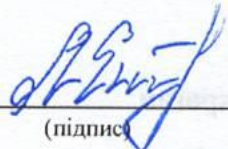


Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет харчових технологій
Кафедра туризму

Робоча програма (силабус) освітнього компонента
ОК18. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕКОЮ В ТУРИЗМІ
(обов'язковий)

Спеціальність	<u>242 «Туризм і рекреація»</u>
Освітня програма	<u>«Туризм»</u>
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)

Розробник:



Лариса ЄПИК, к.іст.н., доцент

(підпис)

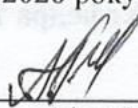
(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

(вчений ступінь та звання, посада)

Розглянуто,
схвалено та
затверджено на
засіданні
кафедри туризму

протокол №16 від 10.06.2026 року

Завідувач кафедри



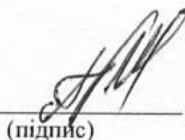
(підпис)

Олександр КОВАЛЕНКО

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Погоджено:

Гарант освітньої програми



(підпис)

Олександр КОВАЛЕНКО

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Декан факультету, де реалізується ОП

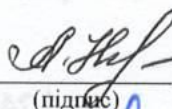


(підпис)

Наталія БОЛГОВА

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Рецензія на робочу програму надана:



(підпис)

Анна НОВІКОВА (додається)

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)



(підпис)

Лідія ДЯЧЕНКО (додається)

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації



(підпис)

Марія Баранов'я

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Зареєстровано в електронній базі: дата

29.06

2026 р.

Інформація про перегляд робочої програми (силабусу):

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено		
		Дата та номер протоколу засідання кафедри	Завідувач кафедри	Гарант освітньої програми

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

1.	Назва ОК	Управління якістю та безпекою в туризмі		
2.	Факультет/кафедра	Харчових технологій/ Туризму		
3.	Статус ОК	Обов'язковий		
4.	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для (заповнюється для обов'язкових ОК)	ОПП «Туризм» Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»		
5.	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркових ОК)	-		
6.	Рівень НРК	6		
7.	Семестр та тривалість вивчення	VIII семестр, 15 тижнів		
8.	Кількість кредитів ЄКТС	6 кредитів (180 годин)		
9.	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота (заняття) денна форма навчання		Самостійна робота денна форма навчання
		Лекційні	Практичні (семінарські)	Лабораторні
		26	52	-
10.	Мова навчання	українська		
11.	Викладач/Координатор освітнього компонента	Спик Лариса Іванівна, доцент, доцент кафедри туризму ауд. 211е		
12.	Контактна інформація	Ел. адреса: larusyabarabash2017@gmail.com		
13.	Загальний опис освітнього компонента	Теоретична та практична підготовка здобувачів, щодо опанування основних засад безпеки в туризмі, безпечних подорожей і управління якістю надання туристичних послуг в індустрії гостинності.		
14.	Мета освітнього компонента	Забезпечення майбутніх фахівців низкою теоретичних знань у галузі формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю та безпекою у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості туристичних послуг та безпечності туризму, розроблення та запровадження систем управління якістю та безпекою в туризмі, адекватних впливу зовнішнього середовища.		
15.	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	Передумови відсутні.		
16.	Політика академічної доброчесності	При виконанні практичних робіт, написанні модульних, атестаційних та екзаменаційних робіт здобувач обов'язково має дотримуватись правил академічної доброчесності. При виявленні фактів списування або академічної не доброчесності робота виконана здобувачем не зараховується.		
17.	Посилання на Moodle	https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=5381		
18.	Ключові слова	Туризм, рекреація, якість, безпека, якість в туризмі. безпека в туризмі, безпека туристичної подорожі, стандарти, методи управління, системи управління.		

2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОК: Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде здатен...»	Програмні результати навчання, на досягнення яких спрямований ОК (зазначити номер згідно з нумерацією, наведеною в ОП)										Як оцінюється РНД
	ПРН ₂	ПРН ₆	ПРН ₇	ПРН ₈	ПРН ₉	ПРН ₁₀	ПРН ₂₁	ПРН ₂₂	ПРН ₂₄	ПРН ₂₅	
ДРН 1. Пояснювати теоретичні засади управління якістю та безпекою в туризмі, основні нормативно-правові вимоги, стандарти й принципи забезпечення якості туристичних послуг.				x				x			Усний захист практичних робіт. Тестування в системі Moodle. Написання та захист рефератів або індивідуальних завдань.
ДРН 2. Аналізувати чинники, що впливають на якість туристичного обслуговування, та оцінювати рівень якості послуг суб'єктів туристичної діяльності.					x						
ДРН 3. Ідентифікувати ризики та потенційні загрози безпеці туристів під час подорожей, екскурсійного обслуговування та надання туристичних послуг.				x							
ДРН 4. Розробляти заходи щодо забезпечення безпеки туристів, запобігання надзвичайним ситуаціям і мінімізації ризиків у туристичній діяльності.							x				
ДРН 5. Застосовувати сучасні методи контролю якості, моніторингу задоволеності споживачів та управління якістю туристичних продуктів і послуг			x								
ДРН 6. Використовувати принципи сталого розвитку, соціальної відповідальності та безпечного туристичного середовища під час планування й організації туристичної діяльності.										x	

