

Національний університет водного господарства та  
природокористування  
Навчально-науковий інститут агроекології та землеустрою

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник голови науково-  
методичної ради НУВГП  
*e-підпис* Валерій СОРОКА  
10.02.2022

05-08-043S

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**SYLLABUS**

<b>Управління якістю туристичних послуг</b>	<b>Management of quality of tourist services</b>
Шифр за ОП	<b>ВВ 2.07</b> Code in Educational Program
Освітній рівень: <b>магістерський (другий)</b>	Educational level: <b>Master's (second)</b>
Галузь знань <b>Сфера обслуговування</b>	Fields of knowledge <b>Service sector</b>
Спеціальність <b>Туризм</b>	Speciality <b>Tourism</b>
Освітня програма: <b>Туризм</b>	Educational Program: <b>Tourism</b>

Силабус навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів вищої освіти ступеня «магістр», які навчаються за освітньо-професійною програмою Туризм спеціальності 242 Туризм. Рівне. НУВГП. 2022. 11 стор.

ОПП на сайті університету: <http://ep3.nuwm.edu.ua/22020/>

Розробники силабусу: Конарівська О.Б., к.екон.н., доцент, доцент викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Силабус схвалений на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Протокол № 6 від “03” лютого 2022 року

Завідувач кафедри: Коротун С.І., к.геогр.н., доцент

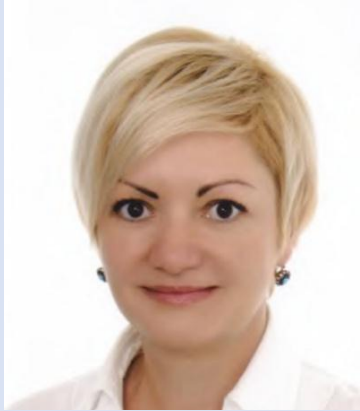
Керівник ОП: Громаченко К.Ю., к.с.-г.,н., доцент

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ агроекології та землеустрою  
Протокол № 5 від “08” лютого 2022 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІАЗ: Прищепка А.М., к.с.-г.н., професор

СЗ №-804 в ЕДО

© Конарівська О.Б. 2022  
© НУВГП, 2022

<b>ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ*</b>	
Ступінь вищої освіти	магістр
Освітня програма	Туризм
Спеціальність	242 Туризм
Рік навчання, семестр	1 рік навчання, 1 семестр
Кількість кредитів	5,0
Лекції:	22/2 години
Практичні заняття:	18/10 години
Індивідуальна робота	ні
Самостійна робота:	80/108 години
Курсова робота:	-
Форма навчання	денна/заочна
Форма підсумкового контролю	екзамен
Мова викладання	українська
<b>ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА*</b>	
<b>ПРОФАЙЛ ЛЕКТОРА</b>	
Лектор	Конарівська Оксана Богданівна, доцент, к.екон.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
	
Вікіситет	<a href="http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/Конарівська_Оксана_Богданівна">http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/Конарівська_Оксана_Богданівна</a>
ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1760-9264">https://orcid.org/0000-0002-1760-9264</a>
Канали комунікації	<a href="mailto:o.b.konarivska@nuwm.edu.ua">o.b.konarivska@nuwm.edu.ua</a> <a href="https://exam.nuwm.edu.ua/login/index.php">https://exam.nuwm.edu.ua/login/index.php</a>

## ПРО ДИСЦИПЛІНУ

### Анотація навчальної дисципліни,

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.

**Метою курсу** є вивчення інструментарію управління якістю і набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг. Для засвоєння студентами 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, інтернет-ресурсів.

#### 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.

Навчальна програма розрахована на студентів, які навчаються за освітньо-кваліфікаційними програмами підготовки магістрів.

#### Посилання на розміщення навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle

<https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=1828>

#### Загальні компетентності

ЗК1 Здатність до набуття спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень, які є основою для оригінального мислення та інноваційної діяльності, зокрема в контексті дослідницької роботи

ЗК3 Здатність до розв'язання складних задач і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог

ЗК6 Здатність до використання іноземних мов у професійній діяльності

ЗК7 Здатність до управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах

ЗК8 Здатність до прийняття рішень у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та прогнозування

#### Фахові компетентності

ФК1 Здатність розробляти і впроваджувати стандарти якості комплексного туристичного обслуговування споживачів, створювати систему безпеки.

ФК2 Здатність організовувати роботи по стандартизації і сертифікації

туристичного продукту.

ФК3 Здатність проводити моніторинг і оцінку ефективності процесів в туристській індустрії.

