

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**  
**вибіркової навчальної дисципліни**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ**  
**В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

<b>підготовки</b>	<b>Бакалавр</b>
<b>спеціальності</b>	<b>242 Туризм</b>
<b>освітньо-професійної програми</b>	<b>Туризм</b>

**Силабус навчальної дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»** підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм, за освітньо-професійною програмою Туризм.

**Укладач:** Ільїн Л.В., професор, доктор географічних наук.

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства**

протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

Завідувач кафедри



Ільїн Л. В.

© Ільїн Л.В., 2021 р.

**I. Опис навчальної дисципліни „Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві”  
Денна форма навчання**

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Вибіркова
Модулів – 2		Рік підготовки – 4
Змістових модулів – 2		Семестр – 8
ІНДЗ: є		Лекції – 26 год.
Загальна кількість годин – 150		Практичні – 28 год.
Тижневих годин: аудиторних – 4	Бакалавр	Самостійна робота – 86 год.
		Консультації – 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

**II. Інформація про викладача**

**Викладач:** Ільїн Леонід Володимирович, професор

Контактна інформація викладача:

Телефон 0978922704

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

**Кафедра** – туризму та готельного господарства

**Факультет** – географічний

**III. Опис дисципліни**

1. Анотація курсу

Управління якістю в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу; допомога студентам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості туристичних, готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.

2. Пререквізити і постреквізитидисципліни

Пре реквізити: Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

*Мета вивчення дисципліни* «Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» полягає у формуванні у здобувачів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельно-ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

*Завдання курсу:* розгляд теоретичних засад управління якістю; вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;

вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.

4. Результати навчання (компетентності).

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;

ЗК 05. Прагнення до збереження навколишнього середовища;

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;

ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно;

ФК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

ФК 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ФК 18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;

ФК 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

ФК 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;

ФК 23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;

ФК 24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

ФК 29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;

РН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

РН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

РН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально- психологічна, економічна, техніко-технологічна);

РН 22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

## Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
<b>Змістовий модуль 1. Основи теорії стандартизації та сертифікації туризму, готельного та ресторанного бізнесу</b>						
<b>Тема 1.</b> Державна система стандартизації	20	4	4	10	2	4
<b>Тема 2.</b> Система сертифікації туристичних, готельних та ресторанних послуг	16	2	2	10	2	3
<b>Тема 3.</b> Основи ліцензування	14	2	2	10		3
<b>Тема 4.</b> Теоретичні основи управління якістю туристичних, готельно-ресторанних послуг	18	2	4	10	2	4
<b>Тема 5.</b> Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю туристичних, готельних і ресторанних послуг	16	4	2	10		3
Разом за змістовим модулем 1	84	14	14	50	6	17
<b>Змістовий модуль 2. Механізми і процеси управління якістю</b>						
<b>Тема 6.</b> Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу	20	4	4	10	2	3
<b>Тема 7.</b> Система управління якістю послуг на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства	16	2	4	10		3
<b>Тема 8.</b> Організація контролю якості готельних та ресторанних послуг	16	4	4	8		3
<b>Тема 9.</b> Ефективність управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства	14	2	2	8	2	4
Разом за змістовим модулем 2	66	12	14	36	4	13
ІНДЗ						10
Самостійна робота						
Усього годин	150	26	28	86	10	40

## 6. Завдання для самостійного опрацювання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Історія розвитку Міжнародної організації зі стандартизації і сертифікації	30
2	Сучасні міжнародні організації зі стандартизації і сертифікації	28
3	Етапи інтеграції України в Міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації	28
	Разом	86

## IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ; оцінка за виконання самостійної роботи.

Поточний контроль (мах = 40 балів)										Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1					Модуль 2					Модуль 3			
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					ІНДЗ	МКР 1		МКР 2
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9					
4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	10	30	30	100

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

*Академічна доброчесність.* Вимоги до академічної доброчесності визначаються „Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників СНУ ім. Лесі Українки”, що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

*Політика щодо дедлайнів та перескладання.* Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни „Основи наукових досліджень” узгоджується з політикою ЗВО.

