

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Економічний факультет
Кафедра управління та експертизи товарів

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

*На засіданні кафедри управління
та експертизи товарів
економічного факультету
Львівського національного
університету
імені Івана Франка
(протокол № 3 від 07.07. 2021р.)*

В. о. зав. кафедри
доц. Павлишин М. Л.

СИЛАБУС З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»,
що викладається в межах
ОПП «Менеджмент»
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Львів

Назва дисципліни	«ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»
Адреса викладання дисципліни	Навчальний корпус по вул. Дж. Вашингтона, 5а, м. Львів
Факультет та кафедра за якою закріплена дисципліна	Економічний факультет. Кафедра управління та експертизи товарів
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	07 «Управління та адміністрування». Спец. 073 «Менеджмент».
Викладачі дисципліни	Захарчин Роман Миронович , кандидат економічних наук, доцент
Контактна інформація викладачів	zakharchyn555@gmail.com сторінка викладача: https://econom.lnu.edu.ua/employee/zakharchyn-roman-myronovych
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Навчальний корпус по вул. Дж. Вашингтона, 5а, м. Львів Згідно розкладу
Сторінка дисципліни	https://econom.lnu.edu.ua/course/ekspertyza-yakos...-073-menedzhment
Інформація про дисципліну	«Експертиза якості туристичних послуг» з циклу дисциплін за вибором студента зі спеціальності 073 «Менеджмент» для ОПП «Менеджмент». Викладається в 7 семестрі в обсязі 4 кредити (за ECTS)
Коротка анотація дисципліни	Навчальну дисципліну розроблено таким чином, щоби надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб застосовувати понятійно-категоріальний апарат, нормативно-правову лексику і спеціальну термінологію з експертизи послуг туристичної індустрії, організувати та здійснювати експертизу послуг туристичної індустрії та послуг супутніх галузей. Тому у дисципліні представлено як огляд концепцій надання туристичних послуг, так і процесів та інструментів, які потрібні при експертній оцінці їх якості
Мета та цілі дисципліни	<p>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.</p> <p>Основними завданнями вивчення дисципліни «Експертиза якості туристичних послуг індустрії» є :</p> <ul style="list-style-type: none"> -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

	<p>бізнесу; торгівлі й біржової діяльності; транспорту, побутового обслуговування, освіти й медицини;</p> <ul style="list-style-type: none"> - набуття вмінь документального оформлення результатів експертизи послуг.
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Обсяг курсу</p>	<p>Всього 120 год., з яких: 48 годин аудиторних занять. У т.ч. 24 години лекцій, 24 години практично-семінарських занять та 72 години самостійної роботи.</p>
<p>Очікувані результати навчання</p>	<p style="text-align: center;">Компетенції вивчення дисципліни:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>Після завершення цього курсу студент повинен:</p> <p style="text-align: center;">ЗНАТИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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;

	<p>харчування й ресторанного бізнесу; торгівлі й біржової діяльності; транспорту; освіти й медицини; побутового обслуговування.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p style="text-align: center;">ВМІТИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
Ключові слова	Послуга, сфера послуг, якість послуг, експертиза послуг, експертні дослідження, об'єкти і суб'єкти експертизи
Формат курсу	Очний/заочний. Проведення лекцій, практично-семінарських занять та консультацій для кращого опанування компетенціями – поза розкладом
Теми	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга 2. Експертиза послуг в сфері обслуговування 3. Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг 4. Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання 5. Особливості організації експертизи послуг харчування 6. Особливості організації експертизи послуг торгівлі й біржової діяльності 7. Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері 8. Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг

	9. Особливості організації експертизи транспортних послуг 10. Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина та інші
Підсумковий контроль, форма	Диференційований залік в кінці семестру
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з дисциплін «Менеджмент», «Маркетинг», «Менеджмент туризму», «Інформаційні системи та технології в менеджменті», «Управління та конкурентність в туризмі», «Організація туризму», «Економіка готельного та ресторанного бізнесу», достатніх для сприйняття категоріального апарату сфери послуг, розуміння джерел
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Лекція, презентації, групові проекти, дискусія
Необхідне обладнання	Ноутбук, мультмедіа та інше враховуючи особливості тем навчальної дисципліни
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практично-семінарських занять; недопустимість пропусків і запізнь на заняття; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання та ін.
Питання до заліку	Теоретичні питання: <ul style="list-style-type: none"> - Сфера послуг: роль, проблеми, стратегічні напрями розвитку в Україні і світі. Сутність поняття послуга - Основні проблеми якості, безпеки та конкурентоспроможності послуг у практиці сучасного сервісу - Види та методи експертизи послуг - Види стандартизації послуг. Сертифікація послуг - Особливості організації експертизи туристичних й екскурсійних послуг - Особливості організації експертизи послуг готелів та інших місць проживання - Особливості організації експертизи послуг харчування - Особливості організації експертизи послуг торгівлі - Особливості організації експертизи послуг в санаторно-курортній сфері - Особливості організації експертизи івентивних та анімаційних послуг - Особливості організації експертизи транспортних послуг - Особливості організації експертизи послуг невиробничої сфери: побутове обслуговування, освіта, медицина та інші Практичні завдання: <ul style="list-style-type: none"> - На прикладі одного з туроператора (турагенства) Львівщини, провести експертну оцінку якості послуг - На прикладі закладів проживання Львівщини, провести експертну оцінку якості готельних послуг

	<ul style="list-style-type: none">- На прикладі закладу громадського харчування Львівщини, провести експертну оцінку якості послуг харчування- Користуючись матеріальною базою забезпечення практичного заняття дослідити результати експертизи відшкодування збитків, завданих неякісними послугами в сфері обслуговування- На прикладах торговельних закладів Львівщини, провести експертну оцінку якості послуг торговельної діяльності- Провести експертну оцінку якості транспортних послуг перевізниками м. Львова- Провести експертну оцінку якості транспортних послуг перевізниками м. Львова, задіяними в туристичній діяльності
--	--