

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕКА В ТУРИЗМІ»



Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Освітньо-професійна програма	«Туристична діяльність»
Загальний обсяг	3 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	2-й семестр, 4 чверть 2023-2024 н.р.
Обсяг навчальних занять	90 год.
у т.ч. аудиторні заняття	4 год/тиждень
лекції	2 години
практичні	2 година
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: Туризму та економіки підприємства

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view?id=6033>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Якість та безпека в туризмі»

Інформація про викладача:



Смесова Вікторія Леонідівна,
доктор економічних наук, професор,
професор кафедри туризму та економіки
підприємства

Персональна сторінка:

<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/smesova.php>

Е-mail:

Smiesova.V.L@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Якість та безпека в туризмі» належить до переліку обов'язкових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм і рекреація.

Якість та безпека в туризмі стають визначальними факторами сталого розвитку індустрії гостинності та підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери туризму.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – формування у здобувачів вищої освіти відповідних дисциплінарних компетентностей з питань якості надання туристичних послуг та створення умов безпеки в туристичній діяльності

Завдання курсу:

- дослідити технології підвищення якості обслуговування туристів та туристичних продуктів;
- систему контролю за якістю обслуговування туристів з боку держави та міжнародні стандарти якості обслуговування в сфері туризму;
- розглянути основні засади та нормативно-правову базу в сфері безпеки туристичної діяльності;
- обґрунтувати основні засади страхування у туризмі як основи забезпечення безпеки туристичної подорожі.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

До дисципліни «Якість та безпека в туризмі» віднесено наступні результати навчання:

РН7	Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.
РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- знати і розуміти сучасну термінологію та нормативно-правову базу в сфері якості і безпеки туризму, вміти застосовувати методи оцінки рівня якості туристичних послуг та приймати ефективні управлінські рішення для забезпечення якості і безпеки туризму;

- досліджувати та аналізувати основні ризики і небезпеки у туризмі, знати правові засади ліцензування і сертифікації туристичних послуг в Україні, вимоги

із забезпечення безпеки туристів та екскурсантів, вміти застосовувати методи контролю за забезпеченням безпеки у туризмі;

- знати і вміло застосовувати методи забезпечення безпеки і захисту туристів у міжнародних подорожах;

- розуміти форми і види страхування туристів, вміти забезпечити страховий захист туриста.

4. СТРУКТУРА КУРСУ

Лекції

Тема 1. Вступ до дисципліни.

1.1. Теоретико-методологічні основи формування сучасних уявлень про якість та безпеку в туристичній діяльності.

1.2. Мета вивчення, предмет і метод дисципліни. Міждисциплінарні зв'язки дисципліни.

1.3. Значення дисципліни для ефективної діяльності туристичного підприємства.

Тема 2. Якість туристичного продукту.

2.1. Сутність поняття «якість товару».

2.2. Нормативно-правові основи якості товару. Специфіка туристичного продукту та її відображення у категорії якості.

2.3. Типи і види якості туристичного продукту. П'ятиступенева модель якості обслуговування.

Тема 3. Система контролю якості туристичного продукту.

3.1. Взаємозв'язок між якістю туристичного продукту і доходом компанії.

3.2. Показники якості туристичного продукту.

3.3. Методи оцінки рівня якості туристичних послуг. SERVQUAL, SERVPERF, CIT, mystery shopping, діаграма К. Ісікави та експертний метод: сутність та технологія застосування у сфері туризму.

3.4. Створення й розвиток інформаційної системи прийняття управлінських рішень в сфері якості туристичних послуг.

Тема 4. Теоретичні засади безпеки в туристичній діяльності.

4.1. Безпека туризму: сутність та генеза категоріального оформлення поняття.

4.2. Основні загрози у туристичній діяльності.

4.3. Система безпеки туризму.

4.4. Теоретичні підходи до класифікації безпеки туризму. Концепція прийняттого рівня ризику в туристичній індустрії.

Тема 5. Нормативно-правова база безпеки туризму.

5.1. Правові засади створення умов для безпеки туризму в Україні.

5.2. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг.

5.3. Вимоги із забезпечення безпеки туристів та екскурсантів. Контроль за додержанням вимог безпеки туристичних послуг.

