



## ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**1. Код:** ВВ 2.07;

**2. Назва:** Управління якістю туристичних послуг;

**3. Тип:** обов'язковий;

**4. Рівень вищої освіти:** II (магістерський),

**5. Рік навчання, коли пропонується дисципліна:** 5;

**6. Семестр, коли вивчається дисципліна:** 9;

**7. Кількість встановлених кредитів ЄКТС:** 4,0;

**8. Прізвище, ініціали лектора/лекторів, науковий ступінь, посада:**  
Конарівська Оксана Богданівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

**9. Результати навчання:** після вивчення дисципліни студент повинен:

**знати:**

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні туристичного підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю туристичних послуг;
- питання щодо впливу якості на прибуток туристичного підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю туристичних послуг.

**вміти:**

- виявляти чинники поліпшення якості туристичних послуг і забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю туристичних послуг;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю туристичних послуг відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

**набути наступні компетенції:**

- здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
- проводити сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
- розробляти, впроваджувати системи якості.

**10. Форми організації занять:** лекції, практичні заняття, самостійна робота, контрольні заходи;

**11. Дисципліни, що передують вивченню зазначеної дисципліни:** «Організація туризму», «Організація підприємницької діяльності в туризмі», «Менеджмент (менеджмент у туризмі)». "Основи маркетингу";

**12. Зміст курсу:**

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг

Тема 3 Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

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

Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг

Тема 7. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Тема 8. Державна система стандартизації

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму Рішення уряду в області ліцензування підприємств

**13. Рекомендовані навчальні видання:**

1. Захожай В. Б., Чорний А. Ю. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. - К. : ЦНЛ, 2005. - 339 с.



2. Окрепилов В. В. Управление качеством : учебник / В. В. Окрепилов. - М. : Экономика, 2000. - 639 с.

3. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості. : навч. посіб. / О. І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. - 368 с.

4. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с.

5. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К. : Знання; КОО, 2007. -457 с.

**14. Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:**

22год. лекцій, 18год. практичних робіт, 80 год. самостійної роботи. Разом – 120 год.

Методи: інтерактивні лекції, індивідуальні завдання, індивідуальні та групові науково-дослідні завдання, використання мультимедійних засобів.

**15. Форми та критерії оцінювання:**

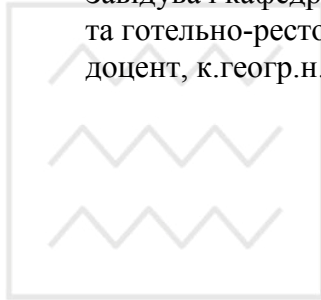
Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою.

Підсумковий контроль (40 балів): **екзамен**– центр незалежного тестування (комп'ютерне тестування).

Поточний контроль (60 балів): тестування, опитування, індивідуальна робота, модульні контролю (комп'ютерне тестування).

**16. Мова викладання:** українська

Завідувач кафедри туризму  
та готельно-ресторанної справи,  
доцент, к.геогр.н.



Національний університет  
водного господарства  
та природокористування

Коротун С.І.



## DESCRIPTION OF THE EDUCATIONAL DISCIPLINE

**1. Code:** VV 2.07

**2. Title:** Tourist services quality management.

**3. Type:** compulsory.

**4. Higher education level:** the 2nd (master's degree).

**5. Year of study when the discipline is offered:** 5.

**6. Semester when the discipline is studied:** 9.

**7. Number of established ECTS credits:** 4.0.

**8. Surname, initials of the lecturer / lecturers, scientific degree, position:** Konarivska Oksana Bohdanivna, Candidate of Economic Sciences, associate professor of the department of tourism, hotel and restaurant affairs.

**9. Results of studies:** after having studied the discipline the student must:

**know:**

- the terminology on key concepts and categories in the field of quality management;
- features of quality management at the level of the tourist enterprise;
- the domestic and international experience in managing the quality of tourist services;
- issues regarding the impact of quality on the profit of the tourist enterprise, the classification of costs for quality;
- the legal support for the management of tourist services quality.

**be able:**

- to identify the factors improving the quality of tourist services and ensuring its competitiveness;
- to analyze and apply in practice the principles, methods and rules for managing the quality of tourist services;
- to take measures for organizing the work on developing and implementing the tourist services quality management systems in accordance with the recommendations of international standards ISO series 9000.

**obtain the following competencies:**

- to evaluate the level of tourist services quality;
- to apply quality management tools in the activities of enterprises in the field of tourism;
- to conduct certification of services and enterprises in the field of tourism;
- to develop, implement quality systems.

**10. Forms of organizing classes:** lectures, practical classes, independent work, control measures.

**11. Disciplines preceding the study of the specified discipline:** "Organization of tourism", "Organization of entrepreneurial activity in tourism", "Management (management in tourism)", "Fundamentals of marketing".

**12. Course contents:**

Topic 1. Scientific fundamentals of tourist services quality management.

Topic 2. Domestic and foreign experience of developing tourist services quality management.

Topic 3. Quality management system of enterprises services in the field of tourism.

Topic 4. Mechanism and process of quality management of enterprises in the field of tourism.

Topic 5. Efficiency of managing the enterprises services quality in the field of tourism.

Topic 6. Organization of tourist services quality control.

Topic 7. Fundamentals of the theory of services standardization and certification.

Topic 8. State standardization system.

Topic 9. Tourist services certification system.

Topic 10. Licensing of enterprises in the field of tourism. Government decisions in the field of licensing of enterprises.

**13. Recommended educational editions:**

1. Zakhochai V.B., Chornyi A.Yu. Statistical support of the quality management: teaching manual for students of higher educational institutions / V.B. Zakhochai, A.Yu. Chornyi. – K.: TsNL, 2005. – 339 p.

2. Okrepylov V.V. Quality management: textbook / V.V. Okrepylov. – M.: Economics, 2000. – 639 p.



3. Momot O. I. Quality management and quality system elements: teaching manual / O. I. Momot. – K.: Centre for educational literature, 2007. – 368 p.

4. Tkachenko T. I. Quality management of hotel services: monograph / T. I. Tkachenko, S.V. Melnychenko, M.V. Novak. – K.: KNTEU, 2006. – 234 p.

5. Shapoval M.I. Quality management: textbook / M.I. Shapoval. – K. : Knowledge; LLC, 2007. – 457 p.

**14. Planned types of educational activities and teaching methods:**

lectures – 22 hours, practical work – 18 hours, independent work – 80 hours. Total – 120 hours.

Methods of teaching: interactive lectures, individual tasks, individual and group research tasks, using multimedia presentations.

**15. Forms and assessment criteria:**

The assessment is carried out on a 100-point scale.

Final control (40 points): **exam** – independent assessing centre (computer testing).

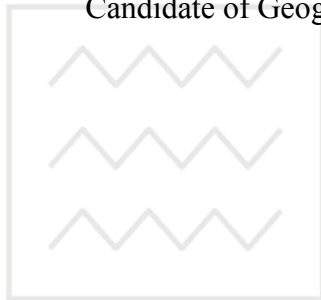
Current control (60 points): testing, questioning, individual work, modular controls (computer testing).

**16. Language of teaching:** Ukrainian.

Head of the department of tourism,  
hotel and restaurant affairs,

Candidate of Geographic Sciences, associate professor

S. I. Korotun



Національний університет  
водного господарства  
та природокористування