

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ НАФТИ І ГАЗУ**

Інститут природничих наук і туризму  
(назва інституту)

кафедра туризму  
(назва кафедри)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор інституту природничих  
наук і туризму  
(назва інституту)

Омельченко В.О.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 р.

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**  
(назва навчальної дисципліни)

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

другий (магістерський) рівень  
(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 - сфера обслуговування  
(шифр і назва)

спеціальність 242 - ТУРИЗМ  
(шифр і назва)

спеціалізація\* \_\_\_\_\_  
(назва)

вид дисципліни обов'язкова  
обов'язкова / вибіркова

Робоча програма дисципліни « Управління якістю туристичних послуг» для студентів, що навчаються за освітньо-професійною програмою на здобуття ступеня магістра за спеціальністю «242 - Туризм».

Розробник:

доцент кафедри туризму, к.геол.н., доцент  
(посада, назва кафедри, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

Коробейникова Я.С.  
(прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено на засіданні туризму  
(назва кафедри)

Протокол від « 31 » серпня 2018 року № 1

Завідувач кафедри туризму  
(назва кафедри)

(підпис)

Архипова Л.М.  
(прізвище та ініціали)

Узгоджено:

Завідувач випускової кафедри туризму

(назва кафедри)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Архипова Л.М.

## 1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Ресурс годин на вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» згідно з чинним РНП, розподіл по семестрах і видах навчальної роботи для різних форм навчання характеризує таблиця 1.

Таблиця 1 – Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни

Найменування показників	Всього		Розподіл по семестрах			
			Семестр 1		Семестр 2	
	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)
Кількість кредитів ECTS	3	3	3	3		
Кількість модулів	1	1	1	1		
Загальний обсяг часу, год	90	90	90	90		
Аудиторні заняття, год, у т.ч.:	36	12	36	12		
лекційні заняття	18	6	18	6		
семінарські заняття						
практичні заняття	18	6	18	6		
лабораторні заняття						
Самостійна робота, год, у т.ч.	54	78	54	78		
виконання курсового проекту (роботи)						
виконання контрольних (розрахунково-графічних) робіт						
опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	15	20	15	20		
опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	10	20	10	20		
підготовка до практичних занять та контрольних заходів	15	20	15	20		
підготовка звітів з лабораторних робіт						
підготовка до екзамену	14	18	14	18		
Форма семестрового контролю	іспит		іспит			

## 2 МЕТА ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

**Мета вивчення дисципліни.** З інтеграцією України до світової спільноти неминуче постає питання про конкурентоспроможність вітчизняних послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках, де поруч з конкуренцією ринкових цін рівнозначно виступає конкуренція якості послуг. Це обумовлює необхідність розуміння та задоволення вимог і потреб споживачів, впровадження регульованих норм для підвищення якості послуг, які б забезпечували ринковий попит на них і одночасно створювали умови для зацікавленості інвесторів у капіталовкладеннях на користь сфери послуг.

Забезпечення необхідного рівня конкурентоспроможності підприємств у сфері туризму, підвищення якості послуг підприємств, побудова ефективної системи управління якістю, розроблення комплексної політики управління якістю на рівні підприємства ставить питання про підвищення професійної компетенції працівників у галузі якості.

**Метою** дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості виставкових послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.

Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

**Предмет:** реалізує завдання ОПП у частині формування у студентів комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму. Основними **завданнями** вивчення дисципліни є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у сфері туризму;
  - моніторинг якості туристичних послуг;
  - вивчення інструментарію управління якістю із врахуванням галузевої специфіки;
  - дослідження проблем у галузі якості на підприємствах у сфері туризму;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості на підприємствах у сфері туризму.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен демонструвати такі **результати навчання** через: вміння майбутніх фахівців підприємств у сфері туризму створити дієву систему управління якістю, організувати проведення сертифікації та ліцензування діяльності.

**Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей, передбачених відповідним стандартом вищої освіти України:**

### **загальних:**

- володіти сучасними знаннями та навичками щодо організації системи якості сфери послуг;
- здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення в галузі управління якістю фахових:
  - навички здійснення оцінки рівня якості туристичних послуг;
  - застосування інструментарію управління якістю в діяльності підприємств у сфері туризму;
  - проведення сертифікації послуг та підприємств у сфері туризму;
  - розроблення, впровадження та сертифікації систем якості.

Результати навчання дисципліни деталізують такі програмні результати навчання, передбачені відповідним стандартом вищої освіти України: (2-3)

### **фахових:**

- здатність застосовувати сучасні технологічні прийоми організації системи якості на підприємстві сфери туризму;
- здатність розробляти ефективні системи якості в сучасних конкурентних умовах туристичного бізнесу;

Результати навчання дисципліни деталізують такі програмні результати навчання, передбачені відповідним стандартом вищої освіти України:

- демонструвати здатність генерувати нові ідеї, приймати нестандартні рішення у процесі обґрунтування та розробки систем якості на туристичних підприємств;
- демонструвати вміння приймати технічно та економічно обґрунтовані рішення на всіх етапах розроблення систем якості обслуговування клієнтів та розвитку субєкта туристичного господарювання;
- демонструвати навички розроблення та практичної реалізації систем якості на туристичному підприємстві.