5.4. Право на інформацію. Надання інформації органами державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами туристичного сектору. Закон України «Про туризм».

5.5. Нормативне регулювання безпеки туризму.

Тема 6. Ризик небезпек у туристичній діяльності.

6.1. Головні фактори небезпечності. Види небезпек для туристів. 6.2. Поняття про ризик. Класифікація факторів ризику туристичної діяльності. Об'єктивні та суб'єктивні фактори ризику.

6.3. Причини нещасних випадків. Підготовка до мандрівки. Техногенні аварії. Небезпека травмування та вплив довкілля у туризмі. Біологічні та хімічні фактори впливу.

6.4. Специфічні чинники ризику у сфері туризму. Фізіологічна дія метеорологічних факторів на організм людини та їх нормування. Захист організму людини від перегрівання й охолодження.

Тема 7. Безпека міжнародного туризму.

7.1. Безпека і захист туристів у міжнародних подорожах.

7.2. Заходи забезпечення безпеки туризму в Україні та світі.

7.3. Обов'язки держави та приватного сектору щодо створення умов безпечного перебування іноземних туристів.

Тема 8. Страхування як основа безпечної подорожі.

8.1. Сутність страхування та його функції. Страхування як складова системи безпеки в туризмі.

8.2. Види страхування в туристичній діяльності. Страхувий захист туриста.

8.3. Особливості страхування туристів, що виїжджають за кордон.

8.4. Страхування відповідальності туристичних фірм.

Практичні заняття

Тема 1. Вступ до дисципліни.

Тема 2. Якість туристичного продукту.

Тема 3. Система контролю якості туристичного продукту.

Тема 4. Теоретичні засади безпеки в туристичній діяльності.

Тема 5. Нормативно-правова база безпеки туризму.

Тема 6. Ризик небезпек у туристичній діяльності.

Тема 7. Безпека міжнародного туризму.

Тема 8. Страхування як основа безпечної подорожі.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 4 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту годин здобувач опановує самостійно. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені робочою програмою дисципліни індивідуальні завдання (контрольну роботу, практичні та ситуаційні завдання, презентації, тести) та подають їх на кафедри на початку сесії, обов'язково до проведення контрольних заходів з дисципліни. Під час сесії здобувачі виконують практичні завдання. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle та в Microsoft 365. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Office365.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgpruz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувачів за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за 1 контрольну роботу (оцінюється максимально в 40 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях (оцінюється 8 занять, участь у одному занятті максимально може принести здобувачу вищої освіти 5 балів) та оцінок за виконання самостійної роботи у

вигляді 2-х презентацій, які захищаються на практичних заняттях (1 презентація оцінюється максимально в 10 балів). Отримані бали за контрольну роботу, практичні заняття та виконання самостійної роботи додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач може набрати 100 балів.

<p>Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)</p>	<p>Визначення сумарного результату поточних контролів. У випадку коли здобувач отримав менше 60 балів – складається диференційований залік у вигляді комплексної контрольної роботи, яка містить 50 тестів (вірна відповідь 1 бал) та 2 питання теоретичного спрямування, кожне з яких оцінюється по 25 балів за умови повного розкриття тематичного спрямування. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100 балів</p>
<p>Практичні заняття</p>	<p>Дискусії, обговорення, де відпрацьовуються навички критичного мислення та аналізу, комплексного вирішення проблем, з використанням індивідуального та креативного підходу. Відбувається вирішення практичних завдань у вигляді тестів, ситуаційних завдань, участі в дискусіях. Максимально оцінюються у 40 балів (8 занять × 5 балів/заняття).</p>
<p>Самостійна робота</p>	<p>Кожен здобувач повинен/на підготувати по дві презентації, які необхідно захистити на практичних заняттях. Максимально оцінюється в 20 балів (кожна по 10 балів).</p>
<p>Контрольні заходи</p>	<p>Контрольна робота. Максимально оцінюються у 40 балів.</p>

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*:

Кожне практичне завдання оцінюється за трьома складовими: тестові завдання, участь у дискусіях або ситуаційні завдання.

Тестові завдання складаються з 6 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення тестового завдання здобувач отримує 0,5 бал. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання – 3 бали.

