



**Силабус курсу**  
**Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі**

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

Рік навчання: 4, Семестр: 8

Кількість кредитів: 5

Мова навчання: українська

**Керівник курсу**

ПІП

Городецький Микола Ярославович  
к.е.н., кафедри міжнародного туризму і  
готельного бізнесу

Контактна інформація

(0352) 47-50-75

**Опис дисципліни**

Дисципліна «Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» спрямована на формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх 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 туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

**Структура курсу**

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завданн я
2/2	Тема 1. Якість як об'єкт управління	Освоїти основні терміни та визначення в галузі управління якістю, фактори, що впливають на якість, формування якості	поточне опитування

		продукції та послуг, механізм управління якістю.	
2 /2	Тема 2. Розвиток систем управління якістю	Знати історію і сучасний стан розвитку систем управління якістю, досвід управління якістю в різних країнах світу	тести
4 /2	Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	Освоїти СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю.Знати процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.	поточне опитування
4 /2	Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Знати процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Здійснювати аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо.	тести
2 /2	Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	Знати: номенклатуру і класифікацію показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування, рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг, кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг, диференційний і комплексний методи оцінювання, принципи кваліметрії, етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.	поточне опитування
2 /2	Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг	Знати: методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг, значущість показників якості, методи визначення коефіцієнтів вагомості	поточне опитування

	готельно-ресторанного господарства	показників якості, математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості, особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	
4 /2	Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	Знати: вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства, кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу, вимоги до готелів різних категорій.	тести
4 /2	Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Вміти здійснювати: оцінку якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг, аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.	Поточне опитування, аналітичне завдання

### Літературні джерела

1. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посібник : рекомендовано МОН України. 3-тє вид. - К. : Центр учбової літератури, 2020. 382 с.
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Брич В.Я., Мазур В.С. Управління якістю туристичних послуг в сучасних умовах господарювання. Стратегія економічного розвитку України: зб.наук.праць №35., Київ 2014. С. 161-170.
4. Горяйнова, Ю.А. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства [Текст]: метод. рек. для вивч. дисц. Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, каф. техн. в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 34 с.

5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.

6. Жалінська, І. В. Сучасні підходи до управління якістю готельних послуг: їх розвиток та стан в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. 3(101). С. 24-31. [https://doi.org/10.26642/ema-2022-3\(101\)-24-31](https://doi.org/10.26642/ema-2022-3(101)-24-31)

7. Кузь Тетяна, Чумак Мар'яна. Застосування системи управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства як запорука успішного функціонування галузі гостинності. URL: [https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/36381/2/FMZKPNES\\_2021\\_Kuz\\_T-Application\\_of\\_enterprise\\_quality\\_22-26.pdf](https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/36381/2/FMZKPNES_2021_Kuz_T-Application_of_enterprise_quality_22-26.pdf)

8. Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.

9. Методи контролю якості харчової продукції: навч. посібник : рекомендовано МОН України / за заг. ред. Л. М. Крайнюк. Суми : Університетська книга, 2020. 512 с.

10. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за ред. В. Я. Брича. К. : Ліра-К, 2020. 484 с.

11. Ivanova O.V. (2018) formation of an effective management system for relations with clients in a hotel. *European science*, no. 4(36), pp. 35-39.

### Політика оцінювання

**Політика щодо дедлайнів і перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

### Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПІЗ)
30 %	40 %	30 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-4 по 5 балів) = 20 балів 2. Письмова робота = 80 балів	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 5-8 по 5 балів) = 20 балів 2. Письмова робота = 80 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПІЗ - макс. 70 балів

Шкала оцінювання студентів:

<b>За шкалою університету</b>	<b>За національною шкалою</b>	<b>За шкалою ECTS</b>
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	FХ (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)