

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету (директор ННІ)

_____ д.е.н., доц. Ковальова О.В.

“ ____ ” _____ 20__ р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу і
консалтингу

Протокол № 15 від «26» вересня 2021 р.

Завідувач кафедри

_____ д.е.н., проф. Басюк Д.І.

РОЗГЛЯНУТО

Гарант освітньої програми
професор кафедри туристичного
та готельно-ресторанного
бізнесу і консалтингу

_____ д.е.н., проф. Левицька І.В.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**

спеціальність 073 «Менеджмент»

освітня програма «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, д.е.н. професор Левицька І.В.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»

(назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	073 «Менеджмент»	
Освітня програма	«Управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	210	
Кількість кредитів ECTS	8	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	II курс	
Семестр	3	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	150 год.	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год. 4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна є обов'язковою для підготовки здобувачів освітнього ступеня «магістр» спеціальності 073 «Менеджмент» та формує у здобувачів вищої освіти знання щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного її функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Здобувачі вищої

освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів туризму, готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Метою вивчення дисципліни є засвоєння теоретичних концептуальних та методологічних засад управління якістю в готелях та ресторанах, здобуття знань, практичних навичок та компетенцій щодо формування та сертифікації систем управління якістю.

Предметом вивчення дисципліни є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві та в туристичному бізнесі.

Завданнями дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю послуг в туристичних підприємствах та готелях і ресторанах;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості послуг в туризмі, готелях і ресторанах;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів туризму та готельно-ресторанного господарства;
- вимірювання та оцінювання якості послуг в туристичних підприємствах та готельно-ресторанного бізнесу.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі» для освітньої програми «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом» є формування комплексу компетентностей:

інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати спеціалізовані задачі різного рівня складності у процесі навчання, із застосуванням базових теоретичних знань, розвинутої системи логічного мислення, комплексу теорій та методів фундаментальних і прикладних наук; здатність розв'язувати практичні проблеми організаційного, інноваційного, технологічного і науково-дослідного характеру, спрямованих на розвиток туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

загальні компетентності:

ЗК 3. Готовність до прийняття відповідальності за свої рішення в рамках професійної компетенції, здатний приймати нестандартні рішення, вирішувати проблемні ситуації

ЗК 8. Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо

фахові компетентності:

ФК1 Вміння обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів;

ФК 13 Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових в організації, забезпечувати захист прав споживачів;

ФК 14 Здатність самостійно приймати управлінські рішення та нести відповідальність за їх реалізацію;

ФК 21 Здатність реалізовувати заходи і механізми регулювання туристичної діяльності на різних рівнях управління;

ФК 22 Здатність запроваджувати механізми взаємодії суб'єктів світового та національного туристичного ринків і положень соціально-відповідального бізнесу в індустрії гостинності;

Програмні результати навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі» полягають:

ПРН 5 Здатність забезпечувати захист прав споживачів

ПРН 8 Здатність управляти інноваційною, комерційною, маркетинговою діяльністю та розробляти антикризові програми

ПРН 9 Здатність оцінювати вплив мега-, макро-, мета-, мікро- середовища на функціонування підприємства туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;

ПРН 10 Уміння діагностування та удосконалення бізнес-процесів організації

ПРН 12 Уміння знаходити та оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідею та стратегічні маркетингові заходи підприємства туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;

ПРН 14 Здатність розробляти бізнес-плани створення та розвитку нових організацій, напрямів діяльності, послуг;

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні засади якості надання послуг в індустрії гостинності														
Тема 1. Об’єкт, предмет, завдання вивчення та основні		24	2	2			20							

