



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

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»
Рік навчання 2 , семестр 3
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 8
Мова викладання українська

Лектор дисципліни

д.е.н., професор **Левицька Інна Ванадіївна**

Контактна інформація
лектора (e-mail)

професор кафедри туристичного та готельно-ресторанного
бізнесу і консалтингу

inna_levytska@ukr.net ilevytska@nubip.edu.ua

Сторінка дисципліни в
eLearn

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4262>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

Дисципліна «**Управління якістю послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі**» відображає особливості функціонування підприємств туризму та готельно-ресторанного бізнесу у сучасних умовах господарювання. 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 послуг, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного її функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів туризму та готельно-ресторанного господарства, розвиваючи навички розв'язання проблем підвищення якості послуг і обслуговування.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретико-методологічні засади якості послуг в індустрії гостинності				
Тема 1. Об'єкт, предмет, завдання вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі»	2/2	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - еволюцією розвитку і сучасну філософію управління якістю; - системи управління якістю. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опанувати теоретичні засади управління якістю стандартизації та сертифікації послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі 	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	7
Тема 2. Якість як об'єкт управління.	2/2	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проблеми якості на сучасному етапі; - необхідність підвищення якості як ключового чинника соціально-економічного розвитку. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аналізувати та прогнозувати конкуренто-спроможність послуг для формування професійних навичок управління якістю послуг 	Виконання науково-дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	7
Тема 3. Розвиток систем управління якістю	2/2	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - процеси формування та розвитку систем управління якістю в умовах інтеграції України в світовий економічний простір. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - використовувати сучасні методи менеджменту в якості послуг підприємств готельно- 	Виконання науково-дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	7

		ресторанного та туристичного бізнесу		
Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.	4/4	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - процеси самооцінки систем якості закладів готельного і ресторанного господарства, використовуючи критерії національних систем якості; - основні складові та елементи системи управління якістю, на основі стандартів ISO 9000. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - впроваджувати основні елементи систем якості в діяльність підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13
Тема 5. Процеси СУЯ послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4/4	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значення організаційної структури якості послуг підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу; - застосування видів контролю із забезпечення рівня якості послуг в закладах туристичного та готельно-ресторанного бізнесу на всьому шляху їх життєвого циклу. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - складати план організаційних заходів з надання консультативної допомоги закладам туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13

		з розробки технологічної документації		
Разом за модулем 1	14/14			48
Модуль 2. Управління якістю в індустрії гостинності				
Тема 6. Основні методи визначення якості послуг підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	4/4	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - статичні методи управління якістю послуг та кваліметричні методи оцінювання якості послуг; - методика комплексної оцінки якості послуг. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - визначати показники якості послуг в підприємствах туристичного готельно-ресторанного бізнесу 	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4/4	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методи визначення значень показників властивостей послуг; - розробку ієрархічних структур властивостей, що формують якість послуг. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводи оцінку за абсолютним значенням показників 	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13
Тема 8. Вимоги до показників якості в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4/4	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вимоги до матеріально-технічної бази готелів, до показників якості основних та додаткових послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі; - заходи постійного впливу на процес виробництва послуг в туризмі та підприємствах 	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13

		<p>готельно-ресторанного господарства з метою підтримання відповідного рівня на всіх стадіях життєвого циклу надання послуг.</p> <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - користуватися нормативною документтацією з організації роботи закладів туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 		
Тема 9. Оцінка якості послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	4/4	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекс показників оцінки якості надання послуг харчування та якості послуг в готелях та в підприємствах туризму; - теоретичні основи з оцінки комплексного показника якості послуг в туристичних підприємствах та готелях і ресторанах. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аналізувати державні результати та рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу; - проводити оцінку одиничних та узагальнюючих показників якості послуг підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13
Разом за модулем 2	16/16			52
Всього за семестр	30/30			100
Екзамен				30

Тематика індивідуальних завдань

1. Історія розвитку систем управління якістю.
2. Основні поняття управління якістю.
3. Загальна характеристика принципів управління якістю.
4. Орієнтація на замовника.
5. Принцип лідерства.
6. Залучення працівників до управління якістю.
7. Процесний підхід до управління якістю.
8. Системний підхід до управління .
9. Принцип постійного поліпшення управління якістю.
10. Принцип прийняття рішень на підставі фактів.
11. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами.
12. Політика у сфері якості.
13. Цілі у сфері якості.
14. Доведення політики та цілей у сфері якості до працівників усіх рівнів на підприємстві.
15. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги.
16. Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг.
17. Настанова з якості як основний документ системи управління якістю послуг.
18. Кодекс поведінки персоналу.
19. Внутрішні документи системи управління якістю.
20. Зовнішні документи системи управління якістю.
21. Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг.
22. Обов'язкові методики системи управління якістю.
23. Методики (технологічні інструкції) виконання конкретних видів послуг на підприємстві.
24. Положення про служби, посадові інструкції персоналу.
25. Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості.

