КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ПП 6. Управління якістю туристичних послуг

2026–2027 навчальний рік

Викладач	Зубов Вадим Олексійович, доктор філософських наук, професор
Контактний телефон	+380506882335
Ідентифікатор та код доступу (Zoom / Google Meet)	772-306-9146, код доступу 6KV5T5
E-mail:	zubov15021967@gmail.com
Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ	http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=5452
Консультації	Консультації проводяться в дистанційному режимі за попереднім погодженням із викладачем через месенджери або електронну пошту

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Галузь знань	J Транспорт та послуги	
Спеціальність	J3 Туризм та рекреація	
Освітня програма	Туризм і рекреація	
Форма навчання	Очна (денна), заочна	
Мова викладання	Українська	
Курс (рік навчання), семестр	Курс 1, семестр 1	
Цикл підготовки	Професійної підготовки	
Статус дисципліни	Обов’язкова	
Обсяг дисципліни	Кількість кредитів ECTS	3
	Загальна кількість годин	90
	Аудиторних годин	40
	Лекції	24
	Практичні	16
	Самостійна робота	50
Форма контролю	Екзамен	
Попередні компоненти (Пререквізити)	-	
Паралельні та подальші компоненти (Постреквізити)	Паралельні: ЗП 2. Корпоративна культура і управління персоналом; ПП 4. Інноваційні технології в туризмі та рекреації Подальші: П 1. Виробнича практика	

МЕТА, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

Сформувати у здобувачів вміння оцінювати якість туристичних послуг, організовувати контроль на різних етапах обслуговування та обґрунтовувати зміни в роботі туристичного підприємства. Практична частина охоплює роботу з відгуками і скаргами, цифровий моніторинг якості та управління ризиками, зокрема під час термінової зміни туристичних програм у кризових умовах.

Завдання навчальної дисципліни:

– пояснити, як формується якість туристичної послуги та за якими показниками її оцінюють;

– розглянути процесний підхід, стандарти обслуговування та вимоги до роботи постачальників;

– навчити збирати й аналізувати відгуки, скарги та показники задоволеності туристів;

– відпрацювати використання цифрових засобів для контролю якості та роботи зі зверненнями;

– навчити оцінювати операційні й безпекові ризики та визначати дії у разі зміни умов туру;

– розглянути бізнес-кейси переорієнтації турпакетів на короткострокові відновлювальні тури і програми вікенд-рекреації;

– розвинути вміння планувати покращення обслуговування й оцінювати результат змін.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні знати:

– основні поняття та показники якості туристичних послуг, чинники задоволеності туристів;

– принципи процесного підходу до управління якістю та послідовність удосконалення процесів;

– призначення міжнародних стандартів якості, доступності послуг і управління ризиками;

– способи отримання відгуків, опрацювання скарг і розрахунку показників задоволеності;

– можливості CRM-систем та онлайн-платформ для контролю якості обслуговування;

– типові безпекові, логістичні та репутаційні ризики в туристичному бізнесі;

– порядок інформування туристів, погодження змін і перевірки якості замінних послуг.

Після вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні вміти:

– визначати вимоги до туристичної послуги та складати перелік показників її якості;

– аналізувати етапи обслуговування і знаходити причини повторюваних недоліків;

– оцінювати роботу постачальників за критеріями якості, безпеки й доступності;

– опрацьовувати скарги та відгуки, розраховувати показники задоволеності клієнтів;

– використовувати дані CRM та онлайн-відгуки для підготовки управлінських рішень;

– на прикладі кризової ситуації змінювати турпакет на безпечну короткострокову програму та обґрунтовувати збереження якості послуг;

– готувати план антикризових дій для туристичного підприємства прифронтового регіону;

– визначати коригувальні дії та перевіряти їх результат за конкретними показниками.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

Загальні компетентності

ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 8. Здатність до командної взаємодії під час виконання професійних завдань у сфері туризму і рекреації.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК 3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

Програмні результати навчання

РН 1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН 2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН 6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН 7. Організовувати співпрацю зі стейкголдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН 8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН 13. Координувати командну роботу під час виконання завдань у сфері туризму і рекреації та оцінювати внесок учасників у спільний результат.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1. Теоретичні та організаційно-методичні засади управління якістю туристичних послуг

Тема 1. Теоретико-методологічні засади управління якістю туристичних послуг

Якість туристичної послуги та очікування споживача. Відмінність між якістю туристичного продукту й якістю обслуговування. Критерії оцінювання: безпечність, своєчасність, доступність, надійність, відповідність обіцяним умовам.