поняття дисципліни «Управління якістю послуг в туризмі та готельно- ресторанному бізнесі»													
Тема 2. Якість як об'єкт управління.		19	2	2			15						
Тема 3. Розвиток систем управління якістю		19	2	2			15						
Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в туризмі та готельно- ресторанному бізнесі.		23	4	4			15						
Тема 5. Процеси СУЯ послуг в туризмі та готельно- ресторанному бізнесі		23	4	4			15						
Разом за змістовим модулем 1		108	14	14			80						
Змістовий модуль 2. Управління якістю в індустрії гостинності													
Тема 6. Основні методи визначення якості послуг підприємств туристичного та готельно- ресторанного бізнесу		23	4	4			15						
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в туризмі та готельно- ресторанному бізнесі		28	4	4			20						
Тема 8. Вимоги до показників якості в туризмі та готельно- ресторанному бізнесі		28	4	4			20						
Тема 9. Оцінка якості послуг в туризмі та готельно- ресторанному бізнесі		23	4	4			15						
Разом за змістовим модулем 2		102	16	16			70						
Усього годин		210	30	30			150						

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні засади якості надання послуг в індустрії гостинності		
1	Тема 1. Об'єкт, предмет, завдання вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі»	2
2	Тема 2. Якість як об'єкт управління.	2
3	Тема 3. Розвиток систем управління якістю	2
4	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.	4
5	Тема 5. Процеси СУЯ послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4
Змістовний модуль 2. Управління якістю в індустрії гостинності		
6	Тема 6. Основні методи визначення якості послуг підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	4
7	Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4
8	Тема 8. Вимоги до показників якості в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4
9	Тема 9. Оцінка якості послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	2
	Разом	30

5. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

5.1. Контрольні питання

1. Дайте визначення понять “якість”, “управління якістю”, “послуга”, “готельна послуга”, “якість послуги”, “надання послуги”.
2. Управління якістю як наукова дисципліна. Предмет, мета та основні завдання управління якістю.
3. Основні напрями забезпечення якості послуг в туристичній індустрії.
4. Охарактеризуйте законодавчу та нормативно-технічну базу розвитку управління якістю.
5. Назвіть основні складові компоненти якості туристичних послуг.
6. Якість як соціальна та економічна проблема підприємства.
7. Розкрийте зміст основоположних концепцій управління якістю.
8. В чому сутність та які особливості розвитку управління якістю послуг?
9. Дайте характеристику історії розвитку систем якості в Україні та за кордоном.
10. Становлення сучасної філософії якості в туристичній індустрії.
11. Розкрийте зміст концепції TQM. Як вона використовується на підприємствах туристичної індустрії?
12. Розкрийте сутність поняття “петля якості послуг”. Як здійснюється управління якістю на кожній стадії життєвого циклу послуги?
13. Розкрийте сутність механізму управління якістю туристичних послуг.
14. Які особливості механізму управління якістю на підприємствах туристичної індустрії?

15. Охарактеризуйте основні види механізму управління якістю туристичних послуг.
16. Назвіть основні елементи механізму управління якістю туристичних послуг.
17. Розкрийте зміст та основні етапи процесу управління якістю послуг.
18. Які функції управління якістю Вам відомі?
19. Розкрийте сутність факторів, які обумовлюють якість туристичних послуг.
20. Види методів управління якістю туристичних послуг та їх характерні риси.
21. Які основні напрями вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.
22. Розкрийте системи управління якістю послуг.
23. Охарактеризуйте основні елементи, що формують систему управління якістю туристичних послуг
24. Які функції виконує система якості туристичного підприємства?
25. Які цілі виконує система якості туристичного підприємства?
26. Які задачі виконує система якості туристичного підприємства?
27. Назвіть основні вимоги до побудови систем управління якістю в туристичній індустрії.
28. Розкрийте напрями вдосконалення систем управління якістю туристичних послуг.
29. Розкрийте фактори, що обумовлюють оцінку якості туристичних послуг?
30. Охарактеризуйте політику підприємства у сфері якості, її цілі, завдання та задачі.
31. Сутність контролю якості туристичних послуг, основні етапи його проведення
32. Розкрийте особливості документообігу з якістю на рівні підприємства туристичної індустрії.
33. Методи контролю якості туристичних послуг.
34. Особливості контролю якості в туристичній індустрії.
35. Розкрийте сутність і основні види витрат на управління якістю.
36. Які етапи формування витрат на управління якістю послуг в туристичній індустрії ?
37. Які показники якості послуг Вам відомі?
38. Що характеризує якість туристичних послуг як узагальнюючий і об'єктивний показник?
39. Дайте визначення "рівня якості".
40. Розкрийте порядок визначення рівня якості послуги.
41. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування.
42. Поняття, основні критерії та показники ефективності управління якістю послуг в туристичній індустрії.
43. Охарактеризуйте предмет стандартизації та сертифікації.
44. В чому полягає мета стандартизації та сертифікації в Україні ?
45. Розкрийте головну мету стандартизації та сертифікації туристичних послуг.
46. Розкрийте принципи стандартизації та сертифікації.
47. Які задачі стандартизації та сертифікації Ви знаєте ?
48. Охарактеризуйте функції стандартизації та сертифікації.
49. Що складає законодавчу базу стандартизації України ?
50. В чому полягає державний характер робіт зі стандартизації в Україні?
51. Що є об'єктами стандартизації
52. Назвіть органи і служби стандартизації та сертифікації України
53. В чому полягає сутність Державної системи стандартизації
54. Яке значення Державної системи стандартизації в Україні?
55. Розкрийте принципи Державної системи стандартизації.
56. Яка роль Державної системи стандартизації у галузі туризму?
57. Що відносять до об'єкту Державної системи стандартизації
58. Перерахуйте об'єкти стандартизації в туристичній індустрії?

