доброчесності	<p>Розділ «Академічна доброчесність» на сайті Університету (https://www.univer.km.ua/index.php/pro-universytet/akademichna-dobrochesnist).</p>
Політика врегулювання конфліктів	<p>Етичний кодекс Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, затверджений рішенням вченої ради університету 27 травня 2020 року, протокол № 9, введений в дію наказом від 27.05.2020 р. № 201/20 (https://www.univer.km.ua/sites/default/files/Вакант%20пос/Акад%20доброч/Етичний_кодекс.pdf).</p>
Зворотній зв'язок	<ol style="list-style-type: none"> 1) Під час аудиторних занять, консультацій. 2) За допомогою анкетування після завершення вивчення навчальної дисципліни, регулярних анкетувань студентів, що проводяться в університеті.