

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
СИЛАБУС**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ/
QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES IN HOTELS AND RESTAURANTS**

Інформація про викладача	
Викладач	Рябенська Марина Олександрівна
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 50-51
Контактний телефон	(0432) 55-04-10
Е-mail:	Marishkaryabenka@gmail.com
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	http://sun.vtei.com.ua/course/view.php?id=847
Консультації	Понеділок, середа та п'ятниця з 14-00
Інформація про дисципліну	
Освітній ступінь	-
Галузь знань	-
Спеціальність	-
Освітня програма	-
Навчальний рік	2022-2023 н. р.
Семестр	I-II
Факультет	-
Курс	-
Групи	-
Анотація курсу	Навчальна дисципліна «Управління якістю послуг готелів і ресторанів» має на меті засвоєння здобувачами вищої освіти теоретичних концептуальних та методологічних засад управління якістю в готелях та ресторанах, здобуття знань, практичних навичок та компетенцій щодо формування та сертифікації систем управління якістю.
Мова викладання	Українська
Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітня програма (ОП)	-
Перелік загальних (ЗК) та спеціальних (фахових) (СК) компетентностей	<ol style="list-style-type: none"> 1. здатність удосконалювати та розвивати власний інтелектуальний і загальнокультурний рівень, адаптуватися до нових умов діяльності; 2. здатність приймати нестандартні рішення, вирішувати проблемні ситуації в рамках професійної компетенції; 3. здатність застосовувати сучасні методи і методики дослідження, проводити дослідження на відповідному рівні; 4. здатність спілкуватися з представниками різних професійних груп; 5. навички використання інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, оброблення, аналізу інформації з різних джерел; 6. здатність організовувати та мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді; 7. здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально

	<p>відповідально і свідомо;</p> <p>8. вміння виявляти та вирішувати проблеми, генерувати нові ідеї;</p> <p>9. здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.</p> <p>10. здатність до інноваційної діяльності;</p> <p>11. здатність до інноваційної діяльності;</p> <p>12. здатність формувати місію, обґрунтовувати стратегічні цілі, розробляти стратегічні напрями розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;</p> <p>13. вміння обґрунтовувати використання та впроваджувати інноваційні технології в операційну діяльність суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу;</p> <p>14. здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових в організації, забезпечувати захист прав споживачів;</p> <p>15. здатність виконувати роботи зі стандартизації та підготовки до сертифікації готелю та впроваджувати систему менеджменту якості.</p>
<p>Перелік програмних результатів навчання (ПРН)</p>	<p>1. здатність обґрунтовувати та приймати рішення щодо розвитку готельного та ресторанного бізнесу;</p> <p>2. здатність самостійно здійснювати підготовку завдань, розробляти проектні рішення та оцінювати їх ефективність з урахуванням фактора невизначеності;</p> <p>3. здатність організовувати інноваційну, комерційну, маркетингову діяльність та розробляти антикризові програми;</p> <p>4. здатність впроваджувати креативні технології обслуговування споживачів;</p> <p>5. здатність здійснювати оригінальні дослідження, інтерпретувати та презентувати одержані результати;</p> <p>6. здатність до формування взаємовідносин на професійному та соціальному рівнях;</p> <p>7. здатність забезпечувати захист прав споживачів;</p> <p>8. здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням системи управління якістю та її складових в організації;</p> <p>9. здатність відповідально ставитись до виконуваної роботи та досягати поставленої мети.</p>
<p>Пререквізити дисципліни (що треба знати, з чим ознайомитися студенту перед вивченням дисципліни)</p>	<p>Попередньою умовою вивчення дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» є наявність у здобувачів базових знань з готельної справи, ресторанної справи, менеджменту та економіки.</p>