59. Де дається характеристика нормативних документів Державної системи стандартизації ?
60. Які нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг Ви знаєте ?
61. Поясніть сутність основних вітчизняних систем стандартів.
62. Назвіть органи стандартизації в Україні.
63. У чому полягають функції Держстандарту України?
64. Які функції виконують технічні комітети?
65. Охарактеризуйте служби стандартизації туристичних послуг.
66. Яких основних умов потрібно дотримуватися при розробці стандартів
67. Назвіть стадії розробки стандартів в Україні?
68. Що включають ГОСТи та ДСТУ
69. Які категорії нормативних документів використовують в Україні?
70. Дайте характеристику видам стандартів.
71. Охарактеризуйте загальні правила системи сертифікації.
72. Назвіть основні принципи системи сертифікації.
73. Розкрийте сутність основних визначень у системі сертифікації: сертифікація, сертифікат відповідності, знак відповідності
74. Яка структура державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
75. Розкрийте функції основних органів сертифікації УкрСЕПРО
76. Органи із сертифікації туристичних та готельних послуг.
77. Діяльність Державної туристичної адміністрації України в галузі якості, стандартизації та сертифікації
78. Який порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії?
79. Охарактеризуйте законодавчу та нормативну базу ліцензування туристичних підприємств України.
80. Які органи і служби ліцензування підприємств в Україні Вам відомі?
81. Розкрийте основні функції органів і служб ліцензування підприємств в Україні.
82. Який порядок проведення ліцензування туристичних підприємств.
83. Назвіть умови дії ліцензії.
84. Які умови припинення дії ліцензії і її анулювання ?
85. Які напрями розвитку єдиної системи ліцензування в Україні Ви знаєте?
86. Які види туристичної діяльності підлягають ліцензуванню?

5.2. Тестові завдання з дисципліни

1. *На які групи поділяються показники якості за кількістю властивостей:*
1. узагальнюючі, одиничні, комплексні;
 2. одиничні комплексні;
 3. базові, одиничні, комплексні;
 4. відносні, базові.
2. *Як називається показник, який є основним стосовно даного виробу?*
1. визначальний;
 2. одиничний;
 3. показник призначення;
 4. показник стандартизації;
 5. комплексний.
3. *На які групи поділяються показники якості за властивостями?*
1. показники призначення і довговічності, надійності, естетичні;
 2. показники стандартизації та уніфікації, показники технологічності, ергономічні;
 3. показники призначення, естетичні, екологічної безпеки, комплексні;

4. усі вірні відповіді.

4. *Хто з філософів першим проаналізував категорію якості?*

1. Аристотель;
2. Гегель;
3. Вебер;
4. Кант;
5. Шухарт.

5. *Управління якістю – це :*

1. ступінь реалізованої запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів;
2. скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості;
3. загальні виміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом;
4. усі відповіді вірні.

