

«Затверджую»

Завідувач кафедри Геоінформатики і фотограмметрії

_____ /д.т.н., проф. Ю.О Карпінський./

«_30_» травня 2022 р.

Розробник силябусу

_____ /д.т.н., проф. Наталія БУШУЄВА/



СИЛЯБУС УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

назва освітньої компоненти (дисципліни)

Шифр за ОПП: ОК 08				
Навчальний рік: 2022/2023				
Освітній рівень: другий рівень вищої освіти (магістр)				
Форма навчання: денна				
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»				
Спеціальність: 242 «Туризм»				
8) Компонента спеціальності: обов'язкова				
9) Семестр: 1				
10) Цикл дисципліни: обов'язкова компонента ОПП				
11) Контактні дані викладача: д.т.н., проф. Бушуєва Н.С., bushuieva.ns@knuba.edu.ua , (044) 245-48-57				
12) Мова навчання: українська				
13) Пререквізити: «Туризмологія»				
14) Мета курсу: формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок з управління якістю в сфері туристичних послуг, які дозволять ефективно використовувати на практиці способи та засоби управління якістю на рівні, який відповідав би вимогам підготовки висококваліфікованих магістрів.				
15) Результати навчання:				
№	Програмний результат навчання	Метод перевірки навчального ефекту	Форма проведення занять	Посилання на компетентності
1	ПРН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.	Обговорення під час занять	Лекція, практичні заняття	ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК1 СК2 СК5 СК6 СК7

2	<p>ПРН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації</p>	<p>Обговорення під час занять, контрольна робота</p>	<p>Лекція, практичні заняття</p>	<p>ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК1 СК2 СК5 СК6 СК7</p>
	<p>ПРН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проєктувати його стратегічний розвиток на засадах сталості</p>	<p>Обговорення під час занять, контрольна робота</p>	<p>Лекція, практичні заняття</p>	<p>ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК1 СК2 СК5 СК6 СК7</p>
	<p>ПРН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.</p>	<p>Обговорення під час занять</p>	<p>Лекція, практичні заняття</p>	<p>ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК2 СК5 СК6 СК7</p>
	<p>ПРН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.</p>	<p>Обговорення під час занять</p>	<p>Лекція, практичні заняття</p>	<p>ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК1 СК2 СК5 СК6 СК7</p>
	<p>ПРН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.</p>	<p>Обговорення під час занять, контрольна робота</p>	<p>Лекція, практичні заняття</p>	<p>ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК1 СК2 СК5 СК6</p>

				СК7
ПРН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності	Обговорення під час занять	Лекція, практичні заняття		ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК6 ЗК7 СК1 СК2 СК5 СК6 СК7
ПРН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.	Обговорення під час занять	Лекція, практичні заняття		ІК ЗК1 ЗК2 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК2 СК5 СК7
ПРН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними DESTINATION на національному, регіональному та локальному рівнях.	Обговорення під час занять	Лекція, практичні заняття		ІК ЗК1 ЗК4 ЗК5 ЗК6 ЗК7 СК2 СК5 СК6 СК7

16) Структура курсу:

Лекції, год	Практичне заняття, год	Лабораторні заняття, год	Курсовий проект/ курсова робота РГР/Контрольна робота	Самостійні роботи здобувача, год	Форма підсумкового контролю
30	30	-	Індивідуальна робота	45 110	Залік
Сума годин:					
Загальна кількість (кредитів ECTS)				105 (3,5)	
Кількість годин (кредитів ECTS) аудиторного навантаження:				60 (1,9)	

17) Зміст курсу: (окремо для кожної форми занять – Л/Пр/Лаб/ КР/СРС)

Лекції:

Змістовий модуль 1. Структура систем управління якістю туристичних послуг.

Тема 1. Вступ. Поняття управління якістю туристичних послуг.

Основні поняття, підходи та термінологічна база.

Тема 2. Діалектика якості в умовах діджиталізації суспільства.

Системи якості на основі формування якості туристичних послуг.

Порівняння сучасних підходів щодо управління якістю туристичних послуг. Розкриття вимог щодо розробки та впровадження СУЯ.

Тема3. Система стандартів та підходів до управління якістю ISO 9000, ISO 10006, TQM. Agile. Аудит якості туристичних послуг.

Основні положення щодо Total Quality Management, родин стандартів ISO 9000, ISO 21100, ISO 10006, TQM. Agile. Стандарт ISO 19011.

Змістовий модуль 2. Планування, впровадження та оцінка систем управління якістю

Тема 1. Вартість підтримки туристичних послуг. Приклади.

Система підтримки якості туристичних послуг, Засоби підтримки.