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин / кредитів	з них			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	
Тема 1. Об'єкт, предмет, завдання вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах»	11	2	2	7	ПТ, РФ
Тема 2. Якість як об'єкт управління	18	4	4	10	ПТ, ІЗ
Тема 3. Розвиток систем управління якістю	18	4	4	10	УО, КТ, ВЗ, РФ
Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готелях і ресторанах.	23	4	4	15	УО, ПТ, РФ
Тема 5. Процеси СУЯ послуг в готелях і ресторанах	18	4	4	10	УО, ВЗ, ПТ
Тема 6. Основні методи визначення якості послуг	23	4	4	15	УО, КТ, ВЗ
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах	23	4	4	15	ПТ, ВЗ, РФ
Тема 8. Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах	23	4	4	15	УО, ПТ, ІЗ
Тема 9. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах	23	4	4	15	УО, ПТ, РФ
Разом	180/6	34	34	112	Е/п
Підсумковий контроль - екзамен					
Поточний контроль / критерії оцінювання	<p>Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю.</p> <p>Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів до заняття, якості виконання відповідних практичних завдань. Здійснення поточного контролю знань здобувачів включає опитування (усне або письмове), перевірку індивідуальних творчих завдань, комп'ютерне тестування. Протягом семестру навчання здобувачі вищої освіти можуть отримати максимально 100 балів.</p> <p>Максимальна сума балів за поточну аудиторну роботу складає 68 балів (17 занять * 4 бали = 68 балів), які здобувач може отримати на аудиторних заняттях.</p> <p>Вивчення дисципліни «Управління якістю послуг готелів і ресторанів» передбачає також виконання здобувачами позааудиторної самостійної роботи (підготовка реферативних повідомлень та доповідей, створення презентацій, написання глосаріїв, а також наукових статей з наступним їх опублікуванням тощо), яка оцінюється максимально у 32 бали.</p> <p>Підсумковий контроль знань здобувачів передбачає складання письмового екзамену. Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів поточного контролю у співвідношенні 80 : 20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – максимальна оцінка за поточну роботу протягом семестру.</p> <p>Якщо здобувач вищої освіти упродовж семестру навчання набрав 75 балів та (або) більше, оцінка за екзамен йому може бути виставлена за результатом поточної успішності.</p>				
Основні	1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-				

літературні та інформаційні джерела	<p>ресторанному господарстві : підручник. Електронні дані. Харків : Видавництво Іванченка І.С., 2018. URL: http://10.0.2.150/docs/Pidruchnyky/2020/DavydovaUpravlinnia yakistiu produktsii ta plsluh u hotelnoh-restorannomu hospodarstvi.pdf</p> <p>2. Костюченко М. П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю : навч. посіб. Ч.1. у 2-х ч. Київ : Кондор, 2019. 424 с.</p> <p>3. Костюченко М. П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю : навч. посіб. Ч.2. у 2-х ч. Київ : Кондор, 2019. 392 с.</p> <p>4. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. <i>Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с.</i></p> <p>5. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. <i>Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.</i></p> <p>6. Топольник В. Г. <i>Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2019. 328 с.</i></p> <p>7. <i>Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства : опорний конспект лекцій / авт.: Є. В. Тарасенко, В. С. Костюк. Київ : КНТЕУ, 2014. 116 с.</i></p>
Політика дисципліни	
Організація навчання	Відвідування навчальних занять з дисципліни «Управління якістю послуг готелів і ресторанів» є обов'язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE. Самостійна робота передбачає виконання в позаурочний час презентацій, реферативних повідомлень, тез доповідей, статей та оцінюється у межах визначених критеріїв
Відпрацювання пропусків занять	Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна у п'ятницю з 14 ⁰⁰ до 15 ⁰⁰ (каб. 50, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	<p>Мінімально необхідною умовою допуску здобувача вищої освіти до підсумкового контролю є наявність 35 балів та відсутність невідпрацьованих лекційних та практичних занять. В іншому випадку здобувач вищої освіти до складання екзамену НЕ ДОПУСКАЄТЬСЯ.</p> <p>У разі якщо здобувач вищої освіти бажає поліпшити оцінку, або не набрав 75 балів, він складає екзамен з усієї програми навчальної дисципліни у вигляді письмового опитування знань згідно завдань встановленого зразка.</p> <p>Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахування результатів співвідношення 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переводу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.</p>
Академічна доброчесність	При підготовці здобувачами вищої освіти наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.) необхідно дотримуватися академічної доброчесності (Положення про академічну доброчесність науково-педагогічних, педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти ВТЕІ КНТЕУ http://www.vtei.com.ua/doc/2019/ud/pol/2.pdf)
Інші складові політики дисципліни	Відсутні

Затверджено на засіданні кафедри протокол № 27 від 08.11.2021 р.

Науково-педагогічний працівник



Марина РЯБЕНЬКА

Завідувач кафедри

Наталія ЧОРНА