

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

Навчально-науковий інститут агроекології та землеустрою

05-08-129S

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

SYLLABUS

Управління якістю туристичних послуг		Management of quality of tourist services
Шифр за ОП	OK5	Code in Degree Programme
Освітній рівень: магістерський (другий)		Level of Education: Master's (second)
Галузь знань Сфера обслуговування	24	Field of Knowledge Service sector
Спеціальність Туризм і рекреація	242	Field of Study: Travel, tourism and leisure
Освітня програма: Туризм і рекреація		Degree Programme: Travel, tourism and leisure

РІВНЕ – 2024

Силабус навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів вищої освіти ступеня «магістр», які навчаються за освітньо-професійною програмою Туризм і рекреація спеціальності

242 Туризм і рекреація. Рівне. НУВГП. 2024. 9 стор.

ОПП (ОП-2023) на сайті університету:
https://drive.google.com/file/d/1xcsP-1KrFRBjka_JERX_IXZ8kz6PZCRO/view

Розробник силабусу:

е-підпис Конарівська О.Б., к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Силабус схвалений на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від "03" вересня 2024 року

Завідувач кафедри:

е-підпис Коротун С.І., к.геогр.н., доцент

Керівник ОП:

е-підпис Коротун О.П., к.екон.н., доцент

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ агроєкології та землеустрою

Протокол № 2 від "24" вересня 2024 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІАЗ:

е-підпис Прищепя А.М., д.с.-г.н., професор

Попередня версія силабусу 05-08-043S

© НУВГП, 2024

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСИПЛІНИ «Управління якістю туристичних послуг»	
ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ	
Ступінь вищої освіти	магістр
Освітня програма	Туризм і рекреація
Спеціальність	242 Туризм і рекреація
Рік навчання, семестр	2 рік навч., 3 сем. / 2 рік навч., 3 сем.
Кількість кредитів	3
Лекції:	16/2 години
Практичні заняття:	14/14 години
Самостійна робота:	60/80 годин
Форма навчання	денна/заочна
Форма підсумкового контролю	екзамен
Мова викладання	українська
ІНФОРМАЦІЯ ПРО РОЗРОБНИКА *	
Лектор	Конарівська Оксана Богданівна, доцент, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
	

Вікіситет	http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/Конарівська_Окасана_Богданівна
ORCID	ORCID: 0000-0002-1760-9264
Канали комунікації	o.b.konarivska@nuwm.edu.ua

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ	
Мета та завдання	
<p>Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» вивчає теорію і методологію управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів на підприємствах туристичної галузі на основі ефективного використання її потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах ринкової економіки.</p> <p>Метою курсу є вивчення інструментарію управління якістю і набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг. Для засвоєння здобувачами програмного матеріалу передбачені індивідуальні завдання: виконання навчальних завдань, за змістом діяльності наближених до професійних (оцінювання політики в системі управління якістю, процедура та етапи розробки системи якості, аналіз показників та методів оцінювання рівня якості туристичних послуг тощо); опрацювання нормативно-технічної і законодавчої бази управління якістю туристичних послуг, навчальної літератури, періодичних видань, інтернетресурсів. Здобувач повинен знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предмет, об'єкт і завдання управління якістю туристичних послуг; – економічні основи туристичної діяльності; – сутність та особливості управління якістю в туризмі; – наукові засади управління якістю; – організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг; – механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму. <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – вміти проводити оцінку рівня якості туристичних послуг; – застосовувати відповідний інструментарій управління якістю в діяльності підприємств сфери туризму; – проводити сертифікацію послуг на підприємствах сфери туризму; – розробляти та впроваджувати на підприємствах туристичного бізнесу систему якості послуг. 	
Посилання на розміщення освітнього компоненту на навчальній платформі Moodle, на платформі освітніх програм та їх освітніх компонентів	
на навчальній платформі Moodle	https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=1828
Передумови вивчення* (місце освітнього компоненту в структурно-логічній схемі)	
Передумови вивчення забезпечують такі навчальні дисципліни: Ринок туристичних послуг, Управління проектами в туризмі, Педагогіка та психологія вищої школи (педагогіка туризму).	
Компетентності	
<p>СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.</p> <p>СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.</p> <p>СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку</p>	
Програмні результати навчання	
<p>РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.</p> <p>РН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.</p> <p>РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.</p> <p>РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.</p> <p>РН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.</p>	

