



Силабус курсу Управління якістю в сфері гостинності

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм і рекреація
освітньо-професійна програма «Туризм»

Рік навчання: 3, Семестр: 5

Кількість кредитів: 5

Мова навчання: українська

ІІІ

Керівник курсу

Гуменюк Анжела

ст. викладач кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

Контактна інформація

(0352) 51-75-24

Опис дисципліни

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю в сфері гостинності» є набуття здобувачами вищої освіти сучасних теоретичних знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, методики його здійснення, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до управління якістю в сфері гостинності, підготовка висококваліфікованого спеціаліста, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності та конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.

Структура курсу

Год. лекц./пра кт.	Тема	Результати навчання	Завдання
2/2	Тема 1. Якість як об'єкт управління.	Знати: сутність поняття «якість», основні фактори, що впливають на якість продукції та послуг; етапи розвитку управління якістю у ХХ ст.; підходи до оцінки якості; правові засади державного захисту прав споживачів. Розуміти: роль управління якістю у сфері гостинності; взаємозв'язок між якістю, конкурентоспроможністю та задоволеністю клієнтів; сутність підходів до вирішення проблем якості.	опитування

		Вміти: визначати фактори, що впливають на якість послуг; аналізувати рівні оцінки якості; застосовувати правові норми для забезпечення якості продукції та послуг.	
2/2	Тема 2. Розвиток систем управління якістю.	Знати: основні історичні системи управління якістю (БВП, ЯНРЗПВ, КСУЯП і ЕВР, СУ ВО і ГОТ тощо); принципи TQM; стандарти ISO серії 9000; вимоги системи НАССР. Розуміти: закономірності еволюції систем управління якістю; особливості державного регулювання та громадського контролю у сфері якості; відмінності між національними та міжнародними підходами. Вміти: порівнювати різні системи управління якістю; оцінювати ефективність їх впровадження у сфері гостинності; визначати етапи запровадження НАССР на підприємстві.	опитування
2/2	Тема 3. Системи управління якістю продукції та послуг в сфері гостинності.	Знати: структуру, складові та документацію системи управління якістю (СУЯ); політику та настанови з якості закладів гостинності. Розуміти: значення СУЯ як механізму забезпечення якості у готельно-ресторанному бізнесі; взаємозв'язок між процесами, ресурсами й методиками СУЯ. Вміти: розробляти елементи СУЯ для підприємств гостинності; формулювати політику у сфері якості; організовувати ведення документації з управління якістю.	опитування
2/2	Тема 4. Процеси управління якістю продукції та послуг у сфері гостинності.	Знати: етапи процесу управління якістю — від проектування до контролю готової продукції та послуг; специфіку управління якістю в кулінарному виробництві, готельних і харчових послугах. Розуміти: логіку процесного підходу в управлінні якістю; роль кожної стадії життєвого циклу продукту у формуванні його якості. Вміти: аналізувати процеси управління якістю на різних етапах діяльності; розробляти заходи з підвищення якості послуг; впроваджувати систему контролю якості у закладі.	опитування
2/2	Тема 5. Методи визначення якості продукції та послуг.	Знати: класифікацію та номенклатуру показників якості; методи оцінювання якості кулінарної продукції, готельних і ресторанних послуг. Розуміти: принципи формування системи показників якості; відмінності між	опитування