### 3 ПРОГРАМА ТА СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1 Тематичний план лекційних занять

Тематичний план лекційних занять дисципліни характеризує таблиця 2.

Таблиця 2 – Тематичний план лекційних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
М 1	<b>Управління якістю туристичних послуг</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		
ЗМ1	<b>Наукові основи управління якістю туристичних послуг.</b>	2	2	6 60	Р.1
Т 1.1	Основи управління якістю туристичних послуг.	2			
ЗМ 2	<b>Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</b>	2	0,5	60 6 14	Р.3
Т 2.1	Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2			
ЗМ 3	<b>Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.</b>	2	0,5	60 6	Р.4
Т 3.1	Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму.	2			
ЗМ 4	<b>Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</b>	2	0,5	60 5	Р.5
Т 4.1	Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.	2			
ЗМ 5	<b>Організація контролю якості туристичних послуг.</b>	2	0,5	60 4	Р.6
Т 5.1	Організація контролю якості туристичних послуг.	2			
ЗМ 6	<b>Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації.</b>	2	1		
Т 6.1	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації.			60 7, 8,9	Р.7
Т6.2	Система сертифікації у сфері туристичних послуг	2		60 11, 12, 13	Р.8

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
ЗМ 7	<b>Ліцензування підприємств в сфері туризму</b>	4	1		
Т 7.1	Нормативно-правова база ліцензування послуг туризму	2		60	Р.9
Т 7.2	Порядок надання ліцензії на туристичну діяльність	2			

**Всього:**

М1 – змістових модулів 8

### 3.2 Теми практичних (семінарських) занять

Теми практичних (семінарських) занять дисципліни наведено у таблиці 3.

Таблиця 3 – Теми практичних (семінарських) занять

Шифр		Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
М 1	<b>Управління якістю туристичних послуг</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		
ЗМ1	<b>Наукові основи управління якістю туристичних послуг.</b>	<b>2</b>			
П 1	Визначення інтегральних показників якості туристичних послуг.	2	1	59 20	1
ЗМ 2	<b>Система управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</b>	<b>2</b>			
П 2	Нормативно-технічне та законодавче забезпечення управління якістю туристичних послуг.	2	1	59 11,12,13	2
ЗМ 3	<b>Механізм та процес управління якістю підприємств в сфері туризму</b>	<b>2</b>			
П.3	Структура та склад стандарту ISO 9000.	2		59	3
ЗМ 4	<b>Ефективність управління якістю послуг підприємств в сфері туризму.</b>	<b>2</b>			
П.4.1	Стандартизація у галузі засобів розміщення	2	1	59	4
ЗМ 5	<b>Організація контролю якості туристичних послуг.</b>	<b>2</b>			
П.5	Присвоєння категорії готелю	2	1	59 12	5
ЗМ 6	<b>Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг. Державна система стандартизації</b>	<b>4</b>			
П 6	Порядок сертифікації туристичних послуг	2	1	59	6
П 7	Системи добровільної екологічної сертифікації садиб сільського туризму	2		59	7

Шифр		Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
ЗМ8	<b>Ліцензування підприємств в сфері туризму</b>	<b>2</b>			
П 8	Порядок ліцензування суб'єктів туристичного бізнесу	2	1	6 59	8

### 3.3 Теми лабораторних занять

#### 3.4 Завдання для самостійної роботи студента

Перелік матеріалу, який виноситься на самостійне вивчення, наведено у таблиці 5.

Таблиця 5 – Матеріал, що виноситься на самостійне вивчення

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), питання, які виносяться на самостійне вивчення	Обсяг годин	Література	
			порядковий номер	розділ, підрозділ
М 1	<b>Управління якістю туристичних послуг</b>	<b>6</b>		
ЗМ 1	Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.	3	60 Інтернет джерела	Р.2
ЗМ 6	Міжнародні системи стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні. Значення стандартизації і сертифікації в забезпеченні регулювання якості туристичних послуг в Україні	3	Інтернет джерела	

Індивідуальні завдання студента наведено у таблиці 6

Таблиця 6 – Перелік індивідуальних завдань студента

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), зміст індивідуальних завдань (ІЗ)	Обсяг годин	Література	
			порядковий номер	розділ, підрозділ
М 1	<b>Управління якістю туристичних послуг</b>	<b>10</b>		
ЗМ 3	Базова характеристика закладу розміщення з метою сертифікації закладу	5	Документація підприємства, Інтернет джерела	
ЗМ 4	Базова характеристика сільської садиби з метою сертифікації	5	Інтернет джерела	

## 4 НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

### 4.1 Основна література

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. — № 31.— С. 145.
2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001.-№32.-С. 169.
3. Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. - М. : Горячая линия, 2001.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. - М. : Экономика, 2000. - 639 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія / Т.І. Ткаченко, СВ. Мельниченко, М.В. Новак. - К.:КНТЕУ, 2006.-234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. - К. : Знання; КОО, 2007. - 457 с.

