

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ФАКУЛЬТЕТ
туризму, бізнесу і психології



Кафедра психології і туризму

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни

«Управління якістю туристичних
послуг»

ІЗ Туризм та рекреація

освітня програма Туризмознавство

Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Кафедра	кафедра психології і туризму
Факультет	туризму, бізнесу і психології
Викладач	Кучай Оксана Василівна – доцент кафедри психології і туризму, кандидат економічних наук, доцент 
Статус дисципліни	вибіркова дисципліна професійної і практичної підготовки
Курс, семестр	І курс, II семестр
Обсяг дисципліни у кредитах ЄКТС / загальна кількість годин	3 кредити ЄКТС, 90 годин
Мова викладання	українська

Коротка анотація дисципліни (Що я вивчатиму?)	Питання стратегічного управління та методики розробки стратегій розвитку підприємства
Мета вивчення дисципліни (Чому це цікаво й потрібно вивчати?)	Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є набуття та формування теоретичних та практичних навичок в управлінні якістю в сфері туризму в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств сфери туризму різних форм власності.
Результати навчання (Чому я навчуся на цій дисципліні?)	Уміння здійснювати оцінку рівня якості туристичних послуг
Компетентності (Яку сукупну користь я отримаю від вивчення цієї дисципліни?)	Застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств сфери туризму
Види занять і їхній розподіл за годинами	лекції – 14 годин, семінарські заняття – 16 годин
Тематика (змістові модулі) навчальної дисципліни	Тема 1. Наукові основи управління якістю. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю (4 години) Тема 2. Система управління якістю послуг підприємств сфери туризму Тема 3. Ефективність управління якістю послуг підприємств сфери туризму Тема 4. Організація контролю якості туристичних послуг Тема 5. Системи стандартизації та сертифікації послуг (4 години)
Політика оцінювання (розподіл балів і критерії)	Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за аудиторну та самостійну роботу протягом семестру (максимум 50 балів) і бала за МКР (максимум 50 балів). Максимальний рейтинговий бал становить 100 балів. Студенти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку. Студенти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і нижче, складають залік і в разі успішного складання отримують оцінку «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – «Е» та бал 60.
Пререквізити (передумови вивчення дисципліни)	Передумовами до вивчення (вибору) дисципліни «Інноваційний та проєктний менеджмент у сфері туризму та рекреації» є знання з дисциплін «Менеджмент в туризмі», «Економіка туризму», «Організація діяльності туристичного підприємства».

Навчально-методичне інформаційне забезпечення	й Безродна, С.М. (2017). <i>Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей</i>. Чернівці: ПВКФ «Технодрук». Давидова, О.Ю. (2018). <i>Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник</i>. Х. : Вид-во Іванченка І.С. Забуранна, Л. В., Сіренко К. В. (2016). <i>Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика : монографія</i>. Київ : Ліра-К. Стеченко, Д.М. (2012). <i>Управління регіональним розвитком туризму : навч. посібник</i>. Київ : Знання, 2012. Шаповал, М.І. (2007). <i>Менеджмент якості: підручник. 3–тє вид., випр. і доп.</i> Київ: т-во «Знання», КОО.
Форми і способи поточного та семестрового контролю	Семінарські заняття передбачають усне опитування, виконання письмових практичних завдань, захист індивідуальних і групових завдань (презентацій). Самостійна робота включає вивчення теоретичних питань, що стосуються тем лекційних занять, за рекомендованою літературою, виконання індивідуальних завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Наприкінці семестру виконується модульна контрольна робота. Підсумкова форма контролю – залік в усній формі.

Затверджено на засіданні кафедри психології і туризму

протокол № 12 від «10» квітня 2025 р.

Завідувач кафедри



Олександр БОНДАРЕНКО