

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ІМЕНІ
ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

ПІБ НПП, відповідальний за курс
науковий ступінь і вчене звання,
посада

НИКИГА ОКСАНА ВАСИЛІВНА
доктор філософії (PhD),
викладач кафедри туризму

Контактний телефон	+38-097-95-21-403
Електронна адреса	nykyha1993@gmail.com
Розклад навчальних занять	https://3w.ldufk.edu.ua/index.php/fakultet-pedahohichnoi-osvity-6/21-ftrozklad
Сторінка дистанційного курсу	http://study.ldufk.edu.ua/course/view.php?id=1841

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення навчальної дисципліни	Метою дисципліни є формування у студентів системи знань про управління якістю в туризмі, а також практичних навичок в сфері управління якістю.
Тривалість	VI семестр: 3,0 кредити ЄКТС/90 годин (14 год – лекції, 16 год – практичні, семінарські, 60 год – самостійна робота)
Форми та методи навчання	Лекції, практичні та семінарські заняття, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Вступний контроль, поточний контроль, підсумковий контроль. Підсумковий контроль – залік.
Мова викладання	Українська

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ п/п	Теми	Результати навчання
1.	Поняття якості туристичних послуг	<i>Знати:</i> якість як об'єкт управління. Знати основні поняття: якість, якість послуги, якість в туризмі. Розуміти специфіку якості туристичних послуг, поняття якості туристичної послуги. Уміти розрізняти задоволеність споживачів і відповідність стандартам як критерії якості. Уміти пояснити відмінності між базовою, очікуваною і бажаною якістю туристичної послуги.
2.	Стандартизація і ліцензування в сфері туризму	<i>Знати:</i> основні поняття та принципи ліцензування туристичної діяльності, сутність та види стандартів у сфері туризму, систему туристичних стандартів в Україні та міжнародні стандарти якості (ISO), а також основні принципи ліцензування туристичної діяльності, ліцензійні вимоги та роль ліцензування у забезпеченні якості й безпеки туристичних послуг.
3.	Сертифікація в сфері туризму	<i>Знати:</i> сутність і значення сертифікації туристичних послуг. Знати головні принципи та правила проведення сертифікаційних процедур, усвідомлювати роль стандартизації у забезпеченні якості туристичних послуг, а також розуміти важливість ліцензування та сертифікації для підвищення довіри споживачів, формування позитивного іміджу туристичних підприємств і зміцнення конкурентоспроможності галузі на національному та міжнародному рівнях.
4.	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму	<i>Знати:</i> сутність, мету та структуру системи управління якістю в туризмі. Знати етапи формування та основні елементи цієї системи, володіти теоретичними засадами її впровадження й функціонування на туристичному підприємстві.
5.	Методи управління якістю	<i>Знати:</i> сутність і значення методів оцінки якості туристичних послуг. Знати основні принципи та інструменти класичних підходів до управління якістю, уміти характеризувати сучасні методи та технології контролю й покращення якості.
6.	Оцінка задоволеності споживачів якістю туристичних послуг	<i>Знати:</i> сутність поняття «задоволеність споживача» та його зв'язок із якістю туристичних послуг. Основні методи оцінки задоволеності (соціологічні, експертні, аналітичні). Чинники задоволеності клієнтів. Роль оцінювання у системі управління якістю туристичних підприємств.
7.	Організація контролю якості туристичних послуг	<i>Знати:</i> Поняття та значення контролю якості у сфері туризму. Про державний контроль за якістю туристичних послуг. Систему контролю якості на туристичному підприємстві.

ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

1. Богдан Н.М., Писаревський І.М., Погасій С.О. Управління якістю туристських послуг : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
2. Галузеві стандарти: Перелік національних стандартів сфери туризму. URL:

<https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>

3. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 448 с.

4. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 328 с.

5. Мороз С.Р., Никига О.В. Інноваційні підходи до управління якістю туристичних послуг та сервісу. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. №19. 2025. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2025-19-12-01>

6. Никига О.В., Мороз С.Р., Нога Р.Ю. Управління якістю туристичних послуг: сучасні підходи. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, серія «Міжнародні відносини, економіка, країнознавство, туризм»*. №21. 2025. С. 206-211. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21>

7. Никига О.В., Мороз С.Р., Журило М. А. Особливості систем резервування в туризмі. *Економіка та суспільство*. 2025. № 78.

8. Никига О.В., Мороз С.Р. Управління якістю туристичних послуг і сервісу у межах гастрономічного туризму. *Економіка та суспільство*. 2025. №74. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6042>. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-74-64>

9. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2018. 228 с.

10. Про стандартизацію: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/2408-14#Text>

11. Управління якістю та безпекою в туризмі. National Tourism Organization of Ukraine. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/about

ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Політика оцінювання. Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК ім. І.Боберського: <https://repository.ldufk.edu.ua/home>

Робоча програма: <https://repository.ldufk.edu.ua/home>

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних робіт. Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

стаціонарна форма навчання

- семінари – 40 балів;
- практичні – 30 балів;
- модульна контрольна робота – 30 балів.

заочна форма навчання

- семінари – 40 балів;
- практичні – 30 балів;
- модульна контрольна робота – 30 балів.

Підсумковий контроль – залік виставляється за результатами поточного оцінювання. Максимальна кількість балів за курс – 100.

Політика щодо академічної доброчесності: недопустиме списування та плагіат. Дотримання правил та норм академічної доброчесності, етичної поведінки та корпоративної культури здійснюється відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності ЛДУФК імені Івана Боберського <https://www.ldufk.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennja-pro-dobrochesnist-04-20.pdf>.

Політика захування результатів неформальної освіти. Студенти, які здобули

освітні компонентності, за межами ЛДУФК імені Івана Боберського, при їх відповідності постреквізітам освітньої програми, можна перезарахувати їх результати у якості виконання зарахованої теми відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті https://www.ldufk.edu.ua/wp-content/uploads/2023/02/polozhennia_neformalna_osvita.pdf.

Рекомендовано, для удосконалення професійних знань та навиків проходити онлайн-курси на освітніх платформах: <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>, <https://prometheus.org.ua/>.

Використання **ШІ (штучного інтелекту)** у процесі навчання. Одна з найважливіших переваг штучного інтелекту в освіті – це його здатність забезпечувати персоналізований досвід навчання. Саме тому, навчальним курсом передбачено проходження онлайн-курсу про застосування штучного інтелекту (AI) для роботи та бізнесу за покликанням https://rsvp.withgoogle.com/events/ai-basics_2023_short/home. Сертифікат, який студент отримає після проходження онлайн-курсу є підставою для перезарахування балів (30 балів) у рамках політики неформальної освіти.