Участь у дискусіях або у розв'язанні ситуаційних завдань максимально оцінюється в 2 бали, де:

2 бала: активна участь у дискусії *або* у розв'язанні ситуаційного завдання (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом, наведення аргументованих відповідей.

1 бал: участь у дискусії *або* у розв'язанні ситуаційного завдання (без

достатнього володіння навчальним матеріалом, що має стосунок до теми обговорення.

0 балів: небажання брати участь в дискусії *або у розв'язанні ситуаційного завдання*, відсутність достатніх знань про предмет обговорення.

6.3.2 Критерії оцінювання *самостійної роботи*:

Оцінювання самостійної роботи відбувається через захист презентації на практичних заняттях, причому:

10-9 балів – студент/ка демонструє повне розуміння теми; може точно відповісти на всі запитання одногрупників щодо даної теми; ділиться думками з іншими учасниками групи; говорить чітко впродовж 95-100% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії, використовує нові слова для більшості слухачів; уважно слухає одногрупників, детально відповідає на всі питання форми оцінювання і завжди дає оцінки на основі презентації, а не інших факторів;

8-7 бали – студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на більшість запитань одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло впродовж 80-90% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії; слухає одногрупників, відповідає майже всі питання форми оцінювання та інколи дає оцінки на основі презентації, а не інших факторів;

6-5 бали - студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, інколи ставить уточнюючі питання;

4-3 бали – студент/ка не демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, уточнюючі питання не ставить;

2-1 бал - студент/ка демонструє розуміння теми, однак, не відповідає на жодні запитання одногрупників щодо даної теми; говорить не зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, уточнюючі питання не ставить.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал та 4 відкритих питання, де правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому (20 балів):

5 балів – високий рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

4 бали – середній рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

3 бали – наявність текстової відповіді, яка відповідає предмету поставленого питання, однак власна думка не висловлена, містить граматичні та орфографічні помилки;

2 бали - наявність текстової відповіді, яка не в повній мірі відповідає предмету поставленого питання, виявлення запозиченого матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення;

1 бал – наявність текстової відповіді, яка не відповідає предмету поставленого питання, виявлення списаного матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams.

Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Якись та безпека в туризмі».

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції та практичні заняття (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Якість та безпека в туризмі».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- репродуктивний;
- проблемно-орієнтованого викладу;
- самостійна робота з першоджерелами;
- аналіз та синтез;
- візуалізація;
- дослідницький;
- ситуативного моделювання.

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література:

1. Безугла Л. С., Пилипенко Г. М., Бондаренко Л. А. Імплементация управління якістю в туристичному підприємстві. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. №1(5). С. 33–38.

2. Богдан Н. М., Писаревський І. М., Погасій С. О. Управління якістю туристських послуг : підручник / за заг. ред. І. М. Писаревського; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.

3. Пилипенко Г.М., Смесова В.Л., Безугла Л.С., Бондаренко Л.А. Теоретико-методологічні аспекти визначення якості послуг у туристичному бізнесі. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2023. №1. С. 150 –157. <https://doi.org/10.33271/ebdut/81.150>.

4. Смесова В.Л., Іванова М.І., Пилипенко Г.М., Безугла Л.С., Якість туристичних послуг як основа розвитку міжнародного туризму. *Адаптивне управління: теорія і практика [Електронне видання]. Серія Економіка*. 2023. Том 16. № 32. [https://doi.org/10.33296/2707-0654-16\(32\)-14](https://doi.org/10.33296/2707-0654-16(32)-14).

5. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навчальний посібник. За заг. ред. доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України О.В. Негодченка. Дніпро: ВВПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.

6. Чорненька Н.В. Безпека туризму: навч. посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.

7. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.

Додаткова література:

1. Смесова В.Л., Ключник Р.М., Кожушко С.П. Основні виклики розвитку туризму: спроба класифікації. *Академічний огляд*. 2023. 2(59). С. 298–309.

2. Смесова В.Л., Мясоїд Г.І., Лежнева Т.М. (2022) Економіко-правові аспекти організації туристичної діяльності в Україні. *Економіка. Фінанси. Право*. 2022. №1. С. 9–14. doi: <https://doi.org/10.37634/efp.2022.1.2>.