



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут агроекології та землеустрою
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з науково-педагогічної,
методичної та виховної роботи

О.А. Лагоднюк

" ____ " _____ 2019 р.

05-08-30

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Program of the Discipline

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ
Management of quality of tourist services

Спеціальність 242 "Туризм"
Specialty 242 "Tourism"

Робоча програма навчальної дисципліни "Управління якістю туристичних послуг" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання. – Рівне : НУВГП, 2019. – 17 с.

Розробники:

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

Якимчук А.Ю., д.е.н., професор, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Протокол від "06" березня 2019 року № 7

Завідувач кафедри _____ Коротун С.І.
"06" березня 2019 року

Схвалено науково-методичною комісією зі спеціальності 242 "Туризм"

Протокол від "06" березня 2019 року № 5

Голова науково-методичної комісії _____ Коротун С.І.
"__" _____ 2019 року

©Конарівська О.Б.,
Якимчук А.Ю., 2019
© НУВГП, 2019



Вступ

Робоча програма дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування».

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є система управління якістю послуг на підприємствах туристичної галузі, правове регулювання якості туристичних послуг, кращий національний та закордонний досвід у сфері забезпечення якості туристичних послуг.

Дисципліна «Управління якістю туристичних послуг» має функціональні зв'язки із вивченням таких дисциплін як «Менеджмент», «Стандартизація та сертифікація», «Безпека туризму», «Управління проектами в туризмі» та ін.

Анотація

Вибірковою частиною навчального плану підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання передбачається вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг». Робоча програма даної дисципліни сформована з урахуванням сучасних вимог до навчально-методичних документів і професійних компетенцій освітньо-кваліфікаційної характеристики магістрів з туризму.

Метою дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг. Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах ринкової економіки.

Ключові слова: якість, туристична послуга, система якості, управління якістю, процес, стандарти якості, контроль якості.

Summary

A selective part of the training plan for higher education applicants of the second (master) level of specialty 242 «Tourism» of Stationary (daily) and Correspondence forms of education provides for the study «Management of the quality of tourist services». The working program of this discipline is formed taking into account modern requirements to educational and methodological documents and professional competencies of educational and qualifying characteristics of masters in tourism.

The purpose of the discipline "Management of the quality of tourist services" is the formation of a system of theoretical knowledge on the use of tools for quality management in enterprises in the field of tourism, as well as acquiring practical skills in assessing the quality of tourism services. Particular attention is paid to the application of the theory and methodology of quality management as a means of achieving commercial success of the enterprise in the field of tourism on the basis of the effective use of its potential, with a focus on the consumer in a market economy.

Keywords: quality, tourist service, quality system, quality management, process, quality standards, quality control.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4,0	Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"	Вибіркова	
Модулів – 2	Спеціальність 242 "Туризм"	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
		Семестр	
Загальна кількість годин – 120		1-й	1-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3,5 самостійної роботи студента – 3,7	Рівень вищої освіти: II магістерський	22 год.	2 год.
		Практичні, семінарські	
		18 год.	10 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		80 год.	108 год.
		Індивідуальні завдання:	
-	-		
Вид контролю			
екзамен			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 33% до 67%.

для заочної форми навчання – 10% до 90%.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою дисципліни "Управління якістю туристичних послуг" є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг. Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах ринкової економіки.



Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є наступні:

- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;
- моніторинг якості туристичних послуг;
- вивчення інструментів управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
- дослідження проблем у галузі якості на підприємствах сфери туризму;
- оцінка особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах сфери туризму.

У результаті вивчення дисципліни "Управління якістю туристичних послуг" студент повинен:

знати:

- 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.

вміти:

- 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.

мати компетентності:

- здатність до розробки ефективних структур якості;
- здатність виконувати багатоструктурні комплексні розрахунки з ефективності застосовуваних ресурсів для підвищення якості;
- здатність до організації та управління ефективними системами якості;
- готовність до безперервного моніторингу усіх систем управління якістю та контролю в організації з коригуванням відхилень від прогнозних значень;
- здатність застосовувати методи вимірювання показників якості.

