



Силабус навчальної дисципліни
«Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування»

Спеціальність	242 «Туризм»
Освітня програма	«Туризм»
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	3 курс, 2 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	4
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 24 год. Практичні – 24 год. Самостійна робота – 72 год.
Форма підсумкового контролю	Залік
Кафедра	Туризму, проспект Науки 9-А, м. Харків, 1-ий корпус, ауд. 316. Тел. 38(057)758-77-26 (дод. 451) http://www.hneu.edu.ua/Department_of_tourism
Викладач	Стрижак Олена Олегівна, доцент кафедри туризму, кандидат економічних наук
Контактна інформація викладача	sssellennnn@gmail.com
Дні занять	Згідно діючого розкладу занять
Консультації	Відповідно до графіку
Мета навчальної дисципліни - формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю в сфері обслуговування, а також набуття практичних вмінь і навичок із забезпечення міжнародних стандартів якості послуг на підприємствах сфери обслуговування.	
Передумови для навчання <i>Основи туристичної діяльності; Організація туристичних подорожей; Економіка рекреації та туризму / Здатність забезпечення тотального управління якістю на основі використання сучасних стандартів якості, навички з організації системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства</i>	
Зміст навчальної дисципліни	
Змістовий модуль 1. Науково-практичні основи управління якістю. Тема 1. Наукові підходи до управління якістю. Тема 2. Міжнародний досвід управління якістю. Тема 3. Тотальне управління якістю (TQM). Тема 4. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Тема 5. Сертифікація систем якості.	
Змістовий модуль 2. Організація управління якістю в сфері обслуговування. Тема 6. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю. Тема 9. Аудит якості. Тема 10. Ефективність управління якістю послуг на підприємстві сфери обслуговування.	
Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни <i>Для опанування навчальної дисципліни необхідним є використання мультимедійних засобів</i>	
Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)	РНПД, Технологічна карта, лекції, завдання для практичних та самостійних занять, інформаційні матеріали, завдання для перевірки знань. (https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=4471)



Рекомендовані джерела

Основні джерела: 1. Агєєв Є. Я. *Управління якістю: Навчальний посібник.* – Львів: Новий світ – 2000, 2010. – 240 с.; 2. Безродна С. М. *Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей.* – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.; 3. Бичківський Р. *Управління якістю: Навч. посібник.* – Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. - 329 с.; 4. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. *Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному госпо-дарстві: навч. посібник.* – Х.: ХНАМГ, 2012. – 468 с.; 5. Заплотинський Б. А., Тупкало В. М. *Управління якістю : Навчально-методичний посібник.* – К. : ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.

Допоміжні джерела: 6. Богдан Н. М. *Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 –Туризмознавство (за видами)).* - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.; 7. Полчанінова І. Л. *Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» для студентів 3 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент.* – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 64 с.; 8. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. *Управління якістю готельних послуг: монографія.* – К., 2006. – 234 с.

Система оцінювання результатів навчання

Система оцінювання включає поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних та практичних занять з цієї дисципліни й оцінюється сумою набраних балів; підсумковий модульний контроль, що проводиться у формі письмової контрольної роботи, відповідно до графіку навчального процесу (максимальна кількість – 100 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 60 балів).

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Лекції (активна робота)	15
Практичні заняття (активна робота)	15
Завдання за темами	47
Есе	3
Письмові контрольні роботи	10
Участь у науковій роботі	10
Максимальна кількість балів	100

Відповідність шкали оцінювання ЄКТС національній системі оцінювання та ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену (іспиту), диференційованого заліку, курсового проєкту (роботи), практики, тренінгу	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Політики навчальної дисципліни

Під час вивчення даної дисципліни обов'язковим є дотримання політики дотримання академічної доброчесності, політики щодо пропусків занять та політики щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну.

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.