Тема 2. Створення системи управління якістю туристичних послуг.
 Гнучкі методології.
 Тема 3. Приклади розробки та сертифікації систем якості за стандартами ISO 9001, ISO 10006 та ISO 14000.
 СУЯ туристичних послуг
 Тема 4. Розробка необхідних структур та документів щодо систем якості за стандартами ISO 9001, ISO 21100, ISO 10006 та ISO 14000.
 Опис необхідних структур та документів, приклади.
Модуль 2. Аудит якості туристичних послуг. Стандарт ISO 9001:2015. Опис політики та цілей в галузі якості туристичних послуг .
Змістовий модуль 3. Аудит продукту туристичних послуг.
 Тема 1. Визначити тип аудиту.
 Основні вимоги стандарту ISO 19011.
 Тема 2. Згідно плану аудиту провести продукт туристичних послуг.
 Поняття план, програма аудиту туристичних послуг.
 Тема 3. Виявити невідповідності.
 Процедура управління невідповідно. продукцією.
 Тема 4. Розробити висновок щодо аудиту.
 Процедура корегувальних заходів.
 Тема 5. Визначити вимоги щодо політики згідно стандарту ISO 9001:2015.
 Опис політики згідно стандарту ISO 9001:2015.
 Тема 6. Визначити вимоги щодо цілей в галузі якості згідно стандарту ISO 9001:2015.
 Опис цілей згідно стандарту ISO 9001:2015.
 Тема 7. Опис політики та цілей в галузі якості туристичних послуг згідно вимог підходу Agile.
 Методологія Agile.

Практичні заняття:

№ з/п	Назва теми
1	Засоби підтримки якості.
2	Стандарт ISO 9001:2015.
3	Стандарт ISO 10006. Канбан.
4	Діалектика якості в умовах дигіталізації суспільства.
5	Система стандартів та підходів до управління якістю ISO 9000, ISO 10006, ISO, TQM.
6	Аудит якості за Agile методологією
7	Стратегії вирішення на основі ISO 21100
	Підходи до управління якістю. Agile, Канбан.
	Коригувальні заходи.
	Основні документи системи управління якістю
	Основні документи системи поліпшення управління якістю
	Делегування обов'язків
	Мотивація членів проектної команди ІТ компанії
	Системи якості на основі формування туристичної послуги

Курсовий проект/курсова робота/РГР/Контрольна робота:

1. Індивідуальна робота.

Самостійна робота студента (СРС):

№ з/п	Назва теми
1	Підходи Демінга, Джурана
2	Причино -наслідкова діаграма Ісікави
3	Процеси поліпшення якості
4	Статистичні методи щодо управління якістю

18) Основна література:

1. Стандарти сімейства 9000. ДСТУ ISO 9001:2015. Канбан.
2. Стандарт ISO10006. Agile.
3. Стандарт ISO 14000
4. Стандарт ISO 19011
5. Стандарт ISO 12207
6. Стандарт ISO 21100

19) Додаткова література:

1. Бушуев, С.Д. National Competence Baseline, NCB UA Version 4.01 / С.Д. Бушуев, Н.С. Бушуева. – К. : ІПІДІУМ, 2018. – 208 с.
2. Bushuyev S., Kozyr B., Zapryvoda A. “Agile methods of product formation and the results of an innovative project” // XIV International Scientific and Technical Conference «Computer Sciences and Information Technologies», September 17 – 20, 2019.Lviv, Ukraine, pp. 136-141. (**Scopus**)
3. Методологія розробки та принципи функціонування інформаційної технології гармонізації змісту освіти. стаття ISSN Online: 2076-8184. Information Technologies and Learning Tools, 2018, Vol 1, №1. pp. 105-126. **Web of Science**
4. CSIT 2018, XIIIth International Scientific and Technical Conference, IEEE, 11-14 September, 2018, Lviv Polytechnic National University, pp. 183-186. Режим доступу: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8526680> IT project management driving by competence <http://library.knuba.edu.ua>

20) Система оцінювання навчальних досягнень (розподіл балів):

Поточне оцінювання				Підсумковий контроль (іспит)	Сума
Змістовні модулі					
1	2	3			
25	25	25		25	100

21) Умови допуску до підсумкового контролю:

- відвідування лекцій;
- виконання практичних робіт;
- виконання індивідуального завдання;
- дотримання умов академічної доброчесності.

22) Політика щодо академічної доброчесності: розуміння здобувачами вищої освіти етичного кодексу університету та норм академічної доброчесності (вимог щодо оригінальності текстів та допустимого відсотку співпадінь)

23) Посилання на сторінку електронного навчально-методичного комплексу дисципліни:

<https://org2.knuba.edu.ua/course/view.php?id=861>