Програма навчальної дисципліни

Модуль 1 Управління якістю туристичних послуг

Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Основні поняття дисципліни: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості». Значення підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.



Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

Значення послуг у системі якості. Поняття про систему якості послуг. Структура, ключові аспекти, функції і завдання системи якості послуг. Порядок та етапи розробки системи якості.

Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму

Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристичних послуг. Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг. Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Методи та форми управління якістю послуг в сфері туризму.

Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму

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

Особливості діяльності туристичних операторів та туристичних агентів. Необхідність відповідності якості туристичних умовам укладеного договору. Чинники впливу на якість туристичного продукту. Контроль за якістю реалізованого туристичного продукту.

Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг

Організаційно-економічний механізм державного регулювання СУЯ в туризмі. Концептуальні положення щодо управління якістю туристичних послуг на макрорівні. 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).



Змістовий модуль 2. Основи теорії стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні

Тема 7. Державна система стандартизації

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. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України як національного органу стандартизації.

Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг

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

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 проводять.

Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму

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

Перелік документів, що подається туристичним підприємством – суб'єктом підприємницької діяльності для отримання ліцензії в державних органах. Отримання ліцензії на туроператорську діяльність. Ліцензія турагента. Умови анулювання ліцензії.

Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування підприємств в сфері туризму

Особливості законодавства щодо ліцензування у сфері туризму у різних країнах світу: Австрія, Великобританія, Малайзія, Туреччина, Франція.



3. Структура навчальної дисципліни

3.1. Денна форма навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		лекц.	практ.	лаб.	ІНДЗ	СР
Модуль 1 Управління якістю туристичних послуг						
Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг						
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	8	1	1	-	-	6
Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	9	2	1	-	-	6
Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	9	2	1	-	-	6
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	10	2	2	-	-	6
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	12	2	2	-	-	8
Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	12	2	2	-	-	8
Разом за змістовим модулем 1	60	11	9	-	-	40
Змістовий модуль 2. Основи теорії стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні						
Тема 7. Державна система стандартизації	8	1	1	-	-	6
Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг	9	2	1	-	-	6
Тема 9. Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму	9	2	1	-	-	6
Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму	10	2	2	-	-	6
Тема 11. Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність	12	2	2	-	-	8
Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування підприємств в сфері туризму	12	2	2	-	-	8
Разом за змістовим модулем 2	60	11	9	-	-	40
Усього годин	120	22	18	-	-	80



3.2. Заочна форма навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		лекц.	практ.	лаб.	ІНДЗ	СР
Модуль 1 Управління якістю туристичних послуг						
Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг						
Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	9	-	-	-	-	9
Разом за змістовим модулем 1	60	1	5	-	-	54
Змістовий модуль 2. Основи теорії стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні						
Тема 7. Державна система стандартизації	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 9. Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 11. Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність	10,2	0,2	1	-	-	9
Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування підприємств в сфері туризму	9	-	-	-	-	9
Разом за змістовим модулем 2	60	1	5	-	-	54
Усього годин	120	2	10	-	-	108



4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
1.	Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	1	0,2
2.	Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	1	0,2
3.	Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	1	0,2
4.	Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	2	0,2
5.	Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	2	0,2
6.	Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	2	0,2
7.	Тема 7. Державна система стандартизації	1	0,2
8.	Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг	1	0,2
9.	Тема 9. Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму	1	0,2
10.	Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму	2	0,2
11.	Тема 11. Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність	2	0,2
12.	Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування підприємств в сфері туризму	2	0,2
	Разом	18	2

6. Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів **денної форми навчання:**

Підготовка до аудиторних занять – 0,5 год/1 год занять (0,5 x 40) – 20 год.

Підготовка до контрольних заходів – 6 год. на 1 кредит ЄКТС (6 x 4) – 24 год.

Опрацювання окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях – 36 год.

Розподіл годин самостійної роботи для студентів **заочної форми навчання:**

Підготовка до аудиторних занять – 0,5 год/1 год занять (0,5 x 10) – 5 год.

Підготовка до контрольних заходів – 6 год. на 1 кредит ЄКТС (6 x 4) – 24 год.

Опрацювання окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях – 81 год.



5. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
1.	Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг	6	9
2.	Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	6	9
3.	Тема 3. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму	6	9
4.	Тема 4. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	6	9
5.	Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг	8	9
6.	Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг	8	9
7.	Тема 7. Державна система стандартизації	6	9
8.	Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг	6	9
9.	Тема 9. Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму	6	9
10.	Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму	6	9
11.	Тема 11. Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність	8	9
12.	Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування підприємств в сфері туризму	8	9
Разом		80	108

6. 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 студентів 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 студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. У процесі викладання лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає питання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

Наприклад, під час викладання теми пропонується більш детально зупинитися на розгляді проблемного питання "Управління туристичним підприємством".

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. У процесі викладання лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати під час розв'язання проблеми.

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 студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу щодо відтворення інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам 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 студенти під час роботи в певній малій групі.

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

Ділові та рольові ігри – форма активізації студентів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій. Передбачено в темі "Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства".

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

Метод вільних асоціацій – форма активізації навчання, що передбачає при розгляді питання виділення проблем, розробку комплексу заходів для їх вирішення.

Метод мозкового штурму спрямований на формування здатності студентів до генерування нових нестандартних ідей.

Метод "переваги та недоліки" сприяє розвитку здібностей до аналізування та критичного мислення.

Метод порівняння формує здібності до співставлення інформації та використаний для аналізу спеціальних програмних продуктів з управління діяльністю туроператорів та турагентів.

Метод "Обговорення на місці" передбачає висловлювання своїх думок з сформульованого проблемного питання без підготовки.

Метод "Робота в мережі" спрямована на формування вміння працювати в команді та виділяти основні положення дискусії. Передбачається, що всі студенти діляться на групи та обирається один координатор, який підходить до кожної групи, проводить моніторинг їх роботи та виділяє найбільш вагомні положення дискусії.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

7. Методи контролю

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовується оцінювання знань за наступними видами робіт: поточне

тестування та опитування; усне опитування; підсумкове тестування з кожного змістового модуля; перевірка виконаних практичних завдань; підготовка та презентація реферату, міні лекції; підготовка до видання наукових статей, тез для участі в конференціях.

Індивідуальна робота є обов'язковим елементом модуля і виконується обов'язково в часових рамках вивчення певного модуля.

Усі форми контролю включені до 100-бальної шкали оцінювання.

1. Оцінювання результатів поточної роботи (завдань, що виконуються на практичних заняттях та консультаціях, розрахунково-графічна робота, результати самостійної роботи студентів) проводиться за наступними критеріями (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0% – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково та містить суттєві помилки методичного або розрахункового характеру;

60% – завдання виконано повністю, але містить суттєві помилки у розрахунках або в методиці;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки (розмірності, висновки, оформлення тощо);

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

2. Ситуаційні вправи, конкретні ситуації та інші завдання творчого характеру (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0% – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково, висновки не аргументовані і не конкретні, звіт підготовлено недбало;

60% – завдання виконано повністю, висновки містять окремі недоліки, судження студента не достатньо аргументовані, звіт підготовлено з незначним відхиленням від вимог;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки несистемного характеру;

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

Розподіл балів, які отримують студенти

Екзамен

Поточне тестування та самостійна робота												Підсумковий контроль	Сума
Змістовий модуль № 1						Змістовий модуль № 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	40	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

T1, T2... T12 — теми змістових модулів.

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

Підсумковий контроль (40 балів): екзамен – центр незалежного



8. Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
	для екзамену та курсової роботи
90–100	відмінно
82–89	добре
74–81	
64–73	задовільно
60–63	
35–59	незадовільно з можливістю повторного складання
0–34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

9. Методичне забезпечення

Методичне забезпечення навчальної дисципліни "Управління якістю туристичних послуг" включає:

1. Опорний конспект лекцій (на електронному і паперовому носіях) за всіма темами курсу, у тому числі і для самостійного вивчення.
2. Пакети тестових завдань з кожної теми та в цілому по всьому курсу дисципліни.