#### а. Додаткова література

8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 34 с.
10. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 26 с.
11. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
12. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
13. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. - К.: Держспоживстандарт України, 2006.
14. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 27 с.
15. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К. : Держстандарт України, 2001. - 23 с.
16. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 44 с.
17. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчаков, М.Ф. Мизинцева - М. : Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. - 200 с.
18. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии : учебник / С. Джордж. - М.: Виктория плюс, 2002. - 256 с.
19. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю - інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. - Київ, 2009. - № 1. - С. 51-54
20. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. - К. : ЦНЛ, 2005. - 339 с.
21. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С.Д. Ильенковой. -2-е изд., перераб.и доп. - М. : Юнити-Дана, 2004. - 334 с.
22. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. - М. : Экономика, 1988.- 216 с.
23. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск : Новое знание, 2000. - 216 с.
24. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко - К.: КНТЕУ, 2001 . - 446 с.



25. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І. Койфман. - Л. - К., 1995. - 349 с.
26. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. - М.: Изд-во стандартов, 1988.
27. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. - Х. : ХНЭУ, 2004. - 255 с.
28. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М. : ЮНИТИ, 1998. - 787 с.
29. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии : учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. - М. : Аудит; ЮНИТИ, 1998. - 479 с.
30. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. - М. : Изд-во стандартов, 1992. - 140с.
31. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. - М. : Машиностроение, 1977. - 65 с.
32. Ланциські С, Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х Мрук, Х. Янушек, Я. Личак ; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. - К.: КНТЕУ, 2006 . - 288с.
33. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. - М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. - 432 с.
34. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. - М. : Юрайт-М, 2001. - 224 с.
35. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева. - М. : Экономика, 1990.
36. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. -280 с.
37. Мазаракі А.А та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. - К.: Атака, 2007. - 584 с.
38. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А.Ф. Ряполов. - М.: Изд-во стандартов, 1989.
39. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]-Л.-К. :Вид. ТК, 1993.
40. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи ситеми якості / О.І. Момот. - К.: Центр навч. літ., 2007. - 368 с.
41. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. - М. : Высшая шк., 2002.
42. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - М. : Дело и сервис, 2002.
43. Осовська Г. В. Менеджмент організацій (Текст) : Для самостійного вивчення : навч. посіб. для студ. вищ. навч. заклад. / Г. В. Осовська, О. А. Косовський. - Київ : Кондор, 2009. - 376 с.
44. Портер М. Конкуренция : пер. с англ. / М. Портер. - СПб. : Вильяме, 2003. - 495 с.
45. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студ. вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - 3-тє вид., перероб. і допов. - Тернопіль : Карт-бланш, 2005. - 486 с.
46. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. - Х.: Фактор, 2008. - 544 с.
47. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: пер. С англ.. А.Л. Раскина. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. - 120 с.
48. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. - Т. 3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Основа, 1999. - 480 с.
49. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. - М. : Изд-во стандартов, 1994.
50. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. - К. : центр учбової літератури, 2007. - 415 с.
51. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация : учеб. пособ. / В.Н. Спицнадель. - СПб.: Бизнес-пресса, 2000.

52. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. - М.: Изд-во стандартов, 1991.
53. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 533 с.
54. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2005. - 384 с.
55. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО-9000 / Найджел Хил. - М.: Технология, 2004. - 192 с.
56. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции : учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А Швандара. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.
57. Шемаева Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія . / Л.Г. Шамаєва - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.
58. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. - С. 22-25.

#### 4.4 Методичне забезпечення.

59. Зоріна Г.П., Коробейникова Я.С. Управління якістю туристичних послуг: практикум– Івано-Франківськ, 2016 - 28 с
60. Коробейникова Я.С. Управління якістю туристичних послуг. Конспект лекцій. – Івано-Франківськ, 2014 - 83 с.
61. Коробейникова Я.С. Управління якістю туристичних послуг. Методичні вказівки до вивчення дисципліни. – Івано-Франківськ, 2014 - 15 с.

### 5 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Таблица 7 – Схема нарахування балів у процесі оцінювання знань студентів з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг»

Види робіт, що контролюються	Максимальна кількість балів
Модуль 1	
Контроль засвоєння теоретичних знань ЗМ1 – ЗМ3	10
Контроль засвоєння теоретичних знань ЗМ1 – ЗМ8	30
Контроль умінь при виконанні та захисті звітів з лабораторних робіт (8 х5)	40
Контроль практичних навиків при самостійному виконанні двох індивідуальних домашніх робіт (2х10)	20
Усього	100

Диференційований залік з дисципліни виставляється студенту відповідно до чинної шкали оцінювання, що наведена нижче.

Остаточне оцінювання екзамену з дисципліни проводиться відповідно до вимог чинного Положення «Про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу студентів»

Схему нарахування балів при виконанні та захисті курсового проекту(роботи) наведено у відповідних методичних вказівках з курсового проектування.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

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