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА	
<i>Лекцій – 16/2 год. Практичні – 14/14 год. Самостійна робота – 60/80 год.</i>	
Методи та технології навчання	Лекції, презентації, обговорення, ситуаційні дослідження
Засоби навчання	Мультимедіа, проекційна апаратура, інформаційно-комунікаційні системи
ЛЕКЦІЙНІ, ПРАКТИЧНІ ТА ЛАБОРАТОРНІ ЗАНЯТТЯ	
Тема	
Кількість годин, результати навчання, література	Зміст тем
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН 2 Література: [3; 7; 9; 10; 15]	Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Мета, завдання та предмет управління якістю туристичних послуг. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.
Тема 2. Система управління якістю послуг туристичних підприємств	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН9 Література: [1; 3; 7; 9; 10; 15; 22; 29]	Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі, задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Вдосконалення системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів в галузі якості.
Тема 3. Механізм та процес управління якістю туристичних підприємств	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН2 Література: [2; 3; 8; 9; 10; 15; 22; 29]	Мета, предмет і об'єкти механізму управління якістю послуг. Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально-психологічний.
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг туристичних підприємств	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН6 Література: [4; 7; 9; 10; 15; 22; 25; 30]	Поняття про ефективність управління якістю туристичних послуг. Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їх планування. Показники та методи оцінювання рівня якості туристичних послуг. Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристичних послуг.
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН2 Література: [6; 7; 9; 10; 15; 22; 24; 25; 29]	Особливості діяльності туристичних операторів та туристичних агентів. Необхідність відповідності якості туристичних умов укладеного договору. Чинники впливу на якість туристичного продукту. Контроль за якістю реалізованого туристичного продукту.
Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН6, РН8 Література: [1; 4; 7; 9; 10; 11; 12; 15; 22; 27]	Організаційно-економічний механізм державного регулювання СУЯ в туризмі. Концептуальні положення щодо управління якістю туристичних послуг на макrorівні. Напрями удосконалення державного регулювання процесу формування СУЯ в туризмі. Політика в системі управління якістю. Науково-практичні підходи до управління витратами на якість. Модель процесу управління якістю в діяльності туристичних підприємств (організацій, фірм).

Тема 7. Державна система стандартизації	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН2 Література: [3; 4; 7; 9; 10; 14; 15; 16; 20; 24]	Сутність державної системи стандартизації. Об'єкти стандартизації. Правові та організаційні засади розроблення й застосування національних стандартів, технічних регламентів і процедур оцінювання відповідності. Принципи державної політики у сфері стандартизації.
Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН8, РН9 Література: [1; 2; 5; 9; 10; 12; 15; 19; 22]	Стандартизація туристичної діяльності та сертифікація туристичного продукту: правове забезпечення в галузі туризму. Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності. Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності. Сучасні підходи та вимоги до класифікації готелів.
Тема 9. Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму	
лекцій – 2 год. практ. – 1 год. РН6, РН8 Література: [1; 4; 5; 9; 10; 15; 22; 23]	Сутність ліцензування послуг у сфері туризму. Основні нормативно-правові документи, які регламентують і регулюють діяльність суб'єктів господарювання на ринку туристичних послуг України. Суб'єкти правових відносин у туристичній діяльності та зміст господарських операцій, які вони провадять.
Тема 10. Ліцензування туристичних підприємств	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН6, РН8 Література: [4; 7; 9; 10; 15; 22; 29; 30]	Основні етапи еволюції системи ліцензування туристичної діяльності в Україні. Види туристичної діяльності, які підлягають ліцензуванню. Умови отримання ліцензії суб'єктам туристичної діяльності.
Тема 11. Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН6, РН8 Література: [2; 3; 7; 9; 10; 15; 22; 27; 28]	Перелік документів, що подається туристичним підприємством – суб'єктом підприємницької діяльності для отримання ліцензії в державних органах. Отримання ліцензії на туроператорську діяльність. Ліцензія турагента. Умови дії ліцензії. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії і її анулювання.
Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування туристичних підприємств. Туристичні проекти засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН6, РН9 Література: [1; 5; 6; 9; 10; 15; 22; 29]	Особливості законодавства щодо ліцензування у сфері туризму: Австрія, Великобританія, Малайзія, Туреччина, Франція. Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості послуг гостинності. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.
Форми та методи навчання	

Вивчення дисципліни досягається інформаційним, ілюстративним та проблемним методами навчання.

- лекції супроводжуються демонстрацією схем, таблиць з мультимедійним супроводом. На практичних заняттях розглядаються та розв'язуються задачі, наближені до реальних ситуацій: використовується роздатковий матеріал (наочність) для формування у здобувачів системного мислення, розвитку пам'яті;
- проводиться дискусійне обговорення проблемних питань;
- задаються провокаційні питання.

