

Міністерство освіти і науки України  
Український державний університет імені Михайла  
Драгоманова  
Природничий факультет  
Кафедра екології та туризму

**РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
(СИЛАБУС)**  
**Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування\_\_\_\_**  
**(назва навчальної дисципліни)**  
**Туризм\_\_\_\_\_**  
**(назва освітньої програми)**

|                   |                                                                                                                                           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПІБ               | Буличева Тамара Валентинівна<br>доцент кафедри екології та туризму                                                                        |
| Профіль викладача | <a href="https://fpgoe-npu-edu-ua-navchalni-dyscypliny-kafedry-turyzm">https://. fpgoe-npu-edu-ua-navchalni-dyscypliny-kafedry-turyzm</a> |
| Електронна адреса | <a href="mailto:t.v.bulycheva@udu.edu.ua">t.v.bulycheva@udu.edu.ua</a>                                                                    |

#### I. Основна 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. .

#### II. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| Галузь знань               | 24 Сфера обслуговування |
| Освітній рівень            | Бакалавр                |
| Спеціальність              | 242 Туризм              |
| Освітня програма           | Туризм та рекреація     |
| Рік впровадження           | 2023                    |
| Шифр навчальної дисципліни | BB.2.2.15               |
| Семестр навчання           | 8                       |

#### III. Програмні результати навчання

- ✓ знання особливостей класифікації засобів розміщення та харчування в Україні та світі
- ✓ знання правові та нормативні документи, що регламентують діяльність готелів та інших засобів розміщення;
- ✓ знання порядку проведення та вимог класифікації до готелів та інших засобів розміщення та номерів різних категорій;
- ✓ знання міжнародних, європейських, національних стандартів в галузі надання послуг розміщення та харчування;

#### IV. Короткий 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 3. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства

Тема 4. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Тема 5. Економічні та правові аспекти управління якістю

Тема 6. Ефективність управління якістю послуг на підприємстві сфери обслуговування.

Тема 7. Аудит якості.

## **V. Назва кафедри та викладацький склад, який буде забезпечувати викладання**

Кафедра екології та туризму

Природничий факультету УДУ імені Михайла Драгоманова  
Буличева Тамара Валентинівна,  
кандидат географічних наук.

## **VI. Обсяг навчального навантаження і терміни навчання**

|                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| Рік і семестр навчання   | 1 рік, 1 семестр |
| Кількість кредитів       | 3 кредити        |
| Загальна кількість годин | 90               |
| Лекційні заняття         | 30               |
| Семінарські заняття      | 30               |
| Самостійна робота        | 120              |

## **VII. Політика навчальної дисципліни**

ґрунтується на засадах академічної доброчесності та визначається системою вимог, які ставляться до здобувачів вищої освіти в УДУ імені Михайла Драгоманова.

## **VIII. Основні інформаційні 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., Ладигженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному госпо-дарстві: навч. посібник. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 468
5. Заплотинський Б. А., Тупкало В. М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. – К. : ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.

## **IX. Система оцінювання**

|                      |                                                                                         |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Поточний контроль    | оцінювання на семінарських заняттях, підсумковий тест, виконання індивідуальних завдань |
| Підсумковий контроль | залік                                                                                   |

## **X. Навчальні ресурси**

Основні та додаткові матеріали, необхідні для вивчення навчальної дисципліни, знаходяться в електронному навчальному курсі системи управління навчальними курсами MOODLE:  
<https://moodle.....>

Обговорено та затверджено на засіданні кафедри туризму  
протокол № 1 від 30.08.2024