

**ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО:  
Декан факультету економіки та підприємництва  
Салькова І.Ю.  
«  »    20   р.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ**

РОЗГЛЯНУТО  
на засіданні Ради Студентського  
Самоврядування  
факультету економіки та підприємництва  
Протокол №    від  
«02» вересня 2019 р.

РОЗГЛЯНУТО  
на засіданні  
Вченої Ради факультету  
економіки та підприємництва  
Протокол №    від  
«21» серпня 2019 р.

Вінниця 2019 р.

## **Відомості про викладача, який викладає навчальну дисципліну**

Івашенко Анна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму, електронна адреса: annaiivah@ukr.net

### **1. Опис навчальної дисципліни**

ОПП 16.1 Управління якістю в готелях і ресторанах

кількість кредитів ЄКТС – 4;

кількість годин – 120 годин, у тому числі 38 аудиторних годин, 82 години самостійна робота;

### **2. Час і місце проведення навчальної дисципліни**

Термін викладання – другий курс, 3 семестр.

### **3. Пререквізити і постреквізити навчальної програми**

- дисципліна «Управління якістю в готелях і ресторанах» належить до циклу професійної та практичної підготовки;

- при вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін (пререквізитів): «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Економіка готелів і ресторанів», «Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві»;

- основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Інноваційні ресторанны технології», «Бренд-менеджмент», «Поведінка споживачів послуг гостинності», «Управління проектами в готельному та ресторанному бізнесі».

## **Характеристика навчальної дисципліни**

### **4. Призначення навчальної дисципліни**

Управління якістю в готелях і ресторанах – це набуття знань щодо управління якістю діяльності підприємств готельної і ресторанної індустрії, практичних навичок застосування системного підходу до аналізу діяльності закладів готельно-ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

#### **4.1. Мета вивчення навчальної дисципліни**

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і

ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

**Задачі вивчення дисципліни** «Управління якістю в готелях і ресторанах» є набуття знань щодо: еволюції розвитку і сучасної філософії управління якістю, щодо системи управління якістю; знати процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах; науково-теоретичну та методичну базу оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах; вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства; вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

#### **4.2. Зміст навчальної дисципліни**

Навчальна дисципліна «Управління якістю в готелях і ресторанах» належить до професійних дисциплін. Предметні компетентності: здатність застосовувати теоретичні засади управління якістю стандартизації та сертифікації послуг в готелях і ресторанах; вміти проводити моніторинг якості послуг в готелях і ресторанах; здійснювати діагностику проблем у галузі якості на підприємствах готельної та ресторанної індустрії та набувати компетенції щодо їх вирішення;

Результати навчання: знання управління якістю діяльності підприємств готельної і ресторанної індустрії, застосування системного підходу до аналізу діяльності закладів готельно-ресторанного господарства, розв'язання проблем підвищення якості.

#### **4.3. План вивчення навчальної дисципліни**

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1.	Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах».	2	2	6
2.	Тема 2. Якість як об'єкт управління.	2	2	6
3.	Тема 3. Розвиток систем управління якістю	2	2	10
4.	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) послуг в готелях і ресторанах.	4	2	10
5.	Тема 5. Процеси СУЯ послуг в готелях і ресторанах	2	2	10
6.	Тема 6. Основні методи визначення якості послуг	2	2	10
7.	Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах	2	2	10
8.	Тема 8. Вимоги до показників якості в	2	2	10

	готелях і ресторанах			
9.	Тема 9. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах	2	2	10
	Разом	20	18	82

### 5. Самостійна робота студента

Самостійна робота студента ВНАУ є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від обов'язкових занять час.

#### Графік самостійної роботи

№ з/п	Вид самостійної роботи	Години	Термін виконання	Форма та метод контролю
1	Підготовка до практичних занять	42	щотижнево	Усне та письмове (тестове) опитування
2	Виконання індивідуальних завдань	15	2 рази в семестр	Усне опитування
3	Підготовка доповідей на наукові студентські конференції, публікація наукових статей	25	2 рази в семестр	Усний захист
	Разом	82	-	-

### 6. Список основної та додаткової літератури

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 1.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. 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.
5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. -27 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 23 с.
7. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України. 2001. - 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 32. - С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / / Відом. Верховної Ради

*Основна*

13. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури; Фірма "Інкос", 2008. – 384 с.
14. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие / Г. А. Бондаренко. – М : Новое знание, 2006. – 365с. – (Экономическое образование).
15. Всеобщее управление качеством: учебник / Под ред. О. П. Глудкина. - М.: Горячая линия, 2001.
16. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : Навч. посібник / А. М. Виноградська. – К : Центр навчальної літератури, 2006. – 780с.
17. Давидова, О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. Нац.. акад. міськ. Госп-ва. – Х.: ХМАМГ, 2012. – 414 с.
18. Ильенкова С. Д. Управление качеством: учеб. для вузов / С. Д. Ильенкова. - М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. - 199 с.
19. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава.-М.: Зконормика. 1988 - 216с.
20. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г. Д. Крылова. - М.: Изд-во стандартов, 1992. - 140 с.
21. Круглов М. И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М. И. Круглов. - М.: Машиностроенис, 1977.-65 с.
22. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. : Кондор, 2012. – 346 с.
23. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко ; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 460с.
24. Мережко, Н.В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. /Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 216 с.
25. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – 2-ге вид. – К. : Ліра-К, 2011. – 388 с.
26. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. - М.: Дело и сервис. 2002.
27. Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник / В. В. Окрепилов. - М.: "Экономика, 2000. - 639 с.
28. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.

