КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ
туризму, бізнесу і психології

Кафедра історії і туризму

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни

«Управління якістю туристичних послуг»

J3 Туризм та рекреація

освітня програма Туризмознавство

Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Кафедра	кафедра історії і туризму
Факультет	туризму, бізнесу і психології
Викладач	Кучай Оксана Василівна – доцент кафедри історії і туризму, кандидат економічних наук, доцент 
Статус дисципліни	вибіркова дисципліна професійної і практичної підготовки
Курс, семестр	І курс, ІІ 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 й інформаційне забезпечення	Безродна, С.М. (2017). *Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей*. Чернівці: ПВКФ «Технодрук». Давидова, О.Ю. (2018). Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С. Забуранна, Л. В., Сіренко К. В. (2016). Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика : монографія. Київ : Ліра-К. Стеченко, Д.М. (2012). *Управління регіональним розвитком туризму : навч. посібник*. Київ : Знання, 2012. Шаповал, М.І. (2007). *Менеджмент якості: підручник. 3–тє вид., випр. і доп*. 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 історії і туризму

протокол № 1 від «31» серпня 2026 р.

Завідувач кафедри Володимир ВАСИЛЬЧУК