ФК 4. Розуміння завдань національної та регіональної туристичної політики та механізмів регулювання туристичної діяльності.

ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління.

ФК 7. Здатність розробляти та сприяти упровадженню регіональних програм розвитку сталого туризму.

ФК 8. Здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.

ФК 13. Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку туристичного бізнесу.

ФК 15. Вміти застосовувати основні закономірності безпечних, ресурсно-ефективних і екологічно-дружніх технологій при організації туристичної діяльності.

ФК 16. Знати системи екологічного керування в туристичній сфері відповідно міжнародним стандартам.

ФК 17. Знати шляхи та методи здійснення науково-обґрунтованих організаційних заходів щодо запобігання забрудненню довкілля в сфері туризму

#### **Програмні результати навчання**

РН11. Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу

### **СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА**

*Лекцій – 22/2 год. Практ. – 18/10 год. Самостійна робота – 80/108 год.*

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

Опис дисципліни

#### **Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг**

лекцій – 1 год.  
практ. – 1 год.  
РН11  
Література: [1-8]

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**

лекцій – 2 год.  
практ. – 1 год.  
РН11  
Література: [1-8]

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**

лекцій – 2 год.  
практ. – 1 год.  
РН11  
Література: [6-8]

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.

<b>Тема 4. Ефективність управління якістю послуг на туристичних підприємствах</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН11 Література: [6-8]	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.
<b>Тема 5. Організація контролю якості туристичних послуг</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН11 Література: [1-4]	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.
<b>Тема 6. Організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН11 Література: [6-8]	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).
<b>Тема 7. Державна система стандартизації</b>	
лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН11 Література: [8-17,21]	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.
<b>Тема 8. Система стандартизації та сертифікації туристичних послуг</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 1 год. РН11 Література: [5,8-17,21]	Стандартизація туристичної діяльності і сертифікація туристичного продукту: правове забезпечення. Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності. Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності.
<b>Тема 9. Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 1 год. РН11 Література: [1-5, 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.
<b>Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН11 Література: [1-5,21,23]	Основні етапи еволюції системи ліцензування туристичної діяльності в Україні. Види туристичної діяльності, які підлягають ліцензуванню. Умови отримання ліцензії суб'єктам туристичної діяльності.
<b>Тема 11. Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН11 Література: [1-5,21,23]	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.
<b>Тема 12. Міжнародний досвід ліцензування підприємств в сфері туризму</b>	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН11 Література: [6, 22-25]	Особливості законодавства щодо ліцензування у сфері туризму у різних країнах світу: Австрія, Великобританія, Малайзія, Туреччина, Франція.

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

- допитливість, ініціативність – під час засвоєння теоретичного матеріалу лекційних занять та самостійної роботи для розширення знань із відповідних тем курсу;
- цілеспрямованість, наполегливість – під час виконання практичних робіт, а також індивідуальних завдань для отримання додаткових балів;
- адаптивність, командна робота – під час дискусійних обговорень тематичних питань курсу, участі в діловій грі, опрацювання практичних кейсів;
- соціальна обізнаність і відповідальність – як результат урахування організаційних вимог курсу, підтримання зворотного зв'язку та вчасного звітування про виконані види діяльності;
- критичне мислення, лідерство, креативність – розуміння, аналіз, пошук вирішення актуальних проблем у розрізі дисципліни та висвітлення результатів під час навчальних занять, участі в конференціях і круглих столах та/або наукових публікаціях;
- лідерство, розв'язання проблем та формування ідей – як результат командної роботи під час виконання практичних робіт, наукового пошуку вирішення поставлених завдань;
- самонавчання для професійного та особистісного зростання – як результат виконання самостійної роботи, в тому числі з електронними навчальними ресурсами та інформаційними базами.

### **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 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.

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.

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.

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 і рольові ігри – форма активізації студентів, 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.

#### **Порядок та критерії оцінювання**

Для досягнення цілей та завдань курсу студентам 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.

Додаткові бали студентам 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**

Студенти 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**

##### **Базова**

1. Агєєв Є. Я. Управління якістю : навч. посіб. Львів : Новий світ-2000, 2010. 240 с.
2. Баль-Прилипко Л.В., Слободянюк Н.М., Поліщук Г.Є. та ін. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю: підручник. Київ, 2017. 573 с.
3. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
4. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посіб. Львів, 2010. 329 с.
5. Грищенко О.Ф. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : конспект лекцій. Суми : СДУ, 2019. 54 с.
6. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків : ХНАМГ, 2012. 468 с.
7. Федорченко В.К., Лук'янов Л.Г., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ : Вища школа, 2017. 237 с.



