

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**  
**нормативного освітнього компонента**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

<b>підготовки</b>	Магістр
<b>спеціальності</b>	242 Туризм
<b>освітньо-професійної програми</b>	Туризм

Луцьк – 2022

**Силабус освітнього компонента «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»** підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм, за освітньо-професійною програмою Туризм.

**Розробник:** Ільїн Л. В., завідувач кафедри туризму та готельного господарства, професор, доктор географічних наук.

**Погоджено**

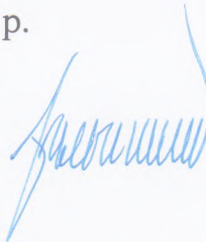
Гарант освітньо-професійної програми:



Лисюк Т.В.

**Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.**

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

**I. Опис освітнього компонента**  
**Денна форма навчання**

<b>Найменування показників</b>	<b>Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень</b>	<b>Характеристика освітнього компонента</b>
<b>Денна форма навчання</b>	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: другий (магістерський)	<b>Нормативна</b>
<b>Кількість годин/кредитів</b> 150/5		<b>Рік навчання– 2</b>
		<b>Семестр– 3</b>
<b>ІНДЗ: є</b>		<b>Лекції–26 год.</b>
		<b>Практичні – 28 год.</b>
		<b>Самостійна робота– 86 год.</b>
		<b>Консультації– 10 год.</b>
	<b>Форма контролю:</b> екзамен	
<b>Мова навчання</b>		Українська

**Заочна форма навчання**

<b>Найменування показників</b>	<b>Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень</b>	<b>Характеристика освітнього компонента</b>
<b>Денна форма навчання</b>	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: другий (магістерський)	<b>Нормативна</b>
<b>Кількість годин/кредитів</b> 150/5		<b>Рік навчання– 2</b>
		<b>Семестр– 3</b>
<b>ІНДЗ: є</b>		<b>Лекції– 14 год.</b>
		<b>Практичні – 14 год.</b>
		<b>Самостійна робота– 104 год.</b>
		<b>Консультації– 18 год.</b>
	<b>Форма контролю:</b> екзамен	
<b>Мова навчання</b>		Українська

**II. Інформація про викладача**

*ІІІ:* Ільїн Леонід Володимирович

*Науковий ступінь:* доктор географічних наук

*Посада:* професор-завідувач кафедри туризму та готельного господарства

*Контактна інформація викладача:* [ilyinleo@vnu.edu.ua](mailto:ilyinleo@vnu.edu.ua)

*Дні занять (посилання:* <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>*).*

### III. III. Опис освітнього компонента

#### 1. Анотація курсу

Управління якістю в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу; допомога студентам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості туристичних, готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.

#### 2. Пререквізити і постреквізити дисципліни

Пре реквізити: Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства

#### 3. Мета і завдання навчальної дисципліни

*Мета вивчення дисципліни* «Управління якістю туристичних послуг» полягає у формуванні у здобувачів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельно-ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

*Завдання курсу:* розгляд теоретичних засад управління якістю; вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в туризмі; вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг підприємств туризму; вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності туристичних підприємств; вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг в туризмі; розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості туристичної діяльності.

#### 4. Результати навчання (компетентності).

ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт

СК 1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації

СК 4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду

РН 6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку

РН 9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності

РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування

#### 5. Структура освітнього компонента

*Структура освітнього компонента для денної форми навчання*

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
<b>Змістовий модуль 1. Основи теорії стандартизації та сертифікації туристичної діяльності</b>						

<b>Тема 1.</b> Державна система стандартизації	20	4	4	10	2	ЗПР, УО / 4
<b>Тема 2.</b> Система сертифікації туристичних послуг	18	4	2	10	2	ЗПР, УО / 3
<b>Тема 3.</b> Основи ліцензування	12	2	2	8		ЗПР, УО / 3
<b>Тема 4.</b> Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	16	4	2	10		ЗПР, УО / 4
<b>Тема 5.</b> Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	16	2	4	10		ЗПР, УО / 3
Разом за змістовим модулем 1	82	16	14	48	4	17
<b>Змістовий модуль 2. Механізми і процеси управління якістю</b>						
<b>Тема 6.</b> Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму	20	4	4	10	2	ЗПР, УО / 3
<b>Тема 7.</b> Система управління якістю послуг на підприємствах туризму	16	2	4	8	2	ЗПР, УО / 3
<b>Тема 8.</b> Організація контролю якості готельних та ресторанних послуг	16	2	4	10		ЗПР, УО / 3
<b>Тема 9.</b> Ефективність управління якістю на підприємствах туризму	16	2	2	10	2	ЗПР, УО / 4
Разом за змістовим модулем 2	68	10	14	38	6	13
ІНДЗ						10
Самостійна робота						
Усього годин	150	26	28	86	10	40

\*Форми контролю: ДС – дискусія; Т – тести; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією; МКР – модульна контрольна робота.