10. Рекомендована література

Базова

1. Дурович А. П. Маркетинг в туризмі: [учеб. пособие] / А. П. Дурович., А. С. Копанев. – М. : Экономпресс, 2008. – 400 с.
2. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: [навчальний посібник] / Л. П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
3. Забалдіна Ю. Б. Маркетинг туристичних підприємств: [навч. посіб] / Ю. Б. Забалдіна. – Київ : Музична Україна, 2007. -196 с.
4. Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР "Про туризм" // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. – С. 180.
5. Кифяк В. Ф. Організація туризму: [навчальний посібник] / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги ХХІ, 2008. – 344 с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк.– Чернівці: Книги ХХІ, 2008. – 434 с.
7. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: [підручник] / В.К. Кіптенко. – К.: Знання, 2010. – 502 с.

8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [Текст] : учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкснз ; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 420 с.

9. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева – К.: Альтерпрес, 2006. – 436с.

10. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк. – К. : Знання, 2008. – 661 с.

11. Мішина С.В. Аналіз у галузях виробництва і послуг: [Навч. посібн.] / С.В. Мішина, О. Ю. Мішин. – Харків: Вид-во ХНЕУ, 2008. – 240 с.

12. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності [Текст] : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота. 2006. – 264 с.

13. Чоренька Н. В. Організація туристичної індустрії [Текст] : навч. посібн. / Н. Черных. – К. : Атіка, 2006. – 254 с.

14. *Магомедов Ш. Ш "Беспалова Г. С. Управління якістю продукції: підручник. М. : Дашков і К °, 2012; Мазур І. І., Шапіро В. Д. Управління якістю: навч. допомога. М. : Омега-Л, 2011; Фрейдіна Є. В. Управління якістю: навч. допомога. М. : Омега-Л, 2012; Горбашко Е. А. Управління якістю: підручник. М. : Юрайт, 2012; Єфімов В. В., Барт Т. В. Статистичні методи в управлінні якістю продукції: навч. допомога. М. : КноРус, 2012.*

15. *Валевич Р. П. Управління якістю товарів і послуг: навч. допомога. М.: Изд-во БГЕУ, 2008.*

16. Воскресенский В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития [Текст] / В. Ю. Воскресенский. – М. : Изд. Юнити-Дана 2007. – 160 с.

17. Горбач А. Якість туристичних послуг: особливості та чинники впливу Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції "Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами" (м. Луцьк, 8.12.2016 р.) - Луцьк: Луцький НТУ, 2016. - Ч.1. - 476 с. - С.91-94. http://tourlib.net/statti_ukr/gorbach.htm.

18. Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг [Текст] : підручник / Н. М. Ганич, Н. В. Антонюк, М. П. Мальська. – М. : Знання, 2008. – 661 с.

19. Дубенюк Я.А. Особливості розвитку туристичного ринку України в умовах глобалізації. Економіка: проблеми теорії та практики: [зб. наук. праць] / Я. А. Дубенюк. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – Том III. – 653 - 659 с.

20. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги [Текст] : ДСТУ 4268-2003. – [Чинний від 2004–07–01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.

21. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги [Текст] : ДСТУ 4269-2003. – [Чинний від 2004–07–01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.



22. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення [Текст] : ДСТУ 4527-2006. – [Чинний від 2006–06–28]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.
23. Ушаков Д. С. Стратегическое планирование в туризме [Текст] / Д. С. Ушаков. – М. : Изд. Феникс, 2007. – 288 с.
24. Ушаков Д. С. Инновации в туризме и сервисе [Текст] / Д. С. Ушаков, Н. Н. Малахова. – М. : Изд. Издательский центр МарТ, Феникс, 2010. – 256 с.

11. Інформаційні ресурси

1. Кабінет Міністрів України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/>
2. Законодавство України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kiev.ua/>
3. Державний комітет статистики України / [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
4. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Обласна наукова бібліотека (м. Рівне, майдан Короленка, 6) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.libg.rv.ua/>
6. Рівненська централізована бібліотечна система (м. Рівне, вул. Київська, 44) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cbs.rv.ua/>
7. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nuwm.edu.ua/naukova-biblioteka> (інформаційні ресурси у цифровому репозиторії).