

Освітній компонент	Вибірковий освітній компонент 10 «Управління якістю в туризмі та рекреації»
Рівень ВО	Перший (бакалаврський) рівень
Назва спеціальності/освітньо-професійної програми	242 Туризм / Туризм
Форма навчання	Денна
Курс, семестр, протяжність	4 курс (7 семестр), 5 кредитів ЄКТС
Семестровий контроль	Залік
Обсяг годин (усього: з них лекції/практичні)	150 год., з них лекц. – 10 год., практ. – 20 год.
Мова викладання	Українська
Кафедра, яка забезпечує викладання	Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації
Автор ОК	Ільїн Леонід Володимирович
Короткий опис	
Вимоги до початку вивчення	Основи туризмознавства, Організація туристичних подорожей, Міжнародний туризм, Туроперейтинг, Екскурсознавство і музеєзнавство, Організація готельного господарства, організація ресторанного господарства.
Що буде вивчатися	Управління якістю в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств туризму та рекреації; допомога здобувачам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості туристичних, готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.
Чому це цікаво/треба вивчати	«Управління якістю в туризмі та рекреації» полягає у формуванні у здобувачів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю в туризмі та рекреаційній діяльності, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних, готельно-ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.
Чому можна навчитися (результати навчання)	Розгляд теоретичних засад управління якістю; вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в туризмі; вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг в туризмі і рекреаційній діяльності; вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів туристичного бізнесу; вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг в туризмі; розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження

	<p>систем якості в туристичному бізнесі. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.</p>
<p>Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями (компетентності)</p>	<p>Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання туристичного продукту. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.</p>