

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
Кафедра управління та експертизи товарів

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. декана економічного факультету

_____ доц. Р.В. Михайлишин

“ _____ ” _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВК.14.2 «ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

підготовки **бакалавра**

галузь знань **07 «Управління та адміністрування»**

спеціальність **073 «Менеджмент»**

освітньо-професійна програма **«Менеджмент»**

факультет **економічний**

2021-2022 навчальний рік

Робоча програма варіативної дисципліни «*Експертиза якості туристичних послуг*» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент» підготовки бакалавра галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент».

Розробник: **Захарчин Роман Миронович**, к.е.н., доцент кафедри управління та експертизи товарів

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри управління та експертизи товарів. Протокол від «01» вересня 2021 року №1

В.о. завідувача кафедри _____ к.т.н., доц. Павлишин М.Л.
(підпис) (наук. ступ., вч. звання, прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ОПП, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4 ECTS	Галузь знань <u>07 «Управління та адміністрування»</u>	дисципліна за вибором студента	
Кількість тем - 10	Спеціальність <u>073 «Менеджмент»</u>	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання – 1		2021 -й	2022 -й
Загальна кількість годин – 120		Семестр	
		7	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних –2 самостійної роботи студента – 8	ОПП «Менеджмент» Освітній ступінь: бакалавр	24	6
		Практичні, семінарські	
		24	4
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		72	110
Індивідуальне завдання:			
1			
Вид контролю: залік			

Примітки:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

- для денної форми навчання – 67%
- для заочної форми навчання – 9%

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета і завдання дисципліни ґрунтується виходячи із компетенцій, завдань професійної діяльності та умінь, передбачених освітньо-кваліфікаційними характеристиками спеціальності 073 «Менеджмент»

Метою викладання навчальної дисципліни «Експертиза якості туристичних послуг» є формування знань основних правил організації та порядку проведення експертизи послуг в туристичній індустрії й особливостей проведення окремих експертиз послуг сфери обслуговування.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Експертиза якості туристичних послуг індустрії» є :

- формування глибоких знань щодо сутності предмету, його мети і завдань;
- опанування основних категорій, понять експертизи туристичних, екскурсійних та анімаційних послуг; послуг готелів та інших місць проживання; ресторанного бізнесу; торгівлі й біржової діяльності; побутового обслуговування, транспорту;
- оволодіння методами організації експертизи послуг, їх сутністю, технікою проведення всіх етапів експертизи;
- вивчення особливостей організації експертизи послуг в туристичній сфері, а також у супутніх та інших галузях, зокрема: готелів та інших місць проживання; харчування; ресторанного бізнесу; торгівлі й біржової діяльності; транспорту, побутового обслуговування, освіти й медицини;
- набуття вмінь документального оформлення результатів експертизи послуг.

1.3. Компетенції вивчення дисципліни.

Компетенції вивчення дисципліни:

- ✓ Вміння застосовувати понятійно-категоріальний апарат, нормативно-правову лексику і спеціальну термінологію з експертизи послуг туристичної індустрії.
- ✓ Здатність проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у нормативних актах, щоб забезпечувати правочинність висновків експертизи послуг.
- ✓ Здатність організовувати та здійснювати експертизу послуг туристичної індустрії та послуг супутніх галузей, зокрема: готелів та інших місць проживання; харчування; ресторанного бізнесу; торгівлі й біржової діяльності; транспорту, побутового обслуговування, освіти й медицини;.
- ✓ Здатність робити опис послуги для заповнення акту експертизи й висновка експерта.
- ✓ Здатність здійснювати всебічний правовий аналіз спірних ситуацій, що виникають при експертизі послуги.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

ЗНАТИ:

- мету, предмет і завдання експертизи послуг туристичної та супутніх з нею сфер обслуговування;
- основні категорії, поняття й дефініції експертизи послуг у сфері обслуговування;
- об'єкти й суб'єкти експертизи послуг: туристичних, екскурсійних; івентивних, готелів та інших місць проживання; харчування й ресторанного бізнесу;

торгівлі й біржової діяльності; транспорту; освіти й медицини; побутового обслуговування.

- законодавчі й нормативні документи, що регламентують експертизу послуг;
- характеристику послуг сфери обслуговування за галузевими ознаками;
- методи експертизи послуг;
- зарубіжний досвід надання послуг у туристичній та супутній їй сферах;
- зарубіжний досвід надання послуг в підприємницькій діяльності невиробничої сфери.