Навчання супроводжується опрацюванням нормативної, навчальної літератури, а також періодичних видань.

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-метод, метод мозкового штурму, метод вільних асоціацій, метод обговорення тематичних зображень, метод "переваги та недоліки", метод "Робота в мережі", ділові ігри, екскурсійні заняття.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення здобувачів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага здобувачів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням здобувачам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. На початку проведення міні-лекції за вказаними темами лектор акцентує увагу здобувачів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекції, але викладаються вони стисло.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного здобувача в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування. Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стисло викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) здобувачам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 осіб і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її переваг за умови використання в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули здобувачі під час роботи в певній малій групі.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки і висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові та рольові ігри – форма активізації здобувачів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій.

Обговорення тематичних зображень дає змогу візуально сприймати інформацію, сприяє розвитку асоціативного мислення та кращому засвоєнню матеріалу.

Інструменти, обладнання, програмне забезпечення

-технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук;

-програмне забезпечення: MS Windows, доступ до Інтернет; платформа Moodle.

Порядок та критерії оцінювання

Для досягнення цілей та завдань курсу здобувачам потрібно засвоїти теоретичний матеріал та здати модульні контролі знань, а також вчасно виконати практичні завдання. В результаті можна отримати такі обов'язкові бали:

- 60 балів - за вчасне та якісне виконання завдань практичних занять та інших поточних завдань, що становить поточну (практичну) складову його оцінки;
- 40 балів – модульні контролі (20+20).

Всього 100 балів.

Шкала оцінювання наведена на сторінці навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle <https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=1828>.

Додаткові бали здобувачам також можуть бути зараховані за конкретні пропозиції з удосконалення змісту навчальної дисципліни. Положення про семестровий поточний та підсумковий контроль навчальних досягнень здобувачів вищої освіти <http://ep3.nuwm.edu.ua/15311/>.

Модульний контроль проходитиме у формі тестування на університетській платформі MOODLE.

Поєднання навчання та досліджень

Здобувачі мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.

Інформаційні ресурси

Рекомендована література

Основна

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013.
5. Про стандартизацію : Закон України . Відом. Верховної Ради України. № 1315-VII від 05.06.2014 р. чинний, поточна редакція від 09.06.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
6. Про підтвердження відповідності: Закон України . Відом. Верховної Ради України. N 2406-III від 17.05.2001 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2406-14#Text>.
7. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для здобувачів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174с.
8. Давидова О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : посібн. Х.: ХНАМГ, 2012. 414 с.
9. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підруч . Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
10. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
11. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Новак М.В. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2006. 234 с.
12. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник . 3-тє вид., випр. і доп. К. : т-во «Знання», КОО 2007. 471 с.
13. Державне та регіональне управління туризмом : навч. посіб. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. Кирилюк І. М. Умань : Візаві, 2018. 184с.
14. Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю : навч. посіб. К.: Кондор, 2016. 277 с.
15. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підруч. Львівський ін-т економіки і туризму. К. : Центр учбової літератури, 2017. 327 с.
16. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.: навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2020. 326 с.
17. Чурсіна Л. А., Домбровська О. П., Резвих Н. І. Стандартизація продукції та послуг: навч. посіб. Херсон : Олді-плюс ; К : Ліра-К, 2013. 224 с.

Додаткова література

18. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=54659.
19. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=54653.
20. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=41716.
21. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
22. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=25994.
23. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=70251.

24. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб. / за ред. А.А. Мазаракі. Київ: нац. торг.- екон. ун-т, 2010. 280 с.

25. Чуєва, І. Управління якістю послуг в сфері гостинності як складова міжнародного туристичного бізнесу. Економіка та суспільство, Випуск № 48. 2023. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2292/2213>.

26. Чорна Н.М. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. Економіка та суспільство, № 29. 2021. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595/570>.

27. Кучай О. В. Методи та шляхи вдосконалення управління проєктами в сфері туризму та рекреації у контексті євроінтеграції. Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія Історія, економіка, філософія. № 28. 2023. С. 73-82.

28. Конарівська О.Б., Цінадзе З.Н. Підходи до визначення поняття «якість готельних послуг». Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад»: зб. матеріалів доп. учасн. II Міжнар. наук.-практ. конф., 13-14 грудня 2018 р. Рівне : НУВГП, 2018. С. 91-92.

