МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ, МАТЕРІАЛІВ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ГОСТИННОСТІ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету
_____ Валентина ТКАЧУК
«29» серпня 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
_____ Надія КОВАЛЬЧУК
«29» серпня 2026 р.

СИЛАБУС

з освітнього компонента «Управління якістю в туризмі»
ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм і рекреація
освітня програма – Туризм

Кафедра туризму та гостинності

Силабус склав(ла) завідувач кафедри (професор) туризму та гостинності, д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК

Силабус затверджений на засіданні кафедри туризму та гостинності, протокол № 2 від «29» серпня 2026 р.

Завідувач кафедри д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення освітньої програми «Туризм», протокол № 2 від «29» серпня 2026 р.

Гарант ОП «Туризм» к.е.н., доцент Юлія ДАЩУК

Схвалено науково-методичною радою університету, протокол № 1/а від «29» серпня 2026 р.

Затверджений силабус онлайн:
https://e.lntu.edu.ua/syllabus/3392

Луцьк – 2026

СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА «Управління якістю в туризмі»

Освітня програма	Туризм
Галузь знань / Спеціальність	24 Сфера обслуговування / 242 Туризм і рекреація
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання	українська
Обсяг	5 кредитів ECTS / 150 годин
Форма контролю	залік
Викладач(і)	д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК електронна пошта: l.matviichuk@lutsk-ntu.com.ua

1. Мета і завдання дисципліни

Мета: формування у студентів системи знань і професійних компетенцій у сфері реалізації цілісного стратегічного світогляду щодо забезпечення якості продукції та послуг індустрії туризму на національному, регіональному, локальному, місцевому та об’єктовому рівнях, а також сучасних підходів щодо кількісної оцінки управлінських рішень у контексті забезпечення якості туристичної продукції та послуг.

Завдання: Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:
- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю продукції та послуг туризму;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг туризму;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів туризму;
- вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг туризму

Пререквізити: Організація туризму, екскурсійна справа, організація готельно-ресторанного бізнесу.

2. Компетентності

СК01 — Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

СК02 — Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

3. Структура дисципліни, розподіл годин, зв'язок тем з компетентностями

№	Назва теми	Лекції	Практ./ Семін./ лаб	Самост. робота	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	СК
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні аспекти забезпечення якості продукції та послуг в туризмі								
1	Тема 1. Теоретичні основи якості продукції та послуг в туризмі	2		15	17	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02

№	Назва теми	Лекції	Практ./ Семін./ лаб	Самост. робота	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	СК
2	Тема 2. Менеджмент якості в туризмі	2		15	17	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
3	Тема 3. Сутність та основні положення концепції TQM	2		15	17	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
4	Тема 4. Методи, технології та інструменти управління якістю			15	15	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти забезпечення якості продукції в туризмі								
5	Тема 5. Модель системи управління якістю в туризмі			15	15	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
6	Тема 6. Сертифікація систем управління якістю продукції та послуг туризмі		2	15	17	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
7	Тема 7. Оцінка якості продукції та послуг в туризмі		2	16	18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
8	Тема 8. Інструменти досягнення якості продукції та послуг в туризмі		2	16	18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02

№	Назва теми	Лекції	Практ./ Семін./ лаб	Самост. робота	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	СК
9	Тема 9. Стандартизація в індустрії гостинності			16	16	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
	Разом	**6**	**6**	**138**	**150**			

Легенда: СК — спеціальна (фахова) компетентність (номер за п. 2). Повне формулювання кожного коду наводиться в ОП / стандарті спеціальності.

Методи навчання: МН1 — словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо); МН2 — практичний метод (лабораторні та практичні заняття); МН3 — наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій); МН4 — робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату); МН5 — відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо); МН6 — самостійна робота (розв'язання завдань); МН7 — індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

Методи оцінювання: МО2 — усне або письмове опитування; МО4 — тестування; МО9 — залік.

4. Результати навчання

Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території

Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

5. Цілі сталого розвитку

ЦСР 4 – Якісна освіта

ЦСР 6 – Чиста вода та належні санітарні умови

ЦСР 12 – Відповідальне споживання та виробництво

ЦСР 17 – Партнерство заради сталого розвитку

6. Неформальна освіта

https://academy.nto.ua/qualityintourism
https://academy.nto.ua/horecaservices
https://academy.nto.ua/hospitalityformanagers

7. Критерії та форми контролю

Оцінювання — за 100-бальною шкалою (національна шкала / ЄКТС). Підсумковий бал = поточний контроль (50 %) + залік (50 %).