І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. - К/ КНТЕУ, 2006.-234 с.

29. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. – К. : КНТЕУ, 2012. – 728 с. 27. Управление эффективностью и качеством /Под ред. И. Прокопенко, К. Порта. - VI. Дело, 2001. - 800 с.

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

#### *Додаткова*

31. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2010. – 448 с.

32. Беляева А. М. Энциклопедия ресторанного бизнеса / А. М. Беляева. – Донецк : ПКФ "БАО", 2009. – 544 с.

33. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С Джордж. - М.: Виктория плюс, 2002.

34. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посібник / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – Київ : КНТЕУ, 2003. – 200 с.

35. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю. Б. Иванов, А. Н. Тищенко, Н. А. Дробитько, О. С. Абрамова. - Х.: ХЮУ, 2004. - 255 с.

36. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиницы ресторанов: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - Минск: ООО «Новос знание», 2000.- 216 с.

37. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / Койфман Ю. І. - Л., К.: Вид. ТК, 1993.

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

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

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

41. Крылова Г Д. Основы стандартизации. сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г. Д Крылова. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. -479 с.

42. Круль Г. Я. Основы готельної справи : навч. посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.

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

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

45. Ловачева Г. Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г. Н. Ловачева. - М.: Экономика, 1990.

46. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник /

М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

47. Медведсв А. М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А. М. Медведев, А. Ф. Ряполов. - М.: Изд-во стандартов, 1989.

48. Никифоров А. Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Д. Никифоров. - М.: Высшая шк., 2002.

49. Портер М. Конкуренция: пер. с англ. / М. Портер. -СПб.: Вильямс, 2003.-495 с.

50. Проектування готелів : навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2012. – 340 с.

51. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. – К. : КНТЕУ, 2007. – 465 с.

52. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408с.

53. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1994.

54. Спицнадель В. Н. Система качества; разработка, внедрение, сертификация: учеб. пособие/ В. Н. Спицнадель. - С.-Пб.: Бизнес-пресса 2000.

55. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2010. – 596 с.

56. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. – пер. с польск. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 296 с.

57. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; За ред. С.І. Дорогунцова. – К : Ліра-К, 2005. – 520с.

58. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посібник / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Атіка, 2009. – 392 с..

59. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции: учеб. для вузов/В.А. Швандар, В.П. Панов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 487 с.

60. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие/ В. Н. Фомин. - М.: Ось-89, 2005. – 384с.

61. Хил Н. Измерение удовлетворительности потребителя по стандарту ISO 9000/ Н. Хил. – М.: Технология, 2004. – 192с.

#### *Інтернет-ресурси*

62. <http://www.iso.org/sdis/forms>

63. <http://www.easc.org.by>

64. <http://www.dstu.gov.ua>

65. <http://www.std.ru>

66. <http://www.management.com.ua>

- 67. <http://www.standart.ru>
- 68. <http://www.iso9000.ru>
- 69. <http://www.all-hotels.com.ua>
- 70. <http://www.rustourizm.ru>

### **Контроль і оцінка результатів навчання**

Система оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань здобувачів вищої освіти може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
2. Оцінювання самостійної роботи.
3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів вищої освіти під час практичних занять та якості виконання індивідуальної і самостійної роботи.

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль під час проведення практичних занять передбачає перевірку рівня засвоєння знань, умінь і навичок здобувачем з навчального (змістового) модуля навчальної дисципліни та їх корекцію. Конкретна кількість балів за роботу здобувачів під час практичних занять визначається керівником заняття.

За підсумками вивчення даного курсу виставляється комплексна оцінка, яка враховує такі види контролю:

За кожне практичне заняття 5 балів:

9 занять  $\times$  5 = 45 балів.

Самостійна робота здобувача оцінюється у 15 балів.

Разом – 60 балів.

1. На практичному занятті оцінюється:

- усні відповіді здобувача (2 бали);
- участь у обговоренні дискусійних питань (1 бал);
- правильність виконання практичного заняття (1 бали);
- повнота і обґрунтованість висновків за результатами рішення ситуаційних завдань (1 бали).

2. Оцінювання самостійної роботи:

- виконання індивідуального завдання (15 балів);
- підготовка доповідей на наукові студентські конференції, публікація наукових статей (25 балів).

Підсумковий контроль – екзамен.

### **7. Політика навчальної дисципліни**

Активна участь студентів на практичному занятті під час опитування, відвідування лекційних занять, ініціативність студентів в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконання самостійної роботи, заохочення студентів до науково-дослідної роботи.