ВМІТИ:

- використовувати законодавчу базу й нормативну документацію, яка регламентує надання послуг у сфері обслуговування;
- застосовувати сучасні методики експертизи послуг туристичної індустрії;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи послуг готелів та інших місць проживання;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи послуг харчування;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи туристичних, екскурсійних, анімаційних послуг;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи транспортних послуг;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи послуг побутового обслуговування;
- володіти технікою проведення всіх етапів експертизи послуг освіти й медицини;
- документально оформлювати результати експертизи послуг у туристичній та супутній їй сферах.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга

Сутність поняття послуга. Історичні передумови виникнення ринку послуг.* Роль сфери послуг у сучасній економіці та основні напрями її розвитку Перспективи розвитку сфери послуг в Україні.* Властивості послуг: невідчутність; невіддільність, нерозривність виробництва і споживання; непостійність, мінливість якості; недовговічність, нездатність до зберігання; відсутність володіння; взаємозамінюваність послуг товарами, що мають матеріальну форму. Структура послуг в сфері обслуговування. Класифікація та систематизація послуг. Особливості класифікації послуг (класифікація ВТО, класифікація ЮНКТАД, класифікація МВФ)*. Галузева класифікація послуг. Класифікація послуг за функціональною спрямованістю.*

Тема 2. Експертиза послуг в сфері обслуговування.

Поняття якості послуг. Основні проблеми якості, безпеки та конкурентноспроможності послуг у практиці сучасного сервісу. Експертиза в державній системі контролю за якістю і безпечністю послуг. Види експертизи послуг. Методи експертизи послуг. Управління якістю послуг. Особливості якості послуг в сфері обслуговування та оцінювання їх конкурентноспроможності.* Види стандартизації послуг. Сертифікація послуг.

Тема 3. Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг

Експертиза туристичних й екскурсійних послуг: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 4. Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання

Експертиза послуг підприємств готельного господарства: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 5. Особливості організації експертизи послуг харчування

Експертиза послуг підприємств ресторанного господарства: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 6. Особливості організації експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності

Експертиза послуг торгівлі й біржової діяльності: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Послуги з розробки й правова експертиза господарських договорів. Результати експертизи відшкодування збитків, завданих неякісними послугами торгівлі й біржової діяльності.

Експертиза послуги з реєстрації та ліквідації торговельного підприємства. Експертиза послуги з реєстрації фізичної особи-підприємця.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 7. Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері

Експертиза послуг в санаторно-курортній сфері: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 8. Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг

Експертиза івентивних та анімаційних послуг: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 9. Особливості організації експертизи транспортних послуг

Експертиза транспортних послуг: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

Тема 10. Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина

Експертиза послуг невиробничої сфери: мета, правова та нормативна база*, основні види послуг *, підстави для проведення.

Характеристика об'єктів і суб'єктів експертизи. Особливості технології проведення експертних досліджень.

Документальне оформлення результатів експертизи.

* – питання самостійного вивчення

4. Структура навчальної дисципліни «Експертиза якості туристичних послуг»

НАЗВИ ТЕМ	Кількість годин													
	денна форма							заочна форма						
	всьо- го	аудито р-них	у тому числі				с.р.	всьо- го	аудит орних	у тому числі				с.р.
л			п	лаб	с	л				п	лаб	с		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга	12	4	2			2	8	13	1	1				12
2. Експертиза послуг в сфері обслуговування.	11	4	2			2	7	12						12
3. Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг	16	8	4	4			8	14	2	1	1			12
4. Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання	11	4	2	2			7	12	2	1	1			10
5. Особливості організації експертизи послуг харчування.	11	4	2	2			7	12	2	1	1			10
6. Особливості організації експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності	11	4	2	2			7	12	2	1	1			10
7. Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері	10	4	2	2			6	10						10
8. Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг	12	6	2	4			6	10						10
9. Особливості організації експертизи транспортних послуг	12	4	2	2			8	13	1	1				12
10. Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина та інші	14	6	4			2	8	12						12
ВСЬОГО	120	48	24	18		6	72	120	10	6	4			110

5. Теми лекційних занять

№з/п	Назва теми	К-ть годин
1	Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга	2
2	Експертиза послуг в сфері обслуговування	2
3	Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг	4
4	Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання	2
5	Особливості організації експертизи послуг харчування	2
6	Особливості організації експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності	2
7	Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері	2
8	Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг	2
9	Особливості організації експертизи транспортних послуг	2
10	Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина та інші	4
Разом:		24