Академічна доброчесність: самостійне виконання завдань; коректне посилання на джерела; позначення частин тексту, згенерованих засобами ШІ. Порушення академічної доброчесності не толеруються.

8. Зміст тем

Тема 1. Теоретичні основи якості продукції та послуг в туризмі

Розуміння якості як економічної категорії. Якість як технічна категорія. П'ять основних точок зору і відповідних їм найбільш істотних сторін якості як соціоекономічного об'єкту. Якість як соціальна проблема. Екологічний контекст якості реалізується через. Якість обслуговування як сума п'яти вимірювань понять. Профілі якості. Соціальна якість. Технічна якість. Правова якість. Економічна якість. Функціональна якість. Етична якість. Екологічний компонент. Профілі якості.

Профіль необхідної якості. Профіль очікуваної якості. Профіль сприйнятої якості. Профіль бажаної якості. Потенційна якість. Діюча якість. Споживча якість. Якість та споживач. Конкуренція за споживача в умовах насиченого ринку.

Тема 2. Менеджмент якості в туризмі

Сутність та зміст управління якістю послуг. Змістовні елементи управління якістю. Планування якості. Забезпечування якості. Контролювання якості. Поліпшування якості. Три ієрархічних рівнях управління. Ключові елементами управління якістю. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу. Переваги управління процесами. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика. Ідеологія статистичного контролю якості. Комплексне управління якістю. Ідеологія менеджменту якості за умов глобалізації. Міжнародний досвід управління якістю послуг (японський, американський та європейський). Концептуальні особливості американського досвіду у сфері управління якістю. Особливості японського підходу до управління якістю. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості. Чотири «смертні гріхи» в підходах до управління якістю.

Тема 3. Сутність та основні положення концепції TQM

Сутність та основні положення концепції TQM. Впровадження концепції TQM в туризмі. Всезагальний менеджмент якості (TQM). Японська модель досконалості Е. Демінга. Модель досконалості М. Болдриджа. Європейська модель ділової досконалості. Канадська та австралійська премії досконалості. Національна модель якості. Модель Тіто Конті (діагностичне самооцінювання). Стандарти Міжнародної системи рейтингу якості. Стандарти OHSAS 18000. Модель TQM Джона Окланда (Велика Британія). Модель TQM Гопал Канджи (Велика Британія). Концепція формування Інноваційні підходи до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM. Реалізація інноваційних концепцій TQM в туризмі. Концепція обмежень Е. Голдрата. Концепція «Ощадливого виробництва». Методологія «шість сигм». Концепція постійного покращання Кайзен (KAIZEN). Бенчмаркинг. Концепція «Безперервного вдосконалення якості процесів» або CPI. Реінжиніринг бізнес-процесів.

Тема 4. Методи, технології та інструменти управління якістю

Статистичні методи управління. Контрольний листок. Діаграма Парето. Причинно-наслідкова діаграма. Гістограма. Діаграма розсіювання (кореляційна діаграма). Контрольні карти. Стратифікація. Характеристика методів управління якістю. Діаграма спорідненості. Діаграма зв’язків. Діаграма «Дерево рішень». Матрична діаграма або таблиця якості. Сіткова діаграма (сітковий графік). Діаграма планування процесу. Матриця пріоритетів або аналіз матричних даних. Методологія «Будинку якості. Методи проектування якості. Оцінювання якості послуг в туризмі. Оцінка рівня якості послуг. Рівень якості послуг. Показник призначення. Показники технологічності. Показники стандартизації та сертифікації. Ергономічні показники. Естетичні показники. Патентно-правові показники. Екологічні показники. Показники безпеки. Специфічні показники якості туристичних послуг. Вимірювальні методи. Органолептичні методи. Реєстраційний метод. Розрахунковий метод. Економіка якості в туризмі. Модель установлення оптимальної ціни якості. Процес управління витратами на якість.

Тема 5. Модель системи управління якістю в туризмі

Модель системи управління якістю в туризмі. Система якості. Принципи побудови системи управління якістю. Елементи системи управління якістю. Функції системи управління якістю. Проектування системи якості підприємства туристичного господарства (реінжиніринг). Документування системи якості. Ресурсне забезпечення системи якості. Впровадження системи якості на підприємстві та її апробація. Підготовка до сертифікації та сертифікація системи управління якістю в туризмі. Удосконалення системи управління якістю. Підтвердження відповідності систем управління якістю (сертифікація). Контроль та аудит якості послуг. Зовнішній аудит системи якості.