6. *На який термін встановлюються короткострокові прогнози якості продукції?*

1. до одного року;
2. до трьох років;
3. до п'яти років;
4. до двох років.

7. *Якого вченого вважають «батьком наукового управління»?*

1. А. Маслоу;
2. Г. Вебера;
3. Ф. Тейлора;
4. Г. Форда.

8. *Хто з вчених був засновником теорії статистичного керування якістю?*

1. В. Шухарт;
2. А. Фейгенбаум;
3. Ф. Тейлор;
4. К. Ісікава.

9. *Скільки основних етапів еволюції менеджменту якості виділяють?*

1. два;
2. вісім;
3. сім;
4. чотири.

10. *Що дає змогу визначити діаграма Парето?*

1. різні фактори й умови, що впливають на досліджувану проблему;
2. характери змін параметра якості в часі з урахуванням різних факторів;
3. головні фактори, з яких слід починати;
4. характери змін параметра якості в часі з урахуванням різних принципів.

11. *У менеджменті якості беруть участь:*

1. усі служби і підрозділи підприємства;
2. тільки служба менеджменту якості;
3. керівництво підприємства і служба менеджменту якості;
4. усі відповіді вірні.

12. *Хто розробив та ввів в практику контрольні карти?*

1. К. Ісікава;
2. В. Шухарт;
3. Дж. Джуран;
4. Ф. Кросбі.

13. *Хто з вчених є автором знаменитого афоризму : «За якість не платять»*

1. А. Маслоу;
2. Ф. Кросбі;
3. К. Ісікава;
4. Ф. Тейлор.

14. *Ідеологом системи «нуль дефектів» був:*

1. Ф. Кросбі;
2. Г. Форд;
3. А. Маслоу;
4. А Фейгенбаум.

15. *З чиєї ініціативи в Японії почали розвиватися «гуртки якості»?*

1. Кант;
2. Ф. Кросбі;
3. К. Ісікава;
4. А. Маслоу.

16. *Який вчений впровадив графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – «риб'ячої кістки»?*

1. Ф. Тейлор;
2. К. Ісікава;
3. Дж. Джуран;
4. Г. Вебер.

17. *Головна сутність якої системи полягає в керуванні якістю на основі стандартів?*

1. КСУЯП;
2. БВП;
3. СБП;
4. ЯНАРЗПВ.

18. *В якому році Україна була прийнята в члени ISO?*

1. 1998;
2. 1993;
3. 2000;
4. 2003.

19. *У якій країні вперше почали створюватися гуртки якості?*

1. США;
2. Німеччині;
3. Японії;
4. Франції.

20. *На які групи поділяються показники якості за кількістю властивостей:*

1. узагальнюючі, одиничні, комплексні;

2. одиничні комплексні;
3. базові, одиничні, комплексні;
4. відносні, базові.

21. *Документи з описом застосування системи якості до конкретного продукту, проекту чи контракту - це*

1. технічні вимоги;
2. настанови;
3. програми якості;
4. протоколи.

22. *Ким здійснюється попереднє оцінювання системи якості?*

1. комісією органу з сертифікації;
2. керівником органу з сертифікації;
3. Держспоживстандартом України;
4. органом з стандартизації.

23. *Який документ повинен подати виробник, який претендує на сертифікацію систем якості в системі УкрСЕПРО?*

1. ліцензію;
2. заявку;
3. патент;
4. посвідчення якості.

24. *За основу української національної нагороди за якість прийнята модель :*

1. американської премії за якість Белдріджа;
2. Європейської премії за якість;
3. японської премії Лемінга;
4. премії якості СНГ.

25. *У якому році була заснована українські національні нагороди за якість?*

1. у 1992 р;
2. у 1996 р;
3. у 1998 р;
4. у 2000 р.

26. *«Аудит першою стороною» - це*

1. зовнішній аудит;
2. внутрішній аудит;
3. споріднений аудит;
4. комбінований аудит.

27. *Об'єктом аудиту є:*

1. продукція;
2. послуги;
3. організація;
4. якість.

