

Управління якістю туристичних послуг

курс за вибором

другий (магістерський) рівень вищої освіти

2022/2023 н. р.

курс 1, семестр II



ВИКЛАДАЧ

КУЧЕРЯВА

ГАННА ОЛЕКСАНДРІВНА

канд. географ. наук, доцент,
доцент кафедри психології і туризму

hanna.kucheriava@knu.edu.ua

ЗАГАЛЬНА ТРИВАЛІСТЬ КУРСУ:

3 кредити ЄКТС/90 годин
аудиторні – 28 годин
самостійна робота – 62 годин

МОВА ВИКЛАДАННЯ

українська

ПОПЕРЕДНІ УМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ:

курс адаптований для студентів, що навчаються за різними ОП

ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ: залік

ПРО КУРС

Курс «Управління якістю туристичних послуг» передбачає формування у здобувачів вищої освіти системи спеціальних знань щодо інструментарію управління якістю туристичних послуг, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг в індустрії туризму.

У рамках курсу здобувачі вищої освіти розглядають наукові засади управління якістю туристичних послуг, вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю туристичних послуг, виявляють чинники поліпшення якості туристичних послуг і забезпечення її конкурентоспроможності.

ЗМІСТ КУРСУ

Лекційна частина курсу включає такі теми:

- *Теоретико-методичні засади системи управління якістю туристичних послуг.*
- *Концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму.*
- *Міжнародний досвід з управління якістю туристичних послуг.*
- *Державне регулювання якості послуг у сфері туризму.*
- *Системи та стандарти управління якістю туристичних послуг.*

Практична частина курсу передбачає формування навичок:

- *аналізу якості туристичних послуг;*
- *застосовування на практиці принципів, методів та правил управління якістю послуг в сфері туризму;*
- *пошуку та аналізу різних джерел інформації, візуалізації результатів дослідження.*