

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Олена КРУКОВСЬКА

"1" вересня 2023 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу ХДАЕУ

від "1" вересня 2023 року № 2

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Міжнародні системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Кропивницький – 2023

Загальна інформація

| | |
|------------------------------------|---|
| Назва навчальної дисципліни | Міжнародні системи управління якістю послуг готельно-ресторанного бізнесу та туризмі |
| Факультет | Економічний |
| Назва кафедри | Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу |
| Викладач | Круковська Олена Володимирівна; кандидат економічних наук, доцент; доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу; |
| Контактна інформація | м. 0501020626, elenakrukovska@ukr.net |
| Графік консультацій | Консультації online: Viber +30501020626, Zoom |
| Програма дисципліни | <ol style="list-style-type: none"> 1. Якість як об'єкт управління. 2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю. 3. Розвиток систем управління якістю в Україні. 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі. 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі. 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг. 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі. 8. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі. 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу. |
| Мова викладання | українська |

1. Анотація курсу

| | |
|---------------------------------------|---|
| Анотація курсу | Дисципліна спрямована на формування у здобувачів, що опановують професію організаторів готельної, ресторанної справи, базовий рівень знань щодо управління якістю продукції та послуг у готельному, ресторанному бізнесі. |
| Інформаційний пакет дисципліни | http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/ |

2. Мета та завдання курсу

| | |
|-------------------------------------|--|
| Мета викладання дисципліни | Формування у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері з управління якістю послуг готельно-ресторанного бізнесу. |
| Завдання вивчення дисципліни | 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. |

3. Програмні компетентності та результати навчання

| | |
|--|--|
| Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу | |
| Інтегральна компетентність | 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. |
| Загальні | 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. ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності., ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. |
| Спеціальні (фахові) | СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. 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. |
| Програмні результати навчання (ПРН) | |
| ПРН | 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. РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг. РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу. |

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

| | |
|--|--|
| Рік викладання | 2023-2024 р.р. |
| Семестр | 8-й |
| Курс | 4 |
| Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента | Обов'язкова компонента |
| Пререквізити | «Стандартизація і сертифікація у сфері послуг», «Конкурентоспроможність підприємств сектору ГР послуг» |
| Постреквізити | «Інноватика та адаптація до змін», «Захист прав споживачів» |

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

| | |
|----------------------------------|----------|
| Кількість кредитів / годин | 4/120 |
| Лекції | 30 годин |
| Практичні / Семінарські | 30 годин |
| Лабораторні | - |
| Самостійна/ Індивідуальна робота | 60 годин |
| Форма підсумкового контролю | Екзамен |

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

| | |
|------------------------------------|--|
| Технічне та програмне забезпечення | Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: DSpace. Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальнонавчаних програм та операційних систем Microsoft Office. |
| Обладнання | Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль) |

7. Політика курсу

| | |
|---|--|
| Загальні вимоги | Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше. |
| Політика щодо дедлайнів і перескладання | Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). |
| Політика щодо відвідування | Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час. |
| Політика щодо виконання завдань | Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на |

| | |
|---------------------------------|--|
| | ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни |
| Академічна доброчесність | Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено. |