Тема 6. Сертифікація систем управління якістю продукції та послуг туризмі

Стандартизація та сертифікація. Стандарти якості в туризмі. Категоризація. Міжнародні стандарти. Національні стандарти України – ДСТУ. Галузеві стандарти України – ГСТУ. Стандарти науково-технічних та інженерних товариств України – СТТУ. Технічні умови України

– ТУУ. Стандарти підприємств – СТП. Кодекси усталеної практики. Стандарти ISO. Серія стандартів ISO 10000 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів». Завдання сертифікації.

Тема 7. Оцінка якості продукції та послуг в туризмі

Оцінювання якості послуг в туризмі. Оцінка рівня якості послуг. Рівень якості послуг. Показники якості повинні відповідати наступним вимогам. Показник призначення. Показники технологічності. Показники стандартизації та сертифікації. Ергономічні показники якості. Естетичні показники. Патентно-правові показники. Екологічні показники. Показники безпеки. Вимірювальні методи. Реєстраційний метод. Розрахунковий метод. Диференційований метод. Комплексний метод.

Тема 8. Інструменти досягнення якості продукції та послуг в туризмі

Модель та особливості управління якістю в туризмі. Надрегіональний рівень забезпечення якості. Національний та регіональний рівень. Місцевий рівень. Забезпечення якості на рівні дестинації. Повноцінна система якості дестинацій гостинності. Безпека. Фізичне середовище. Санітарні та медичні умови. Соціальне середовище та гостинність. Законодавча база. Політика держави та інституційна підтримка індустрії гостинності в умовах військової агресії росії. Конкурентне середовище. Імідж і репутація дестинацій гостинності.

Тема 9. Стандартизація в індустрії гостинності

Підтвердження відповідності систем управління якістю Організація робіт із стандартизації. Регіональні стандарти якості. Підготовки до перевірки й оцінювання системи якості. Контроль та аудит якості послуг. Цілі контролю якості туристичних компаній. Напрями контролю у галузі якості. Етапи контролю якості. Основні види контролю якості послуг. Вхідний контроль. Вихідний контроль. Вибірковий контроль. Суцільний контроль. Внутрішній контроль якості (аудит). Комісія з якості (внутрішній аудит). Процедура внутрішнього аудиту. Зовнішній аудит системи якості.

9. Опис ІЗ/КПІЗ

Не передбачено навчальним планом.

10. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (для заочної форми навчання)
1	2	3
1	Теоретичні основи якості продукції та послуг в туризмі. Сутність поняття «якість». Якість як чинник конкурентоспроможності в туризмі. Якість і задоволеність споживача. Якість у виробництві продукції та послуг (цінність, вартість, надійність, стандартизація). «Петля якості». Показники якості продукції. Правові аспекти забезпечення якості	15
2	Менеджмент якості в туризмі. Змістовні елементами управління якістю. Елементи управління якістю. Елементи системи управління якістю, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000.	15
3	Сутність та основні положення концепції TQM в туризмі. Основні положення концепції TQM. Концептуальне розуміння всезагального управління якістю (TQM). Базові принципи TQM. Методи і засоби TQM. Сучасні принципи менеджменту якості. Відмінності моделі управління організацією, що заснована на використанні ідей TQM від традиційної моделі управління. Роль вищого керівництва при впровадженні ідей TQM.	15

4	Методи, технології та інструментарій управління якістю в туризмі. Технології управління якістю в туризмі. Інструментарій управління якістю в туризмі.	15
5	Модель системи управління якістю в туризмі. Формування систем управління якістю. Особливості створення та функціонування систем управління якістю на промислових підприємствах. Впровадження систем управління якістю в сервісних організаціях.	15
6	Сертифікація систем управління якістю продукції та послуг в туризмі. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.	15
7	Оцінка якості продукції та послуг в туризмі. Аналіз якості продукції та послуг в туризмі	16
8	Інструменти досягнення якості продукції та послуг в туризмі. Організаційно-економічні інструменти досягнення якості продукції та послуг в туризмі.	16
9	Стандартизація в індустрії гостинності. Підтвердження відповідності систем управління якістю Організація робіт із стандартизації.	16
	Разом	138

11. Загальні вимоги

Освітній процес регулюється академічними правилами ЛНТУ. Здобувачі освіти зобов’язані ознайомитися з вимогами, визначеними Кодексом академічної доброчесності ЛНТУ та Політикою етичного використання штучного інтелекту в ЛНТУ, і дотримуватися принципів академічної доброчесності та етичного використання штучного інтелекту в освітній діяльності.