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу. Денна форма навчання			Сам. роб.	Реком літ-ра
	Аудиторна робота				
	Лк	П.з/ семін	Лаб з.		
Тема 1. Ідентифікація небезпек у сфері туризму. 1.1. Складові системи безпеки у сфері туризму. 1.2. Класифікація безпеки туризму. 1.3. Класифікація небезпек, небезпечних та шкідливих факторів у туристичній діяльності	2	6		13	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11-22
Тема 2. Особливості та ознаки якості в туризмі. 2.1. Теоретичні основи якості в туризмі. 2.2. Особливості формування якості послуг у сфері туризму. 2.3. Основні складові якості туристичних послуг. 2.4. Якість та споживач.	2	6		13	2, 5, 7, 9, 11-22
Тема 3. Організація безпеки у сфері туризму в Україні. 3.1. Завдання щодо організації забезпечення безпеки туристів під час подорожі. 3.2. Загальні вимоги до забезпечення безпеки під час подорожі. 3.3. Контроль за виконанням вимог безпеки при здійсненні туристичної подорожі. 3.4. Роль інформації щодо безпеки подорожі.	2	6		12	1, 3, 4, 6, 10, 11-22
Тема 4. Оцінка ризику небезпек у туристичній діяльності. 4.1. Етапи аналізу ризику в галузі туризму. 4.2. Категорії серйозності небезпек. 4.3. Рівні ймовірності небезпеки. 4.4. Матриця оцінки ризику.	4	6		13	5, 8, 10, 11-22
Тема 5. Страхування від небезпек у туристичній діяльності. 5.1. Страховий захист туристів. 5.2. Страхування подорожуючих до Шенгенської зони та інших країн. 5.3. Види страхування у туристичній діяльності.	4	6		12	1, 3, 4, 5, 6, 9, 11-22
Тема 6. Менеджмент якості в туризмі. 6.1. Основні терміни та категорії в управлінні якістю. 6.2. Сутність та зміст управління якістю послуг. 6.3. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика. 6.4. Міжнародний досвід управління якістю послуг (японський, американський та європейський).	4	6		13	2, 5, 7, 9, 11-22
Тема 7. Методи, технології та інструментарій управління якістю та безпекою в туризмі. 7.1. Статистичні методи управління. 7.2. Оцінювання якості послуг та безпеки в туризмі. 7.3. Економічні аспекти якості та безпеки в туристичній діяльності.	4	8		13	1, 3, 4, 6, 10, 11-22
Тема 8. Системи управління якістю та безпекою в туризмі. 8.1. Модель системи управління якістю та безпекою в туристичній діяльності. 8.2. Розробка, впровадження та удосконалення систем управління якістю та безпекою в туризмі. 8.3. Контроль та аудит якості послуг.	4	8		13	4, 5, 8, 10, 11-22
Всього за семестр	26	52		102	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем <u>під час аудиторних занять, консультацій</u>)	Кільк. годин денна	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати <u>студент самостійно</u>)	Кільк. годин денна
ДРН 1. Пояснювати теоретичні засади управління якістю та безпекою в туризмі, основні нормативно-правові вимоги, стандарти й принципи забезпечення якості туристичних послуг.	Проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій до кожної з тем. Проведення практичних робіт (виконання завдань відповідно до кожної теми) із модеруванням дискусій за результатами відповідей. Проведення консультацій, а саме відповіді на запитання, обмін думками, дискусія з висновками викладача.	78	Опрацювання незнайомих (нових) термінів. Опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами. Написання рефератів або виконання індивідуального завдання (з обраної тематики). Аналіз проведеної роботи та підготовка до захисту практичних робіт, а також реферату або індивідуального завдання.	102
ДРН 2. Аналізувати чинники, що впливають на якість туристичного обслуговування, та оцінювати рівень якості послуг суб'єктів туристичної діяльності.				
ДРН 3. Ідентифікувати ризики та потенційні загрози безпеці туристів під час подорожей, екскурсійного обслуговування та надання туристичних послуг.				
ДРН 4. Розробляти заходи щодо забезпечення безпеки туристів, запобігання надзвичайним ситуаціям і мінімізації ризиків у туристичній діяльності.				
ДРН 5. Застосовувати сучасні методи контролю якості, моніторингу задоволеності споживачів та управління якістю туристичних продуктів і послуг.				
ДРН 6. Використовувати принципи сталого розвитку, соціальної відповідальності та безпечного туристичного середовища під час планування й організації туристичної діяльності.				