*Структура освітнього компонента для заочно форми навчання*

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
<b>Змістовий модуль 1. Основи теорії стандартизації та сертифікації туристичної діяльності</b>						
<b>Тема 1.</b> Державна система стандартизації	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 4
<b>Тема 2.</b> Система сертифікації туристичних послуг	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 3
<b>Тема 3.</b> Основи ліцензування	16		2	12	2	ЗПР, УО / 3

<b>Тема 4.</b> Теоретичні основи управління якістю туристичних послуг	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 4
<b>Тема 5.</b> Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 3
Разом за змістовим модулем 1	88	8	10	60	10	17
<b>Змістовий модуль 2. Механізми і процеси управління якістю</b>						
<b>Тема 6.</b> Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму	16	2		12	2	УО / 3
<b>Тема 7.</b> Система управління якістю послуг на підприємствах туризму	14	2		10	2	УО / 3
<b>Тема 8.</b> Організація контролю якості готельних та ресторанних послуг	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 3
<b>Тема 9.</b> Ефективність управління якістю на підприємствах туризму	14		2	10	2	ЗПР, УО / 4
Разом за змістовим модулем 2	62	6	4	44	8	13
ІНДЗ						10
Самостійна робота						
Усього годин	150	14	14	104	18	40

\*Форми контролю: ДС – дискусія; Т – тести; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією; МКР – модульна контрольна робота

6. Завдання для самостійного опрацювання  
*Денна форма навчання*

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Історія розвитку Міжнародної організації зі стандартизації і сертифікації	30
2	Сучасні міжнародні організації зі стандартизації і сертифікації	30
3	Етапи інтеграції України в Міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації	26
	Разом	86

*Заочна форма навчання*

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Історія розвитку Міжнародної організації зі стандартизації і сертифікації	36

2	Сучасні міжнародні організації зі стандартизації і сертифікації	36
3	Етапи інтеграції України в Міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації	32
	Разом	104

#### IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ; оцінка за виконання самостійної роботи.

Поточний контроль (мах = 40 балів)										Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1					Модуль 2					Модуль 3			
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					ІНДЗ	МКР 1		МКР 2
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9					
4	3	3	4	3	3	3	3	4	10	30	30	100	

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: [https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh\\_pro\\_otzin\\_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf](https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh_pro_otzin_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf)).

#### *Політика викладача щодо здобувача освіти*

Студент зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента. При вивченні освітнього компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем освітнього компонента. оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних Високо заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Студент зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів н Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

#### *Політика щодо академічної доброчесності*

Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>).

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагиату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (посилання: <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>).

#### *Політика щодо дедлайнів та перекладання*

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перекладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється.

#### *Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти*

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації (посилання: [https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022\\_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F\\_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB\\_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2\\_%D0%92%D0%9D%D0%A3\\_i%D0%BC.\\_%D0%9B.%D0%A3.\\_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf](https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf)).

Визнання можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

## **V. Підсумковий контроль**

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

#### *Перелік питань до екзамену*



Сутність та значення державної системи стандартизації. Органи і служби стандартизації. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Категорії та види стандартів.

Правова основа проведення процесу сертифікації на підприємстві готельного та ресторанного господарства. Порядок проведення сертифікації готельних та ресторанних послуг. Розгляд спірних питань. Порядок розрахунків між органом із сертифікації і заявником.

Законодавча та нормативна база ліцензування підприємств України. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Правила та порядок проведення ліцензування підприємств. Умови дії ліцензії. Умови припинення дії ліцензії та її анулювання/

Поняття, значення та основні напрями забезпечення якості готельних і ресторанних послуг. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю в Україні. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика основних складових компонентів якості готельних та ресторанних послуг.

Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Сутність, основні етапи та особливості розвитку управління якістю послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості на підприємствах готельного ресторанного бізнесу. Зміст концепції TQM та її застосування на підприємствах готельного ресторанного бізнесу. Сутність процесного підходу до управління якістю підприємств готельного ресторанного бізнесу.

Поняття та основні підходи до визначення механізму управління якістю. Види механізму управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Сутність основних елементів механізму управління якістю готельних та ресторанних послуг. Зміст та основні етапи процесу управління якістю послуг на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Зміст та класифікація функцій і факторів управління якістю готельних та ресторанних послуг. Види методів управління якістю готельних та ресторанних послуг, їх характерні риси.

Поняття системи управління якістю послуг. Характеристика основних елементів, що формують систему управління якістю готельних та ресторанних послуг. Функції, цілі, завдання, основні вимоги до побудови систем управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Удосконалення систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.

Політика у сфері якості: цілі, завдання та заходи. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням готельних та ресторанних послуг. Основні етапи контролю якості готельних та ресторанних послуг. Управління документацією з якості. Характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю. Комісії з якості, їх функції та завдання.

Сутність, види та етапи формування витрат на управління якістю готельних і ресторанних послуг. Рівень якості послуг і порядок його визначення. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості готельних і ресторанних послуг. Поняття, основні критерії та показники ефективності управління якістю готельних і ресторанних послуг.

## VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення

90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	Fx	Необхідне перескладання

## VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.

ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.

ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.

ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. К. : Держстандарт України, 2001. 27 с.

ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001.23 с.

ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.

Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Підручник. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 488 с.

Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / Ю.І. Койфман та ін. К.: Вид. НС, 1993. 132 с.

Ільїн Л. В., Пилипчук М. М., Супрунюк А. П., Кучерук В.В. Особливості формування і реалізації стратегії управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу. Індустрія туризму й сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку : Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 80-річчя Волинського національного університету імені Лесі Українки (м. Луцьк, 28 жовтня 2020 р.) відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк : ПП Іванюк, 2020. С.133–136.

Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник. К., 1995. 349 с.

Ткаченко Т.І., Мельниченко С. В., Босовська М. В. Управління якістю готельних та ресторанних послуг: опорний конспект лекцій. К. – ЦПНМВ КНТЕУ, 2010. 107 с.

Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. Львів : Магнолія, 2019. 327 с.

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