


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри економіки та туризму

Протокол № 1 від 26.08.2024 р.

Завідувач кафедри


_____ Г.О. Горіна

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТУРИЗМІ»

Ступінь: магістр

Кількість кредитів ЄКТС 5

Розробник: Горіна Г.О.
професор, д.е.н.

2024 – 2025 навчальний рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
Обов'язкова (для студентів освітньої програми «назва освітньої програми») / вибіркова дисципліна	Обов'язкова дисципліна (ОП «Туризм»)
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість змістових модулів	2
Лекції, годин	28 / 8
Практичні / семінарські, годин	28 / 8
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94 / 134
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4
самостійної роботи студента	6,7
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни полягає у поглибленні і розширенні спеціальних знань і практичних умінь у сфері управління якістю в туризмі, здобуття навичок застосування методів, методик та інструментарію управління якістю в туристичному бізнесі.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю в туризмі формуванні вмінь та навичок: розуміння теоретичних засад управління якістю в туризмі; застосування принципів процесного підходу управління якістю в туризмі; побудови системи управління якістю послуг підприємств у сфері туризму; застосування ефективних механізмів та процесів управління якістю у сфері туризму; розуміння сутності та відмінності між стандартизацією, сертифікацією та категоризацією в туризмі та індустрії гостинності.

Предмет: методи, моделі, механізми та інструменти управління якістю в туризмі.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1 Основні поняття управління якістю

Тема 2. Принципи управління якістю

Тема 3. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу

Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі: теоретичне підґрунтя та особливості застосування

Тема 5. Вплив якості на задоволеність клієнтів в туризмі

Тема 6. Стандартизація якості туристичної діяльності

Тема 7. Стандартизація в туризмі як інструмент управління якістю

Тема 8. Категоризація в туризмі як інструмент управління якістю

Тема 9. Сертифікація готельного бізнесу як інструмент управління якістю

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Основоположні поняття, принципи та підходи до управління якістю					
Тема 1 Основоположні поняття управління якістю	15	2	2		11
Тема 2. Принципи управління якістю	15	2	2		11
Тема 3. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу	15	2	2		11
Разом за змістовим модулем 1	50	6	6		33
Змістовий модуль 2. Управління якістю в туризмі: теоретичні засади та практичні настанови					
Тема 4. Концепція управління якістю в туризмі: теоретичне підґрунтя та особливості застосування	15	2	2		11
Тема 5. Вплив якості на задоволеність клієнтів в туризмі	18	4	4		10
Тема 6. Стандартизація в туризмі як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Тема 7. Сертифікація в туризмі як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Тема 8. Категоризація в туризмі як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Тема 9. Сертифікація готельного бізнесу як інструмент управління якістю	18	4	4		10
Разом за змістовим модулем 2	100	22	22		61
Усього годин	150	28	28	-	94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Теоретичні засади управління якістю	2
2	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Принципи управління якістю	2
3	Семінар з розв'язанням практичних задач Загальні положення управління якістю на основі процесного підходу	2
4	Семінар дискусія Ризик-орієнтоване мислення в процесному підході	2
5	Семінар з розв'язанням практичних задач Особливості застосування концепції управління якістю в туризмі	2
6	Семінар дискусія Якість у туризмі як фактор конкурентоспроможності	2
7	Семінар з розв'язанням практичних задач Базові підходи до створення якості в туризмі	2
8	Семінар дискусія Задоволеність споживачів туристичних послуг як показник якості	2
9	Семінар з розв'язанням практичних задач Інституційне забезпечення стандартизації в туризмі	2
10	Семінар дискусія Галузеві стандарти в туризмі	2
11	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Роль і значення сертифікації в туристському обслуговуванні й забезпеченні якості туристських послуг	2
12	Семінар з розв'язанням практичних задач Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури в Україні	2
13	Семінар дискусія Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями	2
14	Семінар дискусія, семінар з розв'язанням практичних задач Сертифікація готельного бізнесу: критерії, програми, переваги та проблеми	2
Всього		28

5. Розподіл балів, які отримують студенти

А) вид контролю: екзамен

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми семінарського / практичного заняття	Аудиторна робота					Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	ПМК	Захист групового проекту	Завдання для самостійного виконання	
Змістовий модуль 1							
Тема 1	2	2					4
Тема 2	2	2				0,5	4,5
Тема 3		2					2
Тема 4	2			4		0,5	6,5
Разом за змістовим модулем 1	6	6		4		1	17
Змістовий модуль 2							
Тема 5		2				0,5	2,5
Тема 6	2						2
Тема 7		2				0,5	2,5
Тема 8	2						2
Тема 9		2				0,5	2,5
Тема 10	2						2
Тема 11		2				0,5	2,5
Тема 12	2						2
Тема 13	2	2				0,5	4,5
Тема 14	2	2		6		0,5	10,5
Разом за змістовим модулем 2	12	12		6		3	33
Усього годин	18	18		10		4	50

**Оцінювання студентів протягом семестру
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	20	15		

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ЄКТС	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	