29. Конарівська О.Б., Панюк Т.П. Стратегія розвитку туристичної галузі України. KELM «Наука. Освіта. Право. Управління». Лодзь : Wyzsz Szkola Informatyki I Umiejrtnosci. 2020. № 2 (30). С. 148-156.

30. Конарівська О. Б., Яковишина М. С., Гордійчук А.О. Сутність і значення інноваційної стратегії туристичного бізнесу для розвитку регіонів країни. Сер. Економічні науки. Рівне : НУВГП, 2021. Вип.4 (96). С.49-58 URL: file:///C:/Users/User/Downloads/Vnuvgr_ekon_2021_4_7.pdf.

31. Конарівська О.Б., Маруха С.О. Умови щодо сертифікації і ліцензування туристичної діяльності. Туризм: наука, освіта, практика-2023 : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 10-річчя кафедри туризму та готельно-ресторанної справи НУВГП. Рівне, НУВГП. 2023. С. 67-71.

32. Виговський Д.С., Конарівська О.Б. Стан та розвиток малого бізнесу у туризмі України. Механізм регулювання економіки, 2 (104). 2024. С. 81-87. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/95824/1/Vyhovskyu_mer_2_2024.pdf.

Інформаційні ресурси

33. Кабінет Міністрів України. веб-сайт. URL: <http://www.kmu.gov.ua/> .

34. Законодавство України: веб-сайт. URL: <http://www.rada.kiev.ua/>.

35. Державний комітет статистики України: веб-сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> .

36. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.

37. Обласна наукова бібліотека (м. Рівне, майдан Короленка, 6): веб-сайт. URL: <http://www.libr.rv.ua/>.

38. Рівненська централізована бібліотечна система (м. Рівне, вул. Київська, 44): веб-сайт. URL: <http://cbs.rv.ua/>.

39. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75): URL: <http://nuwm.edu.ua/naukova-biblioteka19>.

ПОЛІТИКИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Дедлайни та перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу диспетчерської ННІАЗ за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%.

Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/>. Згідно цього документу і реалізується право здобувача на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі.

Оголошення стосовно дедлайнів задачі частин навчальної дисципліни відповідно до політики оцінювання оприлюднюються на сторінці даної дисципліни на платформі MOODLE за календарем.

Неформальна та інформальна освіта

Здобувачі мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті <https://nuwm.edu.ua/files/1299/--/2012/------.pdf>.

Зокрема здобувачі можуть самостійно проходити онлайн-курси на таких навчальних платформах, як Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn та інших, для наступного перезарахування результатів навчання. При цьому важливо, щоб знання та навички, що формуються під час проходження певного онлайн-курсу чи його частин, мали зв'язок з очікуваними навчальними результатами даної дисципліни (освітньої програми) та перевірялись в підсумковому оцінюванні.

Правила академічної доброчесності

Списування під час проведення модульного чи підсумкового контролю, передбачає позбавлення здобувача подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість. За списування під час виконання окремих завдань, здобувачу знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності.

Документи з Академічної доброчесності викладені сайті університету <http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>.

Здобувач зобов'язаний дотримуватися Кодексу честі здобувачів НУВГП, який встановлює загальні моральні принципи та правила етичної поведінки осіб, які навчаються в університеті <http://ep3.nuwm.edu.ua/4917/1/Кодекс%20честі%20здобувачів%20зах.pdf>.

Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями встановленими [Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату в НУВГП](#):

Принципи доброчесності у НУВГП та відповідність показникам забезпечення якості вищої освіти регламентовано НАЗЯВО та положеннями відділу якості освіти НУВГП.

Сайт НАЗЯВО: <https://naqa.gov.ua/>.

Відділ якості освіти НУВГП: <https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/vyo>.

Вимоги до відвідування

Лекції та практичні заняття відбуваються в офлайн або онлайн режимі згідно розкладу.

Консультації будуть проводитися онлайн за допомогою Google Meet за кодом у домовлений зі здобувачами час.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись в онлайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із керівником курсу. Здобувач має право оформити індивідуальний графік навчання згідно відповідного положення <http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/>.

Здобувачі можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки, але виключно в навчальних цілях з даної дисципліни.

Лектор:

Конарівська О.Б., к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної сфери

Автор
Доцент

Оксана КОНАРІВСЬКА

Затверджено

Проректор з науково-педагогічної та
навчальної роботи

Валерій СОРОКА



документ підписаний КЕП
Номер документа СИЛ №1163
Підписувач Сорока Валерій Степанович
Підписувач (дані КЕП):
Сертифікат 3FAA9288358EC003040000009B6C3700C8C2C100