Академічна доброчесність. Учасники освітнього процесу зобов’язані дотримуватися Закону України «Про академічну доброчесність» від 18.12.2025 № 4742-IX та внутрішніх нормативних документів ЛНТУ. Не допускаються академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, привласнення авторства, несамостійне виконання завдань, а також недоброчесне використання результатів, згенерованих штучним інтелектом.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту можуть використовуватися для пошуку ідей, пояснення методів, попереднього структурування, мовного редагування та допоміжного аналізу неконфіденційних даних, якщо конкретне завдання не передбачає повністю самостійного виконання. Здобувач освіти має зазначати використаний інструмент, мету та етап його застосування, перевіряти факти й розрахунки та самостійно обґрунтовувати висновки.

12. Література

І. Навчально-методичні матеріали та розробки

Праці автора силабуса:

1. Управління якістю в туризмі: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 242 Туризм денної та заочної форми навчання /укладач Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ЛНТУ, 2022. 88 с.

2. Управління якістю в туризмі: методичні вказівки для практичних робіт для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 242 Туризм денної та заочної форми навчання /укладач Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ЛНТУ, 2022. 20 с.

3. Управління якістю в туризмі: методичні вказівки до виконання самостійних робіт для

здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 242 Туризм денної та заочної форми навчання /укладач Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ЛНТУ, 2022. 16 с.

Праці інших авторів:

4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 328 с.

5. Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі : конспект лекцій для студентів спец. J2 "Готельно-ресторанна справа та кейтеринг"; J3 "Подорожі, туризм і рекреація" першого (бакалаврського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання : у 2 ч. Ч. II : Система управління якістю в туризмі та ГРБ / уклад. Л. С. Стригуль ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". Харків: НТУ "ХПІ", 2025. – 162 с.

II. Наукові праці

Праці автора силабуса:

6. Матвійчук Л. Ю., Громик О. М., Ярошевич Т. С. Регіональні особливості безпечності та якості продукції ресторанного господарства України. Економічні науки. Серія «Регіональна економіка». Випуск 22 (87). С. 280-293. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4205

7. Матвійчук Л. Ю., Корсак В. І., Книш С. С. Розвиток гастрономічного потенціалу нематеріальної культурної спадщини України. In Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica et Recreatio. № 1. С. 86-93. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4207

8. Матвійчук Л. Ю., Книш С. С. Стратегічне планування розвитку туристичних дестинацій в кризових умовах. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Економічні науки. 2025. № 3 (79). С. 181-188. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4214

9. Матвійчук Л., Шейко Ю., Поліщук В., Подоляк В. Інноваційний розвиток кав’ярень як чинник підвищення рівня якості сервісу в дестинаціях. Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry. 2025. № 3 (17). С. 108-113. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4209

10. Матвійчук Л. Ю., Жадько О. А., Штанько О. Ф. Особливості застосування інноваційних інструментів у стратегічному управлінні регіональними туристичними дестинаціями. Acta Academiae Beregsasiensis. Economics: наук.журнал. 2025. № 8. С. 137-150. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4210

11. Матвійчук, Л. Ю., Поліщук, В. Л., Панасюк, А. В. Особливості моделювання бізнес-процесів підприємств гостинності в умовах воєнного часу. Інфраструктура ринку. 2025. № 85. С. 213–217. DOI: 10.32782/infrastruct85-32. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4212

Праці інших авторів:

12. Никиха О., Мороз М. та Ноха Р. . (2025). Управління якістю туристичних послуг: сучасні підходи. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм , (21), 206-211. https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21

13. Долинська О., Біницька О., Гільберг Т. Управління якістю туристичних послуг: сучасні тенденції. Економіка та суспільство. 2024. № 65. DOI:https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-7.

14. Ковалевська І.М. Стандартизація як інструмент державного управління туристичною діяльністю в сучасних умовах. Економіка та суспільство. 2021. URL:https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/909/872(дата звернення: 03.05.2025).

III. Інформаційні ресурси

15. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. http://www.nbuv.gov.ua/

16. Веб–сторінка Дежравного агентства туризму. URL: http://turizm.gov.ua/

17. Веб–сторінка Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. URL: http://www.me.gov.ua/

18. Веб–сторінка Державного комітету статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua/
19. Статистичний щорічник України. URL: library.oseu.edu.ua/docs/StatSchorichnyk%20Ukrainy%202010.
20. Центр сертифікації. URL: www.-sertifcentr.vinnir