## V. Підсумковий контроль

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються

бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

#### *Перелік питань до екзамену*

Сутність та значення державної системи стандартизації. Органи і служби стандартизації. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Категорії та види стандартів.

Правова основа проведення процесу сертифікації на підприємстві готельного та ресторанного господарства. Порядок проведення сертифікації готельних та ресторанних послуг. Розгляд спірних питань. Порядок розрахунків між органом із сертифікації і заявником.

Законодавча та нормативна база ліцензування підприємств України. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Правила та порядок проведення ліцензування підприємств. Умови дії ліцензії. Умови припинення дії ліцензії та її анулювання/

Поняття, значення та основні напрями забезпечення якості готельних і ресторанних послуг. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю в Україні. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика основних складових компонентів якості готельних та ресторанних послуг.

Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Сутність, основні етапи та особливості розвитку управління якістю послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості на підприємствах готельного ресторанного бізнесу. Зміст концепції TQM та її застосування на підприємствах готельного ресторанного бізнесу. Сутність процесного підходу до управління якістю підприємств готельного ресторанного бізнесу.

Поняття та основні підходи до визначення механізму управління якістю. Види механізму управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Сутність основних елементів механізму управління якістю готельних та ресторанних послуг. Зміст та основні етапи процесу управління якістю послуг на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Зміст та класифікація функцій і факторів управління якістю готельних та ресторанних послуг. Види методів управління якістю готельних та ресторанних послуг, їх характерні риси.

Поняття системи управління якістю послуг. Характеристика основних елементів, що формують систему управління якістю готельних та ресторанних послуг. Функції, цілі, завдання, основні вимоги до побудови систем управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Удосконалення систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.

Політика у сфері якості: цілі, завдання та заходи. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням готельних та ресторанних послуг. Основні етапи контролю якості готельних та ресторанних послуг. Управління документацією з якості. Характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю. Комісії з якості, їх функції та завдання.

Сутність, види та етапи формування витрат на управління якістю готельних і ресторанних послуг. Рівень якості послуг і порядок його визначення. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості готельних і ресторанних послуг. Поняття, основні критерії та показники ефективності управління якістю готельних і ресторанних послуг.

## VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

### VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Всеобщее управление качеством : учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М. : Горячая линия, 2001. – 322 с.

Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – М. : Экономика, 2000. – 639 с.

Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Знання; КОО, 2007. – 457 с.

Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних та ресторанних послуг: опорний конспект лекцій / Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Босовська М.В. – К. – ЦПНМВ КНТЕУ, 2010. – 107 с.

ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : чин. від 04.01.1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 28 с.

ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення : чин. від 04.01.1997 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 34 с.

ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : чин. від 01.07.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 26 с.

ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.

ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги : чин. від 10.01.2001 р. – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.

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

Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Підручник. – Харків: Вид-во Іванченка І. С. – 2018. – 488 с.

Ильенкова С.Д. Управление качеством : учеб. для вузов / С.Д. Ильенкова. - М. : Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. - 199 с.

Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – 216 с.

Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000. – 216 с.

Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / [Ю.І. Койфман та ін.].-Л.; К. : Вид. НС, 1993.

Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю.І. Койфман. – К., 1995. – 349 с.

Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ., под ред. Р.Б. Ноздровой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.

Крылова Г.Д. Основы стандартизации. Сертификации и метрологии : учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М. : Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.



Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Изд-во стандартов, 1992.- 140 с.

Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. - М.: Машиностроение, 1977. - 65 с.

Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. -М.: Изд-во стандартов, 1988.

Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. - М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. - 432 с.

Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайг-М, 2001. – 224 с.

Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева. – М. : Экономика, 1990. – 148 с.

Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А. М. Медведев, А.Ф. Ряполов. – М. : Изд-во стандартов, 1989. – 322 с.

Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М. : Высшая шк., 2002. – 148 с.

Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. — Львів : Магнолія, 2019 . — 327 с.