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Сумативне оцінювання

5.1.1. Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали / Вага у загальній оцінці	Дата складання
Модуль I			
1.	Усний захист практичних робіт (на всі пз модуля)	32 балів / 32%	На практичних заняттях
2.	Проміжне тестування (модульний контроль I)	12 балів / 12%	Згідно графіка модульних тижнів
Модуль II			
3.	Усний захист практичних робіт (на всі пз модуля)	32 балів / 32%	На практичних заняттях
4.	Проміжне тестування (модульний контроль II)	12 балів / 12%	Згідно графіка модульних тижнів
5.	Написання та захист рефератів або індивідуальних завдань (з обраної тематики)	12 балів / 12%	Протягом 11-13 тижнів

5.1.2. Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
	0 балів	1-4 бали	5-7 балів	8 балів
Усний захист практичних робіт (на всі пз модуля)	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками та незахищена	Робота виконана з незначними помилками, здобувач не достатньо орієнтується в матеріалі	Робота виконана вірно, здобувач добре орієнтується в матеріалі
Проміжне тестування (тест множинного вибору)	Кожен тест включає 12 питань, кожне з яких оцінюється в 1 бал			
Написання та захист рефератів або індивідуальних завдань (з обраної тематики)	0 балів	1-5 балів	6-11 балів	12 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконана, але окремі складові відсутні або недостатньо розкриті	Виконані всі вимоги до завдання	Виконані всі вимоги до завдання, продемонстровано власне рішення, підхід

5.2. Формативне оцінювання

Для оцінювання поточного прогресу у навчанні та розуміння напрямів подальшого удосконалення передбачено:

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Усне опитування після вивчення всіх тем, під час практичних занять	Відповідно до графіку навчального процесу
2	Зворотній зв'язок у вигляді обговорення тестування	
3	Зворотній зв'язок у вигляді обговорення рефератів або індивідуальних завдань	Протягом 1 тижня після виконання

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
69-74	D		
60-68	E	задовільно	
42-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано
0-41	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1. Основні джерела

6.1.1. Підручники, посібники

1. Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : навчальний посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 340 с.
2. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2023. 340 с.
3. Домбровська С. М., Помаза-Пономаренко А. Л., Рибальченко Н. П. Туризм і право на нього в контексті гарантування безпеки : монографія. Харків : «Діса плюс», 2022. 272 с.
4. Загальне управління якістю : підручник / за ред. П. Глудкіна. Київ : Менеджмент і маркетинг, 2023. 822 с.
5. Кифяк В. Ф. Безпека туризму та страхування : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2022. 225 с.
6. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2022. 576 с.
7. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2025. 328 с.
8. Управління якістю продукції та послуг: навч. посіб. / уклад. А. Г. Благополучна. Умань : Візаві, 2023. 131 с.
9. Чорненька Н. В. Безпека туризму : навч. посібник. Київ : Видавничий дім «Кондор», 2022. 188 с.
10. Шаповал М. І. Менеджмент якості : навчальний посібник. Київ : Знання; КОО, 2025. 457 с.

6.1.2. Методичне забезпечення

11. Єпик Л. І., Коваленко О. В. Курс лекцій з дисципліни «Управління якістю та безпекою в туризмі»: навчальне видання для студентів спеціальності «Туризм та рекреація», денної та заочної форми навчання освітнього ступеня «бакалавр» / укладачі Л. І.Єпик, О. В. Коваленко. Суми, 2025. 123 с.
12. Єпик Л. І., Коваленко О. В. Управління якістю та безпекою в туризмі. Методичні вказівки щодо проведення практичних занять та організації самостійної роботи здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм та рекреація», денної і заочної форми здобуття освіти / укл.: Л. І. Єпик, О. В. Коваленко. Суми, 2026. 33 с.

6.2. Додаткові джерела

13. ДСТУ ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT) Настанови щодо здійснення систем управління якістю. URL : https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_19011_2019.pdf
14. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. URL : <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>
15. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL : <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
16. Про захист прав споживачів : Закон України від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

17. Про стандартизацію : Закон України від 5 червня 2014 року № 1315 - VII.
URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
18. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від від 15.01.2015 № 124-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
19. Про туризм : Закон України від 15 вер. 1995 р. № 324/95-ВР (із змінами та допов.). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95%D0%B2%D1%80#Text>
20. Перелік національних стандартів сфери туризму. Міністерство економіки України. URL : <https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-17604d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
21. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>
22. Управління якістю та безпекою в туризмі : курс на платф. Prometheus. URL : https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/course/