Самостійна робота

№ з/п	Тематика самостійної роботи	Денна форма навчання
1.	<p style="text-align: center;">Тема: Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі</p> <p><i>Завдання:</i> вивчити види нормативно-технічних документів та їх структуру, набути навички роботи зі стандартами в сфері гостинності. Поглибити знання щодо базових положень управління якістю послуг.</p> <p>1. Малюк Л.П., Терешкін О.Г. Стандартизація, сертифікація і метрологія: Навч. посібник / Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2013. – 159 с. 2. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: Підручник. –3-є вид., перероб. і доп. –К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 174с.</p>	20
2.	<p style="text-align: center;">Тема: Кваліметрія та система управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі</p> <p><i>Завдання:</i> поглибити знання щодо кваліметрії, вивчити її методи, набути теоретичних знань щодо зв'язку між якістю і конкурентоспроможністю підприємства в сфері гостинності. Ознайомитись з системами управління якістю (СУЯ) послуг та показників якості в туризмі та готельно-ресторанному</p>	15

	<p>господарстві; вирішити запропонований кейс. Підготувати відповідь.</p> <p>1. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.</p> <p>2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с.</p> <p>3. Кваліметрія в управлінні: гуманістичний контекст : навч. посіб. / Г. А. Дмитренко, О. Л. Ануфрієва, Т. І. Бурлаєнко, В. В. Медвідь (за заг. ред. Г. А. Дмитренка) – К. : Видавництво «Аграрна освіта», 2016. – 335 с.</p>	
3.	<p>Тема: Основні методи визначення та оцінка якості у туризмі та готельно-ресторанному господарстві</p> <p><i>Завдання:</i> поглибити знання щодо етапів оцінки якості послуг в туризмі та готелях і ресторанах, підготуватись то тестування.</p> <p>1. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.</p> <p>2. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.</p>	15
4.	<p>Тема: Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</p> <p><i>Завдання:</i> ознайомитись з історією формування Міжнародної організації зі стандартизації, вивчити специфіку її роботи та структуру, дослідити відмінності національних стандартів відносно міжнародних, вивчити сутність стандартів ISO 9000, 10000.</p> <p>1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с</p> <p>2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.</p> <p>3. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO90002007-ISO-90002005-IDT Системи-upravlinnia-iakestiu-Osnovni polozhennia-ta-slovnik-terminiv</p> <p>4. ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/</p> <p>5. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014</p> <p>6. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.trainings.ua/article/5674.htm</p> <p>7. ISO 14000 «Системи екологічного менеджмента» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tuv.com.ua/content/view/16/9/</p>	15

5.	<p align="center">Тема: Сучасні системи управління якістю в підприємства туризму та готелях і ресторанах</p> <p><i>Завдання:</i> детальніше ознайомитись з релевантною літературою, в тому числі, за можливістю, з додатковою щодо існуючих методів використання концепції TQM, система управління безпекою харчових продуктів, дослідити можливі втрати якості QLF та приховані витрати на якість, підготувати рішення до запропонованого кейсу. Підготувати презентацію.</p> <p>1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862</p> <p>2. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80</p> <p>3. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с.</p> <p>4. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навчю посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. _ К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 305 с</p>	15
6.	<p align="center">Тема: Нормативне управління якістю в HoReCa</p> <p><i>Завдання:</i> ознайомитись з сутністю системи HoReCa, сфери застосування та методів, підготуватись то тестування.</p> <p>1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. – 312 с.</p> <p>2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 448 с.</p> <p>3. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.</p>	15
7	<p align="center">Тема: Критичні точки керування і план НАССР</p> <p><i>Завдання:</i> вивчити принципи системи НАССР та механізми її впровадження в сферу гостинності, ознайомитись з сутністю критичних точок та навчитися їх визначати. Результати проаналізувати.</p> <p>1. Система НАССР : довідник. – Львів : НТЦ «Леонард-Стандарт», 2003. – 218 с.</p> <p>2. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 446 с.</p> <p>3. Контроль безпечності товарів : опорний конспект лекцій [Електронний ресурс] / укладачі М. С. Одарченко, К. В. Сподар, Е. І. Андріюк. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%BE%D0%B7.56.pdf</p>	20
8	<p>Тема : Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів</p> <p><i>Завдання:</i> ознайомитись зі законодавчими та нормативними актами, що регулюють питання захисту прав споживачів в сфері гостинності,</p>	20

	<p>підготуватись то тестування.</p> <p>1. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. — К., 2012. — 312 с.</p> <p>2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 448 с.</p> <p>3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. — Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12</p>	
	<p style="text-align: center;">Тема : Якість людських ресурсів в індустрії гостинності</p> <p><i>Завдання:</i> детально ознайомитись з проблематикою управління персоналом в діяльності підприємств індустрії гостинності, вміти підібрати персонал щодо якісного обслуговування клієнтів даної галузі, визначати мотиваційні механізми впливу на персонал задля забезпечення якісного обслуговування споживачів</p> <p>1. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. — К., 2012. — 312 с.</p> <p>2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 448 с.</p> <p>3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. — Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12</p> <p>4. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с.</p>	15
Разом		150

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<i>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</i>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<i>Політика щодо академічної доброчесності:</i>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<i>Політика щодо відвідування:</i>	Відвідування занять є обов’язковим. За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано