



Донецький державний
університет управління

НАЗВА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю в туризмі

КАФЕДРА

туризму

РОЗРОБНИК

Ляшко Ірина Ігорівна

к.н. держ. упр., доцент

Liashko.i@inbox.dsum.edu.ua

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5

кредити ЄКТС
(150 годин)

42

годин контактна робота з викладачем
(14 годин лекцій;
28 годин семінарських занять)

108

години - самостійна робота

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ

другий
магістр

МОВА ВИКЛАДАННЯ

українська

ФОРМА КОНТРОЛЮ

екзамен

СТАТУС ДИСЦИПЛІНИ

- нормативна для спеціальності 073 «Менеджмент»
- вибіркова для всіх здобувачів вищої освіти

ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

вивчення дисциплін «Стандартизація та сертифікація в туризмі», «Менеджмент в туризмі»

МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

формування системи знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах в сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Теоретичні основи управління якістю послуг

- Тема 1.** Основні поняття та визначення в сфері управління якістю
- Тема 2.** Наукові основи управління якістю туристичних послуг
- Тема 3.** Вітчизняний та закордонний досвід управління якістю турпослуг
- Тема 4.** Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Модуль 2. Процес управління якістю туристичних послуг

- Тема 5.** Механізм та процес управління якістю туристичних підприємств
- Тема 6.** Ефективність управління якістю послуг в сфері туризму
- Тема 7.** Організація контролю якості туристичних послуг
- Тема 8.** Система сертифікації туристичних послуг

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

- проектувати ефективні системи управління організаціями;
- планувати і проводити наукові дослідження, демонструвати результати наукових робіт та готувати їх до оприлюднення;
- ідентифікувати та класифікувати нові задачі в сфері менеджменту, описувати, аналізувати та оцінювати відповідні об'єкти, явища та процеси, обирати оптимальні методи їх дослідження

МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ НАВЧАННЯ

- традиційні та проблемні лекції;
- семінарські заняття;



- колективного групового навчання, технологій ситуативного моделювання, технологій опрацювання дискусійних питань, в т.ч. індивідуального.

РЕГЛАМЕНТ ОЦІНЮВАННЯ

Шкала оцінювання з навчальної дисципліни: 100 балів.

Розподіл рейтингових балів за видами навчальної роботи:

Виконання завдань на практичних та семінарських заняттях ~ 40 балів;

Виконання двох модульних контрольних робіт ~ 30 балів;

Захист індивідуального науково-дослідного завдання ~ 20 балів;

Заохочувальні бали ~ 10 балів;

Екзамен – 100 балів.

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни – середньоарифметичне балів поточної успішності та балів за екзамен

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи:

перескладання підсумкового модульного контролю студентами, які отримали рейтинговий бал за модульний цикл, що відповідає незадовільній оцінці, проводиться не пізніше двох тижнів після атестаційного. Позитивні оцінки з модульного циклу в цілому та його складових не підвищуються.

За рішенням викладача або кафедри нараховуються заохочувальні бали за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Підсумкове семестрове оцінювання навчальної роботи студента:

Шкала оцінювання ЄКТС	Визначення	Національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
A	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	Відмінно	$90 \leq RD \leq 100$
B	Вище середнього рівня з кількома помилками	Добре	$82 \leq RD < 89$
C	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок		$74 \leq RD < 81$
D	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	Задовільно	$64 \leq RD < 73$
E	Виконання задовольняє мінімальні критерії		$60 \leq RD < 63$
FX	Можливе повторне складання	Незадовільно	$35 \leq RD < 59$
F	Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни		$RD < 34$

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА НАВЧАЛЬНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Основна література:

- 1.Безродна С.М. Управління якістю: навчальний посібник. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
- 2.Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності:



Донецький державний
університет управління

навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2015. 272 с.

3. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: ЦУЛ, 2015. 328 с.

4. Матвієнко А.Т., Цись В.Г. Технологія та організація туристичної діяльності: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2015. 120 с.

**Англомовні
видання:**

1. Klymenko G. Evaluation of a level of quality of machining process // International conference "ICQME2012" (Quality, Management, Environment, Engineering) 19-21 September 2012. Hotel Palma, Tivat-Montenegro.- Podgorica, 2012. P. 51-61.

2. Fletcher C. Total Quality Management: A Practical Guide // PM Network. 1996. February.

3. Lapsley I. New Public Management: The Cruellest Invention of the Human Spirit? Abacus, 2009. Vol. 45, issue 1. P. 1-21.

4. Swiss J.E. Adapting Total Quality Management (TQM) to Government. Public Administration Review. 1992. №52(4). P. 356-362.

Інтернет джерела

1. Концепції, визначення і класифікації для статистики туризму. Технічний посібник № 1: веб-сайт. URL: [http://www. World-tourism.org](http://www.World-tourism.org).

2. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності. Наказ Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України від 12.11.2003 р. №142/394: веб-сайт. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1128-03>.

3. Про стандартизацію і сертифікацію. Декрет Кабінету міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/46-93/>