Тема 2. Системний підхід до формування та управління якістю туристичного обслуговування

Процеси туристичного підприємства від першого звернення до завершення поїздки. Розподіл відповідальності між туроператором, агентом і постачальниками послуг. Внутрішні стандарти, контрольні точки та робота з невідповідностями.

Тема 3. Стандартизація, сертифікація та нормативне забезпечення якості туристичних послуг

Міжнародні стандарти систем управління якістю, ризиками та доступністю туристичних послуг. Внутрішні вимоги до обслуговування, договори з постачальниками, документування змін у програмі туру. Межі застосування сертифікації у туризмі.

Тема 4. Методи оцінювання та моніторингу якості туристичних послуг

Збір відгуків і скарг, спостереження за процесом обслуговування, перевірка виконання стандартів. Показники задоволеності клієнтів, зокрема CSAT і NPS. Пошук причин недоліків та визначення коригувальних дій за результатами моніторингу.

РОЗДІЛ 2. Сучасні стратегії та інноваційні механізми управління якістю туристичних послуг

Тема 5. Управління клієнтським досвідом і споживчою цінністю в туризмі

Очікування туриста на різних етапах подорожі, карта клієнтського шляху та оцінювання контактів із підприємством. Доступність послуг для різних груп клієнтів. Вимоги до якості короткострокових відновлювальних турів і програм вікенд-рекреації: зміст програми, комфорт, реалістичний графік, можливість змін.

Тема 6. Управління якістю туристичних послуг на основі цифрових технологій

CRM-системи, онлайн-опитування, відгуки на туристичних платформах і засоби моніторингу звернень. Облік скарг, контроль строків відповіді та аналіз повторюваних проблем. Захист персональних даних під час роботи з клієнтами.

Тема 7. Управління ризиками, невідповідностями та якістю туристичних послуг у кризових умовах

Операційні, безпекові, логістичні та репутаційні ризики туристичного підприємства. Дії у разі скасування послуг, зміни маршруту або роботи партнерів. Бізнес-кейс для підприємства прифронтового регіону: термінове переформатування турпакета на безпечний короткостроковий відновлювальний тур чи програму вікенд-рекреації. Перевірка якості замінних послуг, інформування туристів та оцінювання додаткових витрат.

Тема 8. Стратегічне управління якістю та безперервне вдосконалення туристичних послуг

Планування змін у системі управління якістю за циклом PDCA. Використання підходів TQM та Lean для усунення повторюваних проблем обслуговування. Показники результативності, внутрішній аудит і контроль виконання антикризових заходів.

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль результатів навчання та рівня сформованості компетентностей здобувачів здійснюється на засадах прозорості та академічної доброчесності відповідно до Положення про критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Класичному приватному університеті. http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/5478

У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються такі види контролю:

1. Поточний контроль передбачає виконання восьми практичних робіт та проходження двох тематичних тестів. На практичних заняттях здобувачі аналізують якість послуг, опрацьовують звернення клієнтів, оцінюють ризики та пропонують зміни в роботі туристичного підприємства. Для бізнес-кейсу з переформатування турпакета враховують обґрунтованість нової програми, безпечність, доступність послуг, комунікацію з туристами та можливі витрати.

2. **Семестровий (підсумковий) контроль:**

Екзамен складається з індивідуального дослідницького завдання та підсумкового тесту за матеріалами восьми тем. Кожна частина становить 50 % екзаменаційної оцінки.

Кожну практичну й самостійну роботу, тематичний тест і екзамен оцінюють за 100-бальною шкалою.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ECTS.

Підсумкову оцінку за дисципліну обчислюють як суму результатів усіх видів контролю з урахуванням їхніх вагових коефіцієнтів. Підсумки за розділами у таблиці наведено для зручності; окремо до загальної суми їх не додають.

