

# ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталя КИРИЧЕНКО

“1 ” вересня 2023 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### МІЖНАРОДНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА ТУРИЗМІ

	(назва навчальної дисципліни)
Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський)</u> (молодший бакалавр, бакалавр, магістр)
спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і назва спеціальності)
освітня програма	<u>«Готельно-ресторанна справа»</u> (назва освітньої програми)
факультет	<u>економічний</u> (назва факультету)

2023 – 2024 навчальний рік

Робоча програма дисципліни «Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» для  
(назва навчальної дисципліни)  
 здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою  
«Готельно-ресторанна справа», спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(назва освітньої програми) (шифр і назва спеціальності)

Розробники: (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

*Олена Круковська, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу,  
 к.е.н., доцент*

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету економічного

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 1 ” вересня 20 23 року

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістових частин – 2	Спеціальність <u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і назва спеціальності)	<b>Рік підготовки:</b>	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		4-й	5
Загальна кількість годин – 120		<b>Семестр</b>	
		7-й	10
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4,0 самостійної роботи здобувача – 4,0	Освітній рівень: <u>перший (бакалаврський)</u>	<b>Лекції</b>	
		30 год.	10
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		30 год.	12
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60 год.	98
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
-			
Вид контролю: <b>екзамен</b>			

**Примітка.** Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:  
для денної форми навчання – 60/60  
для заочної форми навчання – 22/98

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладення навчальної дисципліни «Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері з управління якістю послуг готельно-ресторанного бізнесу.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни «Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» є: формування у здобувачів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

**знати:** історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основні поняття в галузі управління якістю; принципи управління якістю; мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг; вимоги до документації системи управління якістю; роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг; вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання.

**уміти:** застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

## 3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Програмні компетентності	Програмні результати
ПК Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.	РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово
ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.,	РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.
ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.
СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.	
СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.	
СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	

#### 4. Програма навчальної дисципліни

##### Змістова частина 1. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

**Тема 1.** Якість як об'єкт управління. Еволюція управління якістю.

- 1.1. Історія виникнення систем управління якістю.
- 1.2. Процесний підхід як основа підвищення ефективності функціонування організації.  
Система управління якістю.
- 1.3. Впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 в Україні.
- 1.4. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі.
- 1.5. Поняття послуги та її відмінність від товару.
- 1.6. Управління якістю обслуговування.

**Тема 2.** Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю.

- 2.1. Міжнародний досвід.
- 2.2. Прогресивні чинники підвищення ефективності управління готельно-ресторанним бізнесом.
- 2.3. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг.
- 2.4. Принципи системи якості послуг.
- 2.5. Петля якості послуги.
- 2.6. Аналіз надання послуги і підвищення її якості.

**Тема 3.** Розвиток систем управління якістю в Україні.

- 3.1. Поняття та особливості якості готельних послуг, проблеми якості.
- 3.2. Управління і проектування якості надання готельних послуг, державна політика у сфері якості.
- 3.3. Аналіз надання послуги і підвищення її якості.
- 3.4. Державне регулювання якості послуг та продукції.
- 3.5. Сертифікація продукції.

**Тема 4.** Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

- 4.1. Системи управління якістю як механізм діяльності закладу ГРБ у сфері управління якістю.

- 4.2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного бізнесу України.  
 4.3. Удосконалення організаційно-правового механізму управління якістю у готельному бізнесі.

**Тема 5.** Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

- 5.1. Система якості. Показники системи якості.  
 5.2. Якість – як економічна складова успіху.  
 5.3. Загальне визначення зовнішніх документів.  
 5.4. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії, сертифікація готельних послуг.  
 5.5. Пожежна документація.  
 5.6. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелю.

## **Змістова частина 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОЦЕСІВ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**Тема 6.** Основні методи визначення якості продукції та послуг.

- 6.1. Особливості видів оцінки якості.  
 6.2. Проблеми фальсифікації та ідентифікації харчових продуктів.  
 6.3. Класифікація методів фальсифікації.

**Тема 7.** Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

- 7.1. Класифікація показників якості послуг.  
 7.2. Контроль і оцінка якості послуги.  
 7.3. Сертифікація готельних послуг.

**Тема 8.** Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі.

- 8.1. Якість надання послуг в готельно-ресторанному бізнесі.  
 8.2. Показники якості надання послуг на підприємстві.  
 8.3. Етапи визначення якості готельно-ресторанного бізнесу.  
 8.4. Кваліфікація персоналу.