28. *Внутрішній аудит систем якості , як правило проводять :*

1. служби управління якості;
2. відділ контролю підприємства;
3. служба стандартизації;

4. служба сертифікації.

29. На який термін видається сертифікат аудитора?

1. на один рік;
2. на три роки;
3. на чотири роки;
4. безстроково.

30. Зовнішній аудит закінчується :

1. наданням заявнику звіту з аудиту;
2. видачею ліцензії;
3. видачею сертифікату з аудиту;
4. наданням протоколу аудиту.

31. Головна мета стандартизації та сертифікації продукції та послуг закладів готельного та ресторанного господарства – це:

1. гарантування того, що продукція, процес та послуги відповідають вимогам чинних законодавчих актів і нормативних документів;
2. процедура письмового засвідчення третього стороною (уповноваженим органом) відповідності продукції, процесів чи послуг заданим вимогам;
3. досягання оптимального ступеня впорядкування в сфері готельного та ресторанного господарства;
4. усі відповіді вірні.

32. Як називають систему управління якістю, яка спрямовує та контролює діяльність підприємства щодо якості?

1. система БВП;
2. система управління якістю продукції;
3. управління якістю продукції;
4. усі відповіді вірні.

33. Яке із запропонованих визначень поняття «якість» відповідає ДСТУ ISO 9000:2007?

1. ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;
2. сукупність характеристики об'єкта, які стосуються його здатності задовольняти визначені потреби;
3. має ключову роль в економічній, соціальній стратегії провідних країн світу;
4. усі відповіді вірні.

34. Які властивості вважаються вагомими для оцінки якості продукції та послуг?

1. естетичність, сучасність, практичність;
2. технічні, експлуатаційні, естетичний рівень, технічна якість;
3. моєрнізаційних, естетичний, якість роботи, продукції, маркування.

35. Розробки яких авторів вважаються основоположними у сучасному управлінні якістю?

1. Демінг, Шнейдерман, Парето, Етінгер-Стінг;
2. Маркус Джоуб, Марк Ханна, Хіроє Цубакі, Тейлор;
3. Кросбі, Джурман, Ісікава, Фейгенбаум, Демінг.

36. За допомогою яких засобів здійснюється загальне управління якістю?

1. формування потреб, визначення вимог до якості;
2. здатність системи створити продукцію; задоволеності замовника;
3. планування, управління якістю, забезпечення якості, поліпшення якості в рамках системи

якості;

4. усі відповіді правильні.

37. *Що є фундаментом якості на підприємстві?*

1. загальне управління якістю (там);
2. стандарти ISO серії 9000;
3. залучення профспілок до діяльності підприємства;
4. усі відповіді вірні.

38. *Що має бути стандартом діяльності вищого керівництва на підприємстві, яке впроваджує СУЯ?*

1. постійне вдосконалення;
2. безпомилкова робота;
3. робота за принципом "точно в термін";
4. усі відповіді вірні.

39. *Який принцип необхідний для розробки та впровадження системи управління запасами?*

1. "мозкова атака";
2. "точно вчасно";
3. "чітка координація";
4. усі відповіді вірні.

40. *Яка послідовність розвитку вітчизняного УЯ?*

1. КЯ; ОЯП; гармонізація з міжнародними стандартами;
2. вивчення факторів, що забезпечують якість; оцінка якості; контроль якості; УЯП;
3. контроль якості і оцінка якості; УЯП, взаємозв'язок безпосередньо УЯП з факторами, що його забезпечують;
4. усі відповіді вірні.

41. *До стратегічних функцій системи управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства відносять:*

1. прогнозування й аналіз базових показників якості; визначення напряму проектних і конструкторських робіт; аналіз досягнутих результатів якості виробництва продукції та надання послуг; аналіз інформації про реклаमाції; аналіз інформації про споживацький попит;
2. підтримка на рівні заданих показників якості; взаємодія з керованими об'єктами і зовнішнім середовищем; аналіз інформації про рекламації;
3. аналіз інформації про споживацький попит; виготовлення продукції та надання послуг; розроблення довгострокових планів з якості;
4. усі відповіді вірні.