6. Теми практичних занять

№з/п	Назва теми	К-ть годин
1	Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг	4
2	Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання	2
3	Особливості організації експертизи послуг харчування	2
4	Особливості організації експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності	2
5	Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері	2
6	Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг	4
7	Особливості організації експертизи транспортних послуг	2
Разом:		18

7. Теми семінарських занять

№з/п	Назва теми	К-ть годин
1	Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга	2
2	Експертиза послуг в сфері обслуговування	2
3	Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина та інші	2
Разом:		6

8. Самостійна робота

№з/п	Назва теми	К-ть годин
1	Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга	8
2	Експертиза послуг в сфері обслуговування	7
3	Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг	8
4	Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання	7
5	Особливості організації експертизи послуг харчування	7
6	Особливості організації експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності	7
7	Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері	6
8	Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг	6
9	Особливості організації експертизи транспортних послуг	8

10	Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина та інші	8
Разом:		72

9. Індивідуальні завдання

Підготувати повідомлення презентаційному електронному вигляді з презентацією матеріалу в Microsoft Power Point на теми:

1. Роль ринку сфери обслуговування.
2. Інновації в послугах готельного бізнесу: вітчизняний і зарубіжний досвід.
3. Інновації в послугах ресторанного бізнесу: вітчизняний і зарубіжний досвід.
4. Характеристика послуг біржової діяльності.
5. Інновації в послугах туристичного господарства: вітчизняний і зарубіжний досвід.
6. Інновації в послугах торгових підприємств Львівщини.
7. Інновації в послугах транспортних перевезень: вітчизняний і зарубіжний досвід.
8. Характеристика якості івентивних послуг .
9. Характеристика факторів, які формують якість послуг транспортних пасажирських перевезень.
10. Сучасні тренди в сфері послуг
11. Причини поразок і невдач підприємств ресторанного господарства.
12. Причини поразок і невдач підприємств готельного господарства.
13. Причини поразок і невдач туристичних підприємств.
14. Інновації інформаційних послуг
15. Основні тренди сучасного ринку туристичних послуг (світовий, вітчизняний, регіональний досвід) (на вибір)
16. Характеристика факторів, які формують якість послуг перукарень.
17. Характеристика факторів, які формують якість послуг торгових підприємств.
18. Характеристика етапів експертизи послуг, на прикладі однієї з вибраних вами груп.

10. Методи навчання

Навчальний курс орієнтований на впровадження активних методик навчання. З цією метою використовується повний комплекс основних методів навчання: словесний, наочний і практичний, а також інтегровані заняття. Використовуються віртуальні форми навчання та методи дистанційного навчання.

Словесний метод навчання акцентує увагу на такій інформації, яка найповніше розкриває сутність дисципліни. Для цього використовується послідовний виклад матеріалу, від простого до складного.

Практичний метод застосовується під час проведення практичних занять та самостійної підготовки студентів до занять.

Наочний метод полягає у використанні схем, таблиць, презентаційних матеріалів та інших форм унаочнення. Для ознайомлення з новою інформацією у галузі стандартизації та сертифікації студенти скеровуються до роботи з Інтернет - ресурсами.

11. Методи контролю

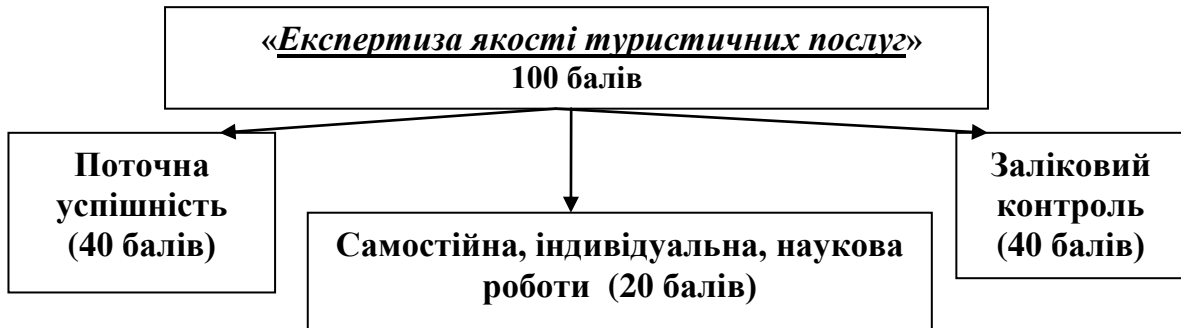
У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються наступні методи контролю: поточне опитування, тестування, залік.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

з дисципліни «Експертиза якості туристичних послуг»

ДЛЯ СТУДЕНТІВ ГАЛУЗІ ЗНАНЬ 07 «Управління та адміністрування»

спеціальність 073 «Менеджмент»



Поточна успішність (40 балів)

T 1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	Σ Балів
бали	бали	бали	бали	бали	бали	бали	бали	бали	бали	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Самостійна , індивідуальна й наукова робота – 20 балів.