Підсумковий бал = ($B_1 \times k_1$) + ($B_2 \times k_2$) +… +($B_n \times k_n$) + ($B_{екз.} \times k_{екз.}$)

де:

B_1, B_2, B_3,…., B_n – бали за виконання завдань поточного контролю на практичних (семінарських) заняттях, самостійної та індивідуальної роботи, виставлений за 100-бальною шкалою; k_1, k_2, k_3,…., k_n – вагові коефіцієнти відповідного виду контролю;

$B_{екз.}$ – бал за підсумковий семестровий контроль (екзамен), виставлений за 100-бальною шкалою *(за наявністю)*; $k_{екз.}$ – ваговий коефіцієнт підсумкового семестрового контролю (екзамену).

Сума вагових коефіцієнтів поточного та підсумкового контролю дорівнює 1

$$k_1 + k_2 + k_3 + ... + k_n + k_{екз.} = 1$$

Структура компонентів оцінювання та їх питома вага

Види навчальної діяльності здобувача	Шкала оцінювання завдання	Ваговий коеф.	Питома вага у загальній оцінці
Розділ 1. Теоретичні та організаційно-методичні засади управління якістю туристичних послуг			
Практична робота 1. Карта процесу обслуговування та показники якості	100	0,06	6
Практична робота 2. Аналіз системи управління якістю туристичного підприємства	100	0,06	6
Практична робота 3. Перевірка відповідності туристичної послуги стандартам та умовам договору	100	0,06	6
Практична робота 4. Оцінювання якості за відгуками та показниками задоволеності	100	0,06	6
Тест за темами 1–4	100	0,06	6
Розділ 2. Сучасні стратегії та інноваційні механізми управління якістю туристичних послуг			
Практична робота 5. Карта клієнтського шляху для програми вікенд-рекреації	100	0,06	6
Практична робота 6. Цифровий моніторинг якості та робота з онлайн-відгуками	100	0,06	6
Практична робота 7. Бізнес-кейс: зміна турпакета на короткостроковий відновлювальний тур	100	0,06	6
Практична робота 8. План удосконалення туристичних послуг за циклом PDCA	100	0,06	6
Тест за темами 5–8	100	0,06	6
Екзамен: індивідуальне завдання (50 %) та підсумковий тест (50 %)	**100**	0,4	**40**
Разом	**100**	1	**100**
Додаткові досягнення з навчальної дисципліни (за наявністю) Результати науково-дослідної діяльності здобувача, зокрема за такі активності: – участь у предметних олімпіадах, конкурсах студентських наукових робіт з навчальної дисципліни; – участь у засіданнях наукових гуртків, зокрема в обговореннях у форматі круглих столів, присвячених актуальним темам з навчальної дисципліни; – публікації результатів досліджень у вигляді наукових статей, тез доповідей, а також виступи на наукових конференціях.	**До 10 балів**		