42. *Цілі політики в галузі якості:*

1. задоволення споживача; постійне підвищення якості продукції та послуг; врахування вимог суспільства і захист навколишнього середовища; ефективність виробництва продукції та надання послуг;
2. оптимізація витрат та якості; чітке визначення потреб споживача та необхідних заходів стосовно якості; політика у галузі якості;
3. комісії з якості; ефективність керівництва; постійне поліпшення; попередження негативного впливу на суспільство і навколишнє середовище внаслідок діяльності організації, яка надає послуги;
4. усі відповіді вірні.

43. *Концепція НАССР була розроблена?*

1. в 50 – х роках минулого століття;
2. в 70 – х роках минулого століття;
3. в 60 – х роках минулого століття;
4. в 80 – х роках минулого століття.

44. *НАССР – це:*

1. система аналізу ризиків та контролю у критичних точках – система для ідентифікації оцінки, аналізу та контролю ризиків, що є важливими для безпечності харчових продуктів;
2. система бездефектного виробництва;
3. система постійного поліпшення якості;
4. усі відповіді вірні.

45. *Система управління безпечністю харчових продуктів НАССР базується на:*

1. 14 принципах;
2. 7 принципах;
3. 9 принципах;
4. 5 принципах.

46. *Операційний контроль – це:*

1. здійснення єдиних об'єктивних методів оцінки якості продукції;
2. це періодичний контроль;
3. контроль якості у процесі виробництва;
4. усі відповіді вірні.

47. *Для здійснення єдиних об'єктивних методів оцінки якості продукції та підвищення ефективності виробництва у закладі, проводитиметься технічний контроль якості, який поділяється на:*

1. вхідний;
2. операційний;
3. вихідний;
4. усі відповіді вірні.

48. *При сенсорному (органолептичному) аналізі визначають наступні показники:*

1. зовнішній вигляд;
2. колір;
3. консистенцію;
4. смак;
5. усі відповіді правильні.

49. *Солодкий смак краще проявляється при температурі:*

1. $t^{\circ}10^{\circ}\text{C}$;
2. $t^{\circ}37^{\circ}\text{C}$;
3. $t^{\circ}17^{\circ}\text{C}$;
4. $t^{\circ}10^{\circ}\text{C}$.

50. *Смак – це:*

1. відчуття, яке виникло під час збудження смакових рецепторів порожнини рота;
2. відчуття за дотиком пальців до продукту;
3. відчуття під час перемішування;
4. відчуття під час розрізанням, розламуванням, натиску, проколювання.

51. *Дегустація – це:*

1. оцінка хімічних властивостей за допомогою приладів;
2. оцінка харчових та смакових властивостей сенсорним (органолептичним) методом;
3. оцінка бактеріологічних показників за допомогою лабораторних досліджень;
4. усі відповіді вірні.

52. *На які види поділяються дегустації?*

1. робочі та технічні;
2. універсальні та комплексні;
3. робочу та учбову;
4. усі відповіді вірні.

53. *Сенсорна чутливість – це:*

1. здатність відтворювати зовнішні імпульси за допомогою органів чуття;
2. найліпша інтенсивність імпульсів, які сприймаються людиною;
3. це здатність запам'ятовується, розпізнавати різні імпульси та сенсорні враження;
4. усі відповіді вірні.

54. *Що встановлюють при оцінці смаку харчових продуктів?*

1. наявність специфічних не характеристик смакових властивостей;
2. типовість смаку для даного продукту;
3. наявність сторонніх присмаків;
4. усі відповіді вірні.

55. *До комбінованих смаків відносять:*

1. кисло-солодкий, солодко кислий, кисло-солоний, гірко-солоний;
2. гостро-солоний, кисло-гіркий;
3. їдкий, кисло-їдкий;
4. усі відповіді вірні.

56. *З чого починається цикл життя виробу чи продукції?*

1. з виробництва;
2. з маркетингових досліджень;
3. із закупівлі сировини;
4. усі відповіді вірні.

57. *Підхід якого вченого покладений в основу системи загального управління якістю?*

1. Тейлора;
2. Демінга;
3. Джурана;
4. усі відповіді вірні.

58. *Скільки принципів для керівництва підприємства сформулював Демінг?*

1. 10;
2. 14;
3. 8;
4. 12.

59. *Скільки існує принципів виробничої якості, за Тягучі?*

1. 3;
2. 4;
3. 7;

4. 10.

60. За допомогою яких процесів можна керувати якістю відповідно до концепції Джозефа Джурана?

1. планування якості, регулювання якості, вдосконалення якості;
2. планування якості, контроль якості, коригування якості;
3. планування якості, коригування якості, виконання якості;
4. усі відповіді вірні.

6. Методи навчання.

В рамках вивчення дисципліни передбачається проведення лекцій, практичних, самостійної та індивідуальної роботи студентів.

Лекція є основною формою навчального процесу. Мета лекції – розкрити основні положення теми, досягнення науки, з'ясувати невирішені проблеми, узагальнити досвід роботи, дати рекомендації щодо використання основних висновків за темами на практичних заняттях.

Лекція має структуру набуття нових знань і містить такі елементи:

- вступ, де дається мотивація навчання, чітке формулювання теми лекції та постановка завдання;

- викладення в логічній послідовності окремих частин лекції;
- висновки, що дають можливість осмислити лекцію в цілому і виділити основну ідею;
- конкретне завдання на самостійну роботу;
- відповіді на запитання.

Основні вимоги до лекції:

- високий теоретичний рівень інформації, посилання на законодавчі та нормативні акти, на нові досягнення науки;
- розкриття наукових засад курсу;
- зв'язок теорії з практикою, зосередження уваги студентів на питаннях, які вирішуються у світлі сучасних вимог;
- рекомендації до поглибленого самостійного вивчення тем, необхідних для практичної роботи.

Передбачається застосування таких видів лекцій: вступної, тематичних та підсумкової; залежно від методів викладу навчального матеріалу: монологічних, проблемних, лекцій-бесід тощо.

Практичне заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Учасники заняття аналізують проблему, виявляють причинно-наслідкові зв'язки, висувують шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання і дискутують. Проводиться, як правило, зі студентами, які мають відповідну підготовку й досвід самостійного вивчення складних наукових і практичних проблем. В ході практичного заняття студенти вирішують ситуаційні та тестові завдання.

Основні вимоги до практичного заняття:

- продуманість змісту теми, її проблем та методики обговорення;
- визначення цілей, дидактичних і виховних завдань заняття;
- проблемна постановка запитань;
- увага до тестових питань (відкритих та закритих) та логіки їх розкриття;
- постійне керування перебігом практичного заняття, створення атмосфери невимушеності, полемічності й творчої активності;
- стимулювання дискусії;
- забезпечення всебічного розгляду й аналізу навчальних проблем, об'єктивна оцінка виступів і відповідей, своєчасне їх коригування;
- орієнтація студентів на подальшу самостійну роботу над навчальним матеріалом тощо.

Самостійна робота студентів полягає у вивченні та опрацюванні наукової, навчально-методичної літератури, законодавчих і нормативних актів, виконанні навчальних завдань.

У процесі самостійної роботи студенту необхідно вивчити за допомогою рекомендованої літератури весь матеріал, передбачений програмою курсу.

7. Форми контролю

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
2. Оцінювання самостійної роботи.
3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

**Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів
(форма підсумкового контролю – залік, екзамен)**

№ змістового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		мінімальна	максимальна	методи контролю	тиждень семестру
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні засади якості надання послуг в індустрії гостинності					
1.	Лекційний курс (5 тем лекцій)	8	20	Письмова модульна робота	1-8
	Практичне заняття 1. Об’єкт, предмет, завдання вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі»	8	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	1
	Практичне заняття 2. Якість як об’єкт управління.	8	10	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	2
	Практичне заняття 3. Розвиток систем управління якістю	8	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	3
	Практичне заняття 4-5. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.	16	25	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	4
	Практичне заняття 6-7. Процеси СУЯ послуг в туризмі та готельно-	16	25	Опитування, обговорення, виступи з доповідями,	5

