

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Тип дисципліни	Вибіркова
Рівень вищої освіти	Другий (<i>магістерський</i>)
Мова викладання	Українська
Семестр	
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	4,0
Форми навчання, для яких викладається дисципліна	Денна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: розглянути теоретичні засади управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму; оцінювати рівень якості туристичних послуг; застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму; проводити сертифікацію послуг та підприємств у сфері туризму; розробляти, впроваджувати та сертифікувати системи якості.

Зміст навчальної дисципліни. Наукові основи управління якістю туристичних послуг. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг. Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму. Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму. Організація контролю якості туристичних послуг. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації. Система сертифікації туристичних послуг. Ліцензування підприємств у сфері туризму

Запланована навчальна діяльність: лекції – 16 год., практичні заняття – 16 год., самостійна робота – 88 год., разом – 120 год.

Форми (методи) навчання: лекції (словесні, наочні з візуалізацією); практичні заняття (інтерактивні з використанням ситуаційних вправ, дискусій, кейсів), самостійна робота (індивідуальні завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, письмове опитування, тестування захист результатів виконання індивідуальних завдань.

Вид семестрового контролю: залік – 2 семестр

Навчальні ресурси:

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457с.
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
3. Нездоймінов С.Г. Організація екскурсійних послуг: навч.-метод. посібник / С.Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2011. – 216 с.
4. Про стандартизацію : Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – С. 145.
5. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khnu.km.ua>
6. Електронна бібліотека університету. Доступ до ресурсу: https://lib.khnu.km.ua/php_f/lib.php

Викладач: доктор історичних наук, професор Земський Ю.С.