

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра туризму та готельного господарства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації,

проф. Гаврилюк С. В. _____

Протокол № __ від _____ 2017 р.

ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

підготовки бакалавра спеціальності
241 „Готельно-ресторанна справа”

освітньої програми (спеціалізації)
Готельно-ресторанна справа

Програма навчальної дисципліни „УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ” підготовки бакалавра, галузі знань 24 „Сфера обслуговування”, спеціальності 241 „Готельно-ресторанна справа”, за освітньою програмою Готельно-ресторанна справа

Розробники: д.геогр.н., проф. Ільїн Л. В.

Рецензент: д.е.н. проф. Барський Ю.М.

Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № від 20 р.

Завідувач кафедри

проф. Ільїн Л.В.

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією географічного факультету

протокол № від 20 р.

Голова науково-методичної комісії факультету

Поручинський В.І.

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1.1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	24 „Сфера обслуговування” 241 „Готельно-ресторанна справа”, Готельно-ресторанна справа Бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів 90/3		Рік навчання 2
		Семестр 4-ий
ІНДЗ: €		Лекції 18 год.
		Практичні (семінарські) 16 год.
		Самостійна робота 50 год.
		Консультації 6 год.
Форма контролю: екзамен		

Таблиця 1.2

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання	24 „Сфера обслуговування” 241 „Готельно-ресторанна справа” Готельно-ресторанна справа Бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів 90/3		Рік навчання 2
		Семестр 4-ий
ІНДЗ: €		Лекції 6 год.
		Практичні (семінарські) 4 год.
		Самостійна робота 68 год.
		Консультації 12 год.
Форма контролю: екзамен		

2. 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.

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях: теоретичні засади управління якістю, стандартизація та сертифікація туристичних, готельних та ресторанних послуг; інструментарій управління якістю та використання

його у практичній діяльності підприємств із врахуванням їх особливостей та галузевої специфіки; діагностика проблем у галузі якості на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу і набуття компетенції щодо їх вирішення; специфіка, особливості та технологія розробки та впровадження системи якості на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 2.1

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.
Змістовий модуль 1 . Основи теорії стандартизації та сертифікації туризму, готельного та ресторанного бізнесу					
Тема 1. Державна система стандартизації	12	2	2	6	2
Тема 2. Система сертифікації туристичних, готельних та ресторанних послуг	12	2	2	6	2
Тема 3. Основи ліцензування	10	2	2	6	
Тема 4. Теоретичні основи управління якістю туристичних, готельно-ресторанних послуг	10	2	2	6	
Тема 5. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю туристичних, готельних і ресторанних послуг	10	2	2	6	
Разом за змістовим модулем 1	54	10	10	30	4
Змістовий модуль 2. Механізми і процеси управління якістю					
Тема 6. Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу	8	2	2	4	
Тема 7. Система управління якістю послуг на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства	10	2	2	6	
Тема 8. Організація контролю якості готельних та ресторанних послуг	10	2	2	6	
Тема 9. Ефективність управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства	8	2		4	2
Разом за змістовим модулем 2	36	8	6	20	2
Усього годин	90	18	16	50	6

Таблиця 2.2

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.
Змістовий модуль 1 . Основи теорії стандартизації та сертифікації туризму, готельного та ресторанного бізнесу					
Тема 1. Державна система стандартизації	12	2		8	2
Тема 2. Система сертифікації туристичних, готельних та ресторанних послуг	12	2		8	2
Тема 3. Основи ліцензування	8			6	2
Тема 4. Теоретичні основи управління якістю туристичних, готельно-ресторанних послуг	6			6	
Тема 5. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю туристичних, готельних і ресторанних послуг	8		2	6	
Разом за змістовим модулем 1	46	4	2	34	6
Змістовий модуль 2. Механізми і процеси управління якістю					
Тема 6. Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу	14	2		10	2
Тема 7. Система управління якістю послуг на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства	10		2	8	
Тема 8. Організація контролю якості готельних та ресторанних послуг	10			8	2
Тема 9. Ефективність управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства	10			8	2
Разом за змістовим модулем 2	44	2	2	34	6
Усього годин	90	6	4	68	12

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

Таблиця 5.1

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Історія розвитку Міжнародної організації зі стандартизації і сертифікації	18
2	Сучасні міжнародні організації зі стандартизації і сертифікації	18
3	Етапи інтеграції України в Міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації	14
	Разом	50

Таблиця 5.2

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Історія розвитку Міжнародної організації зі стандартизації і сертифікації	24
2	Сучасні міжнародні організації зі стандартизації і сертифікації	22
3	Етапи інтеграції України в Міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації	22
	Разом	68

6. ВИДИ (ФОРМИ) ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ (ІНДЗ)

Підготувати науково-дослідний реферат на тему „Оцінка якості надання послуг туристичним підприємством (за вибором)” обсягом до 25 сторінок друкованого тексту і належно оформити відповідно вимогам до такого виду робіт

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Таблиця 7.1

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	
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	5	10	30	30	100

Шкала оцінювання

Таблиця 7.2

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 - 81	Добре	

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

- 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.
- 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.

Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. Т. 3. Стандарта з управління якістю та забезпечення якості. – К. : Основа, 1999. – 480 с.

9. 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.