Самостійна робота – форма організації навчального процесу, яка передбачає виконання завдань здобувачем вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Індивідуальна робота - форма організації навчального процесу, яка забезпечує реалізацію творчих можливостей здобувача вищої освіти через індивідуально спрямований розвиток його здібностей, науково-дослідну роботу і творчу діяльність.

Наукова робота – виконане під керівництвом викладача наукове дослідження тієї чи іншої проблеми, яке відповідає науковим принципам, має певну структуру, містить результати власного пошуку, власні висновки.

Залік – форма підсумкового контролю засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни за семестр, що проводиться як контрольний захід під час заліково - екзаменаційної сесії.

13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	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

14. Методичне забезпечення

1. Фондові лекції з дисципліни.
2. Опорний конспект лекцій з курсу.
4. Методичні рекомендації для самостійної роботи і практичних занять з курсу.
5. Збірник тестових завдань для самоконтролю .

15. Рекомендована література

Нормативна база

1. ДСТУ 3279-95 Стандартизація послуг. Основні положення, - К.: Держстандарт України, 1995.
2. ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. - М.: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1995.
3. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення. К.: Держстандарт, 1999.
4. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования - К.,1998.
5. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. - К.: Госстандарт Украины,1998.
6. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
7. ДСТУ4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
8. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

9. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.

Базова

1. Калюга Т.О. Теоретичні та практичні основи розслідування шахрайства у сфері надання туристичних послуг: монографія. – Херсон: Гельветика, 2020. – 237 с.
2. Клименко О. А., Савченко А.В. Шахрайство у сфері надання туристичних послуг в Україні: кримінально-правова характеристика та запобігання: монографія – Київ: АртЕк, 2018. – 224 с.
3. Онищук Н.В. Мезомаркетинг у сфері туризму: монографія. – Вінниця: Вінницький торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету, 2017. – 299 с.
4. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2016. – 261 с.
5. Поліщук В. С. Управління якістю в туризмі : практикум. – Кам'янець-Подільський : Д.Г. Зволейко, 2018. – 63 с.
6. Юхновська Ю. О. Формування та розвиток регіонального потенціалу туристичної галузі: монографія. – Дніпро- Запоріжжя: Просвіта, 2020. – 311 с.

Допоміжна

7. Chmura, Oleksandra Heorhiivna. Branding the city of Odessa as a sustainable touristic destination / O.G. Chmura, N.S. Sorokina, K.S. Fedosova ; Odessa National Academy of Food Technologies, The University of Sheffield. – Odessa : TES, 2018. – 92, [2] с.
8. Гудима М. М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : монографія. – Чернівці : Технодрук, 2016. – 231 с.
9. Словник-довідник: туризм і природно-рекреаційний потенціал: науково-методичне видання / [В.Г. Грановська ... [та ін.], ДВНЗ "Херсонський державний аграрний університет". – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2019. – 106 с.

Інформаційні ресурси

10. Діагностика якості туристичного продукту. Інтернет-ресурс. Режим доступу: http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/pidrozdily/Naukovi_Vydannya/Vydan_Ekon/Docs/Visnyk_Ekonomika_Vypusk33.pdf#page=123
11. Д'яконова, А. К., Пацела, О. А. (2017). Підвищення якості послуг в готельно-ресторанному господарстві. Режим доступу: https://card-file.onaft.edu.ua/bitstream/123456789/5105/1/77_nauch_konf_Dyakonova_2.pdf
12. Навчально-методичний комплекс дисципліни «Управління якістю туристичних послуг». Режим доступу: <https://dspace.nau.edu.ua/handle/NAU/42786>
13. Омельченко, Н. В., Браїлко, А. С., & Ткаченко, Н. В. (2018). Гармонізація вимог, до якості та безпеки послуг з апівуликотерапії у сфері зеленого туризму, в Україні зі світовими. Режим доступу: http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/6014/1/Tkachenko_Omelchenko_Brailko_%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A4_%D0%95%D0%9C%D0%A1_2018.pdf