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

100-бальна система	шкала ЄКТС	Національна шкала	Характеристика вимог та критеріїв оцінювання
90–100	A	Відмінно	Правильно визначає показники якості й самостійно аналізує дані про обслуговування. Обґрунтовує коригувальні дії та спосіб перевірки їх результату. У кризовому кейсі враховує безпеку туристів, умови послуг, потреби клієнтів і витрати на зміну програми. Висновки спираються на розрахунки.
82–89	B	Добре	Упевнено застосовує методи оцінювання якості, правильно опрацьовує скарги й показники задоволеності. Пропонує реалістичний план дій у кризовій ситуації. Можливі окремі неточності, які не змінюють висновків.
75–81	C	Добре	Розуміє основні вимоги до якості та виконує типові аналітичні завдання. Уміє визначити проблеми обслуговування й запропонувати їх усунення. Окремі оцінки ризиків або розрахунки потребують уточнення.
67–74	D	Задовільно	Знає базові поняття, за зразком визначає показники якості та розглядає скаргу клієнта. Під час аналізу причин недоліків і вибору альтернативної туристичної програми припускається помилок.
60–66	E	Задовільно	Відтворює основні поняття, але застосовує їх лише до простих ситуацій. Розрахунки та оцінювання ризиків виконує з підказками. Пропозиції щодо покращення якості недостатньо обґрунтовані.
35–59	FX	Незадовільно	Має фрагментарні знання про управління якістю. Не може самостійно оцінити послугу, опрацювати дані про задоволеність або скласти обґрунтований план реагування на зміну умов туру.
0–34	F	Незадовільно	Не знає основних вимог до якості туристичних послуг. Не виконує навіть простих завдань з оцінювання обслуговування, визначення ризиків та вибору дій у кризовій ситуації.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: 100-БАЛЬНА, НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо термінів виконання завдань та перескладання	З огляду на безпекову ситуацію, повітряні тривоги та перебої з електропостачанням, освітній процес базується на принципах гнучкості та академічної підтримки. Усі завдання виконуються здобувачами в асинхронному режимі без застосування штрафних санкцій чи зниження балів за порушення первинних термінів, якщо затримка зумовлена об'єктивними обставинами непереборної сили. Здавання та перескладання пропущених завдань чи тем здійснюється у зручному для студента темпі протягом семестру за погодженням із викладачем без будь-яких обмежень.
Політика академічної доброчесності	Здобувачі освіти зобов'язані неухильно дотримуватись принципів академічної доброчесності під час виконання усіх видів навчальної, наукової та творчої діяльності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання та академічне шахрайство. Здобувачам освіти забороняється вдаватися до будь-яких форм академічного шахрайства, зокрема: використовувати під час контрольних заходів заборонені матеріали або технічні засоби; посилатися на джерела, які не використовувались у роботі; здавати роботи з однаковим змістом, підготовлені різними особами. У разі встановлення порушення академічної доброчесності до здобувача освіти можуть бути застосовані такі заходи академічної відповідальності, як повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо), повторне вивчення відповідного освітнього компонента або відрахування з університету.
Політика щодо відвідування занять в умовах воєнного стану	Відвідування навчальних занять здобувачами вищої освіти є обов'язковим відповідно до затвердженого розкладу. *Організація освітнього процесу в умовах загрози та повітряних тривог* У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час проведення занять у режимі реального часу (Zoom / Google Meet) або перебування в приміщеннях Університету, проведення синхронного заняття негайно припиняється, а всі учасники освітнього процесу зобов'язані перейти до укриттів. Навчальне заняття, перерване через сигнал «Повітряна тривога» або яке не відбулося через її тривалість, автоматично переводиться в асинхронний режим. Відсутність здобувача освіти на синхронній конференції під час повітряної тривоги, відсутності електроенергії або зв'язку не є підставою для виставлення заборгованості чи зниження підсумкової оцінки, за умови опрацювання навчального матеріалу та виконання завдань в асинхронному режимі. *Застосування дистанційних технологій та форс-мажорних обставин* У разі переходу університету або його окремих структурних підрозділів на навчання із використанням дистанційних технологій через безпекову ситуацію чи інші форс-мажорні обставини, освітній процес регулюється *«Положенням про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти з використанням дистанційних технологій при обмежені або відсутності фізичного відвідування закладів освіти здобувачами з причин непереборної сили (природні катаклізми, заходи карантинного порядку та інші форс-мажорні обставини) в «Класичному приватному університеті».* Формат участі у дистанційних заняттях адаптується до поточних технічних можливостей та умов безпеки здобувачів і викладачів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг: навч. посібник / В. В. Величко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. 202 с.
2. International Organization for Standardization. ISO 9001:2026. Quality management systems – Requirements. Geneva : ISO, 2026.
3. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 328 с.
4. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. пос. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 424 с
5. Цвілий С. М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. / С.М. Цвілий, Т.С. Кукліна, В.М. Зайцева. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Батиченко С., Бондар В. Трансформація додаткових послуг у готельному бізнесі в умовах цифровізації. Економіка та суспільство. 2026. № 85. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-85-162.
2. Березівська О., Горішевський П., Богайчук В. Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. № 70. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-180.
3. ISO 9001:2026. Quality management systems – Requirements. URL: https://www.iso.org/standard/9001.
4. ISO 31000:2018. Risk management – Guidelines. URL: https://www.iso.org/standard/31000.
5. ISO 21902:2021. Tourism and related services – Accessible tourism for all. URL: https://www.iso.org/standard/72126.html.
6. Державне агентство розвитку туризму України. Офіційний вебсайт. URL: https://www.tourism.gov.ua/.