**Тема 9.** Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу.

- 9.1. Визначення вагомості показників у структурі комплексного показника якості.  
 9.2. Історія виникнення оцінки якості.  
 9.3. Кваліметрія та сфера її застосування.

### **5. Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових частин і тем	Кількість годин денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
<b>Змістова частина 1 «Системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі»</b>						
Тема 1. «Якість як об'єкт управління. Еволюція управління якістю».	14	4	4	-	-	6
Тема 2. «Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю».	10	2	2	-	-	6
Тема 3. «Розвиток систем управління якістю».	14	4	4	-	-	6

в Україні»						
Тема 4. «Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	10	2	2	-	-	6
Тема 5. «Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	14	4	4			6
<b>ПКЗЧ 1</b>						
<b>Разом за змістовою частиною 1</b>	<b>62</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>Змістова частина 2 «Оцінка якості процесів та послуг готельно-ресторанного бізнесу»</b>						
Тема 6. «Основні методи визначення якості продукції та послуг»	14	4	4	-	-	6
Тема 7. «Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	12	2	2	-	-	8
Тема 8. «Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі»	16	4	4	-	-	8
Тема 9. «Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу»	16	4	4	-	-	8
<b>ПКЗЧ 2</b>						
<b>Разом за змістовою частиною 2</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>60</b>

#### 6. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
1	Тема 1. «Якість як об'єкт управління. Еволюція управління якістю».	4/2
2	Тема 2. «Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю».	2
3	Тема 3. «Розвиток систем управління якістю в Україні»	4/2
4	Тема 4. «Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	2
5	Тема 5. «Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	4/2
6	Тема 6. «Основні методи визначення якості продукції та послуг»	4/2
7	Тема 7. «Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	2
8	Тема 8. «Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі»	4/2
9	Тема 9. «Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу»	4
	<b>Разом</b>	<b>30/10</b>

#### 7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	3

1	Тема 1. «Якість як об'єкт управління. Еволюція управління якістю».	4/2
2	Тема 2. «Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю».	2
3	Тема 3. «Розвиток систем управління якістю в Україні»	4/2
4	Тема 4. «Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	2
5	Тема 5. «Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	4/2
6	Тема 6. «Основні методи визначення якості продукції та послуг»	4/2
7	Тема 7. «Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»	2/2
8	Тема 8. «Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі»	4/2
9	Тема 9. «Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу»	4
	<b>Разом</b>	<b>30/12</b>

### 8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

#### Перелік питань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. «Зовнішні документи системи управління якістю».	6/12
2	Тема 2. «Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг».	6/12
3	Тема 3. «Внутрішні документи системи управління якістю»	6/12
4	Тема 4. «Кодекс поведінки персоналу»	6/12
5	Тема 5. «Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості»	6/10
6	Тема 6. «Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості»	6/8
7	Тема 7. «Системний підхід до управління. Орієнтація на замовника»	8/8
8	Тема 8. «Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги»	8/12
9	Тема 9. «Політика і цілі у сфері якості»	8/12
	<b>Разом</b>	<b>60/98</b>

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів



задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальної дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможливають тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

#### **Перелік тем рефератів:**

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.
26. Роль вищого керівника у виборі стратегічного курсу на підвищення якості послуг та впровадження системи управління якістю.

#### **9. Індивідуальне завдання**

Індивідуальні завдання включають підготовку та захист самостійної розробки (реферату) та

захисту її на заняттях.

## 10. Методи навчання

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Готельно-ресторанна справа», впроваджуються інноваційні методи навчання, які забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи - розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;
- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна «Міжнародні системи управління якістю послуг готельно-ресторанного бізнесу» викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

## 11. Методи контролю

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальних дисциплін тощо.

Дисципліна «Міжнародні системи управління якістю послуг готельно-ресторанного бізнесу» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі складають екзамен. На екзамен виносяться вузлові питання, типові і комплексні завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх при вирішенні практичних завдань.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи), підсумковий контроль (ПКЗЧ) та семестровий контроль (СК). Метод усного контролю: індивідуальне / фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 60-ти балам. Отримані поточні бали додаються до наступних максимально можливих 40 балів, що одержуються здобувачем під час екзамену.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;

- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

### **Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів**

#### ***4 бали***

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посилаючись на першоджерела.

#### ***3 бали***

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулюваннях узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

#### ***2 бали***

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

#### ***1 бал***

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посиланні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

### **Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів**

#### ***4 бали***

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

#### ***3 бали***

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

#### ***2 бали***

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

**1 бал**

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

**Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів****4 бали**

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

**3 бали**

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

**2 бали**

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

**1 бал**

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє незрозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

**Критерії оцінювання тестових завдань**

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів» – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач т дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

**Підсумковий (семестровий) контроль**

Форма проведення семестрового контролю письмова, зміст і структура екзаменаційних білетів та критерії оцінювання визначені рішенням кафедри, про що здобувачі інформуються на початку семестру.

Зміст питань комплексу екзаменаційних білетів повністю охоплює робочу навчальну програму дисципліни та забезпечує перевірку всіх знань, навичок і умінь відповідного рівня, що передбачені програмою. Кількість варіантів контрольних завдань (письмового контролю) забезпечує самостійність виконання завдання кожним здобувачем. Екзамени проводяться за білетами, які затверджуються перед екзаменаційною сесією не пізніше як за місяць до її початку.

Перебування здобувача в аудиторії, де проводиться екзамен не перевищує двох астрономічних годин. Здобувачам не дозволяється користуватись джерелами (підручниками, конспектами, спеціальною літературою). У разі спроби скористатися шпаргалкою чи мобільним зв'язком здобувач усувається з екзамену і йому виставляється незадовільна оцінка.

Екзаменаційний білет містить питання, які за формою і змістом поділяються на два блоки – теоретичний і тестовий та оцінюються в межах відповідного діапазону залежно від рівня складності питання і значущості відповіді в плані визначення професійної компетентності здобувача.

Якість і повнота відповіді на кожне з питань екзаменаційного білету оцінюється відповідною кількістю балів за шкалою оцінювання згідно прийнятих на кафедрі критеріїв.

Максимальна кількість балів за всіма видами завдань на екзамені дорівнює 40 балів: за теоретичне питання –  $2 \cdot 10$  балів = 20 балів; за тести –  $4 \cdot 5$  бали = 20 балів.

Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виводиться із суми балів за поточну успішність та за екзамен.

## 12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали)											Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)
Змістова частина 1					Змістова частина 2							
T1	T2	T3	T4	T5	ПК ЗЧ 1	T6	T7	T8	T9	ПК ЗЧ 2		
Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 12	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 12	Max 40	Max 100

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

## 13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90 – 100	<b>A</b>	відмінно
82-89	<b>B</b>	добре
74-81	<b>C</b>	
64-73	<b>D</b>	задовільно
60-63	<b>E</b>	
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 14. Методичне забезпечення

1. Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є «Освітньо-професійна програма першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».
2. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі».
3. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» для здобувачів освітнього рівня «бакалавр» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / О.В. Круковська. Херсон: ХДАЕУ, 2022. 15 с.
4. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи з дисципліни «Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» для здобувачів освітнього рівня «бакалавр» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / О.В. Круковська. Херсон: ХДАЕУ, 2022. 19 с.

## 15. Рекомендована література

### Основна література

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.

2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22с.
5. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
6. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
7. Андрушків Б. М., Малюта Л. Я., Островська Г. Й.. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. /Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. - Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. - 268 с
8. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна– Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
9. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
10. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук.- К.: ЦУЛ, 2017. – 336 с.

#### Додаткова

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 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.
4. 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.
5. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
6. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю.Чорний – К.: ЦНЛ, 2005. – 339 с.
7. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак, за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. – К.: КНТЕУ, 2006. – 288 с.
8. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб / за ред.. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 280 с.
9. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.З. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
10. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 4-5. 35
11. Шамаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
12. ISO Survey 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>
13. Quotes about quality [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/>

#### Інформаційні ресурси

1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://dpss.gov.ua/> .

2. Міністерство економіки України [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://www.me.gov.ua/> .
3. Каталог стандартів ISO [Електронний ресурс].- Режим доступу:] [http://www.iso.org/iso\\_catalogue.htm](http://www.iso.org/iso_catalogue.htm)
4. Європейські системи з якості та безпеки харчових продуктів. Переваги системи HACCP [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www. Europreserses.info/special/aether/](http://www.Europreserses.info/special/aether/).
5. Спільнота споживачів та громадські об'єднання: Порівняльні тестування товарів та послуг [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://docplayer.ru/27066415-Sravnitelnoe-testirovanie-tovarov-i-uslug-dlyapotrebiteley.html>
6. Офіційний веб-сайт ISO. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.iso.org/home.htm>
7. Офіційний веб-сайт CEN. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://standards.ctn.ua/>
8. Захист прав споживачів. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: [www.consumer.com.ua](http://www.consumer.com.ua).
9. Центр сертифікації. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: [www.-sertifcentr.vinnit](http://www.-sertifcentr.vinnit.gov.ua)
10. Каталог корисних та цікавих сайтів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.4uth.gov.ua>