### Допоміжна

8. Богдан Н. М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» для студентів усіх форм навчання. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 68 с.
9. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. [Чинний від 2001-07-01]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2001. 26 с.
10. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. [Чинний від 1997-01-04]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2001. 28 с.
11. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. [Чинний від 1997-01-04]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2001. 34 с.
12. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2004.
13. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2004.
14. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Чинний від 2006-02-28]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2006.
15. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник. [Чинний від 2001-01-10]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2001. 27 с.
16. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. [Чинний від 2001-01-10]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2001. 23 с.
17. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. [Чинний від 2001-01-10]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2001. 44 с.

### Інформаційні ресурси

18. Законодавство України . URL : <http://rada.gov.ua/>
19. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
20. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості : офіційний сайт (ДП «УкрНДНЦ»). URL: <http://uas.org.ua/ua/>
21. Міжнародна організація зі стандартизації : офіційний сайт. URL: <https://www.iso.org/committee/375396.html>
22. Українська асоціація якості: офіційний сайт. URL: <https://www.uaq.org.ua/index.php/uk/>
23. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>
24. Всесвітня туристична організація World Tourism Organization: офіційний сайт. URL: <https://www.unwto.org/>
25. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>
26. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, пл. Короленка, 6). URL : <http://libr.rv.ua/>
27. Рівненська централізована бібліотечна система (Київська, 44, Рівне). URL : <https://www.facebook.com/cbs.rivne/>
28. Цифровий репозиторій ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. URL : <http://eprints.kname.edu.ua/>
29. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75). URL : [http://nuwm.edu.ua/MySQL/page\\_lib.php](http://nuwm.edu.ua/MySQL/page_lib.php)

### Методичне забезпечення

30. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування. URL : <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/methods/>
31. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Ужгородського національного університету. URL : <http://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/>
32. 05-08-73 Якимчук, А. Ю. та Конарівська, О. Б. (2019) Методичні вказівки до практичних робіт і самостійної роботи із навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання. [Методичне забезпечення] URL : <http://ep3.nuwm.edu.ua/14696/1/05-08-73%20%281%29.pdf>

### **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 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату 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 студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі. Перездача модульних контролів здійснюється згідно: <https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/navch-nauk-tsentr-nezaleznoho-otsiniuvannia-znan>.

Оголошення стосовно дедлайнів здачі частин навчальної дисципліни відповідно до політики оцінювання оприлюднюються на сторінці даної дисципліни на платформі MOODLE за календарем: <https://exam.nuwm.edu.ua/>

### **Неформальна та інформальна освіта**

Студенти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті згідно з відповідним Положенням: <https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/centr-neformalnoji-osviti>.

Зокрема студенти 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.

### **Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання**

До викладання курсу долучаються представники державних, приватних підприємств та організацій України і підприємств інших держав.

### **Правила академічної доброчесності**

Списування під час проведення модульного контролю чи підсумкового контролю, передбачає позбавлення студента подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість.

За списування під час виконання окремих завдань, студенту знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності.

Онлайн курс «Академічна доброчесність» викладений за посиланням: <https://vumonline.ua/course/academic-integrity-at-the-university/> та на сайті університету <http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>.

Студент зобов'язаний дотримуватися Кодексу честі студентів НУВГП, який встановлює загальні моральні принципи та правила етичної поведінки осіб, які навчаються в університеті, та якими вони мають керуватися у своїй діяльності: <http://ep3.nuwm.edu.ua/4917/1/Кодекс%20честі%20студентів%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 студентами час.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із керівником курсу.

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

#### **Оновлення**

Зміст даного курсу оновлюється за необхідністю з урахуванням змін у законодавстві України, наукових досягнень та сучасних практик у сфері туризму та готельно-ресторанної справи. Студенти можуть долучатись до оновлення дисципліни шляхом подання пропозицій викладачу стосовно новітніх змін у галузі. За таку ініціативу студенти можуть отримати додаткові бали.

#### **Академічна мобільність. Інтернаціоналізація**

Інформація щодо іноземних сайтів, які може використати студент для вивчення даної дисципліни за окремими темами наводиться в презентаціях освітньої компоненти представлених в системі Moodle.

Також для поглибленого вивчення дисципліни здобувачам освіти пропонуються міжнародні інформаційні ресурси в мережі Інтернет:

ProQuest <https://about.proquest.com/products-services/ebooks/ebooks-main.html>

Лектор

Конарівська О.Б., к.екон.н., доцент