		об'єктивними та суб'єктивними методами оцінки. Вміти: застосовувати різні методи визначення якості продукції; формувати систему показників для оцінки якості послуг закладів гостинності.	
4/4	Тема 6. Новітні методики комплексної оцінки якості в сфері гостинності.	Знати: сучасні методи комплексної оцінки якості (адитивні, мультиплікативні, експертні, органолептичні, соціологічні); етапи побудови комплексного показника якості. Розуміти: сутність кожного етапу оцінки; роль дегустацій, соціологічних опитувань і лабораторних методів у визначенні якості. Вміти: застосовувати різні методики оцінки якості; проводити дегустації та опитування; узагальнювати результати оцінювання якості послуг.	опитування
3/3	Тема 7. Вимоги до показників якості у сфері гостинності.	Знати: основні нормативні документи щодо якості продукції ресторанного господарства та готельних послуг; вимоги до персоналу та організації роботи закладів. Розуміти: взаємозв'язок між типом закладу, його класом і вимогами до якості; вплив зовнішніх і внутрішніх факторів на якість обслуговування. Вміти: визначати структуру підприємства відповідно до його виду та класу; оцінювати відповідність готельних і ресторанних послуг нормативним вимогам.	опитування
2/2	Тема 8. Правові аспекти організації моніторингу якості в сфері гостинності.	Знати: законодавчу та нормативно-правову базу моніторингу якості; місію, цілі, функції моніторингу. Розуміти: значення правового забезпечення моніторингу якості; роль державного та громадського контролю у забезпеченні стандартів якості. Вміти: застосовувати законодавчі інструменти під час організації моніторингу; аналізувати нормативні акти у сфері гостинності.	опитування
3/3	Тема 9. Організаційні та методичні основи моніторингу якості у сфері гостинності.	Знати: властивості, зміст і принципи системного підходу до моніторингу; методику здійснення контролю якості послуг. Розуміти: організаційну структуру та функції моніторингу якості; взаємозв'язок між якістю послуг, ціною та конкурентоспроможністю. Вміти: розробляти методику моніторингу; застосовувати системний підхід до оцінки якості; аналізувати результати моніторингу.	опитування

3/3	Тема 10. Сучасні технології проведення моніторингу якості послуг сфери гостинності.	Знати: основи маркетингу та менеджменту гостинності; сучасні цифрові технології моніторингу якості; види управлінської інформації. Розуміти: роль цифрових технологій у зборі та аналізі інформації; значення прогнозової, планової та аналітичної інформації для управління якістю. Вміти: використовувати цифрові інструменти моніторингу; аналізувати дані для прийняття управлінських рішень у сфері гостинності.	опитування
3/3	Тема 11. Організація управління якістю на підприємствах сфери гостинності.	Знати: принципи формування системи управління якістю; основні інструменти та технології забезпечення якості; поняття сертифікації як гаранта якості. Розуміти: взаємозв'язок між плануванням, контролем і забезпеченням якості; фактори, що впливають на якість ресторанної продукції. Вміти: організовувати систему управління якістю на підприємстві; застосовувати методи сертифікації та оцінки якості послуг.	опитування
3/3	Тема 12. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції у сфері гостинності. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.	Знати: основні особливості національних і міжнародних систем управління якістю; діяльність міжнародних і громадських організацій у сфері якості. Розуміти: сучасну філософію управління якістю; значення державного регулювання та міжнародної співпраці у сфері гостинності. Вміти: аналізувати та порівнювати вітчизняний і зарубіжний досвід; узагальнювати найкращі практики управління якістю для впровадження на підприємствах України.	опитування

Літературні джерела

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник . Харків : Іванченко І. С., 2018 . 488 с.
3. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі [Електронний ресурс] : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019 . 328 с.
4. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів, 2020. С. 52–55.

5. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання. К.: Центр учбової літератури, 2019. 426 с

Законодавчі джерела:

1. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із зм. та доп., внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328– XIV.
2. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.
4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».
5. ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги».
6. ДСТУ ISO 9004-2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності».
7. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
8. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
9. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
10. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
11. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
12. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
13. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».
14. Закон України «Про охорону праці». Постанова Верховної Ради України від 01.01.2004 р.
15. Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».
16. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
17. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».
18. Кодекс України «Про адміністративні порушення».
19. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
20. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

Оцінювання

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента за 100-бальною шкалою:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4	Модуль 5
10%	10%	10%	10%	5%	15%	40%
Поточне оцінювання	Модульний контроль 1	Поточне оцінювання	Модульний контроль 2	Тренінги	Самостійна робота	Екзамен
Оцінка за даний модуль визначається як середнє арифметичне за роботу на практичних заняттях № 1-5.	Підсумкова письмова робота за темами № 1-5.	Оцінка за даний модуль визначається як середнє арифметичне за роботу на практичних заняттях № 6-12.	Підсумкова письмова робота за темами № 6-12.	Визначається як середнє арифметичне за виконання завдань тренінгу.	Визначається як середнє Арифметичне за виконання завдань самостійної роботи.	Два теоретичні питання по 30 балів. Практичне завдання – 40 балів

Шкала оцінювання

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)