8. Структура курсу

| Номер тижня | Вид занять | Тема заняття або завдання на самостійну роботу | Кількість | | | | |
|--|----------------|---|-----------|------|------------|----|-------|
| | | | годин | | | | балів |
| | | | Лк | лаб. | сем. / пр. | СР | |
| Змістова частина 1 СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | | | | | | | |
| 1 | Тема 1 | Якість як об'єкт управління. Еволюція управління якістю | 2 | | - | - | |
| 2 | Тема 1 | Якість як об'єкт управління. Еволюція управління якістю | 2 | | 4 | 6 | 4 |
| | Тема 2 | Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю | 2 | | 2 | 6 | 4 |
| 3-4 | Тема 3 | Розвиток систем управління якістю в Україні | 2 | | 2 | - | |
| | Тема 3 | Розвиток систем управління якістю в Україні | 2 | | 2 | 6 | 4 |
| 5-6 | Тема 4 | Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі | 2 | | 2 | 6 | 4 |
| | Тема 5 | Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі | 2 | | - | - | |
| 7 | Тема 5 | Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі | 2 | | 4 | 6 | 4 |
| | ПК ЗЧ 1 | Підсумкова контрольна робота №1 | - | | - | - | 12 |
| Змістова частина 2 ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОЦЕСІВ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------|---------|--|----|--|----|----|----|
| 8-9 | Тема 6 | Основні методи визначення якості продукції та послуг | 2 | | 2 | 2 | |
| | Тема 6 | Основні методи визначення якості продукції та послуг | 2 | | 2 | 4 | 4 |
| 11-10 | Тема 7 | Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі | 2 | | 2 | 8 | 4 |
| | Тема 8 | Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі | 2 | | 2 | 4 | |
| 12-13 | Тема 8 | Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному бізнесі | 2 | | 2 | 4 | 4 |
| | Тема 9 | Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу | 2 | | - | 4 | |
| 14-15 | Тема 9 | Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанно бізнесу | 2 | | 4 | 4 | 4 |
| | ПК ЗЧ 2 | Підсумкова контрольна робота №2 | - | | - | - | 12 |
| | Сума | | 30 | | 30 | 60 | 60 |

9. Форми і методи навчання

| | |
|-------------------------------|--|
| Лекція | Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювальне-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування |
| Практичні /Семінарські | Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо. |
| Лабораторні | - |
| Самостійна робота | Конспектування, тезування, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей. |
| Індивідуальна робота | Підготовка та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях. |

10. Система контролю та оцінювання

Поточний контроль

Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо.

Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача.

Підсумковий контроль за змістовою частиною

Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.

Підсумковий контроль

Форма проведення екзамену – письмова. Види запитань з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 60 балів) та екзамен (не більше 40 балів).

Розподіл балів з дисципліни

| 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 |

Шкала оцінювання

| Шкала рейтингу ХДАЕУ | Оцінка за шкалою ECTS | Оцінка за національною шкалою |
|----------------------|-----------------------|--|
| 90 – 100 | A | відмінно |
| 82-89 | B | добре |
| 74-81 | C | |
| 64-73 | D | задовільно |
| 60-63 | E | |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

11. Рекомендована література та інформаційні ресурси

| | |
|----------------------------------|--|
| <p>Основна література</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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: ПВКФ «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. |
| <p>Додаткова</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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. Ладигенська. – 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. |

| | |
|------------------------------------|--|
| | <p>9. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.</p> <p>10. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 4-5. 35</p> <p>11. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шемаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.</p> <p>12. ISO Survey 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm</p> <p>13. Quotes about quality [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/</p> |
| <p>Інформаційні ресурси</p> | <p>1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. [Електронний ресурс].- Режим доступу: https://dpss.gov.ua/ .</p> <p>2. Міністерство економіки України [Електронний ресурс].- Режим доступу: https://www.me.gov.ua/ .</p> <p>3. Каталог стандартів ISO [Електронний ресурс].- Режим доступу:] http://www.iso.org/iso_catalogue.htm</p> <p>4. Європейські системи з якості та безпеки харчових продуктів. Переваги системи HACCP [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www. Europreserses.info/special/aether/.</p> <p>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</p> <p>6. Офіційний веб-сайт ISO. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: http://www.iso.org/home.htm</p> <p>7. Офіційний веб-сайт CEN. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: http://standards.ctn.ua/</p> <p>8. Захист прав споживачів. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: www.consumer.com.ua.</p> <p>9. Центр сертифікації. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: www.-sertifcentr.vinnir</p> <p>10. Каталог корисних та цікавих сайтів [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.4uth.gov.ua</p> |