	ресторанному бізнесі			вирішення ситуаційних завдань, тестування	
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
Змістовий модуль 2. Управління якістю в індустрії гостинності					
2.	Лекційний курс (4 тем лекцій)	20	20	Письмова модульна робота	9-15
	Практичне заняття 8-9. Основні методи визначення якості послуг підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	10	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9
	Практичне заняття 10-11. Методика комплексної оцінки якості послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	10	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	10
	Практичне заняття 12-13. Вимоги до показників якості в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	10	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	11
	Практичне заняття 14-15. Оцінка якості послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	10	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	13
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
	Рейтинг студента з навчальної дисципліни	42	70		
	Екзамен	18	30		
	Загальна кількість балів	60	100		

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль				Рейтинг з навчальної роботи $R_{НР}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$	Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4					
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{НР}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} \cdot K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ} \cdot K^{(n)}_{ЗМ})$$

$$R_{НР} = \dots + R_{ДР} - R_{ШТР},$$

$K_{\text{дис}}$

де $R^{(1)}_{\text{зм}}, \dots, R^{(n)}_{\text{зм}}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{\text{зм}}, \dots, K^{(n)}_{\text{зм}}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{\text{дис}} = K^{(1)}_{\text{зм}} + \dots + K^{(n)}_{\text{зм}}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{\text{др}}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{\text{штр}}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)}_{\text{зм}} = \dots = K^{(n)}_{\text{зм}}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$R_{\text{нр}} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{\text{зм}} + \dots + R^{(n)}_{\text{зм}})}{n} + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}}.$$

Рейтинг з додаткової роботи $R_{\text{др}}$ додається до $R_{\text{нр}}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{\text{штр}}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{\text{нр}}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням *підготовка і захист курсового проекту (роботи)* оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

8. Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі» для здобувачів другого (магістерського) рівня освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент»/ Левицька І.В. – Київ: НУБіП, 2021.

2. Завдання до практичних занять з дисципліни «Управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі» для здобувачів другого (магістерського) рівня освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент»/ Левицька І.В. – Київ: НУБіП, 2021

5. Рекомендована література:

Основна:

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.
5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
7. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.
13. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАМГ, 2012. 414 с.
14. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.
15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К: КНТЕУ, 2006. 234 с.
16. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія /Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.
17. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с. Електронна копія.

Додаткова:

18. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 382 с.
19. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. М.: Новое знание, 2006. 365с. (Экономическое образование).

20. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: КНТЕУ, 2010. 448 с.
21. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 780с.
22. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: ученик. М.: Виктория плюс, 2002.
23. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2003. 200 с.
24. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник. К., 1995.
25. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
26. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник. 2-ге вид. переробл. і допов. К.: Кондор, 2012. 346 с.
27. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., переробл. та допов. К. : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
28. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник /Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. 460с.
29. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. К.: Ліра-К, 2011. 388 с.
30. Проектування готелів: навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2012. 340 с.
31. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. К.: КНТЕУ, 2007. 465 с.
32. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник. К. : Кондор, 2009. 408с.
33. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2010. 596 с.
34. Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): підручник / В.В. Власенко, Т.В. Семко, В. М. Криворук, О. А. Іваніщева. Вінниця: Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с. + Електронна копія.
35. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. пер. с польск. М. : Финансы и статистика, 2008. 296 с.
36. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; За ред. С.І. Дорогунцова. К : Ліра-К, 2005. 520с.
37. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібник. 3-тє вид., доп. і перероб. К.: Атіка, 2009. 392 с.
38. HoReCa: навч. посібник. Т.3. Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2017. 448 с.: іл.

Інтернет-ресурси:

39. <http://www.iso.org/sdis/forms>
40. <http://www.easc.org.by>
41. <http://www.dstu.gov.ua>
42. <http://www.std.ru>
43. <http://www.management.com.ua>
44. <http://www.standart.ru>
45. <http://www.iso9000.ru>
46. <http://www.all-hotels.com.ua>
47. <http://www.rustourizm.ru>

