



ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і
туристичного сервісу**



ЧТЕІ ДТЕУ

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«Quality-менеджмент в готелях і ресторанах»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Освітній ступінь	<i>магістр / master</i>
Галузь знань	<i>24 «Сфера обслуговування» / «Services»</i>
Спеціальність	<i>241 «Готельно-ресторанна справа» / «Hotel and restaurant business»</i>
Вид дисципліни	<i>Обов'язкова</i>
Форма навчання	<i>Денна</i>
Навчальний рік	<i>2022/2023</i>
Семестр	<i>2</i>
Кількість кредитів / годин	<i>4,5/135</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Форма заключного контролю	<i>Екзамен</i>

Лектор курсу: (e-mail):	Ольга Романовська, к.т.н., доцент кафедри харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу. <i>romaolga35@gmail.com</i>
Вимоги лектора:	<i>Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішаній формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.</i>
Відповідальність лектора:	<i>Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного начально-комунікативного середовища. Протягом семестру заохочується тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, емоційна співпраця та дискусії.</i> <i>Ми вчимося разом, тому зворотній зв'язок надзвичайно важливий – ваші зауваження та побажання будуть обов'язково враховані і є особливо цінними! Ви можете залишати свої відгуки, а також брати участь в опитуванні в кінці семестру. А також розраховувати на</i>

	<i>швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.</i>
Види занять:	<i>Лекції, практичні, самостійна робота.</i>
Методи навчання:	<i>Під час навчання можуть бути запропоновані індивідуальні завдання, тести та інші інтерактивні методи навчання.</i>
Форми навчання:	<i>Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації*.</i>
Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:	<i>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет). Проведення занять дистанційно, або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom).</i>
Доступ до дисципліни:	<i>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-kntei.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ). Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: meet.google.com/jgv-mqbz-fvh, або за попередньою домовленістю зі студентами на іншому сервері конференції.</i>

**Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.*

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Quality-менеджмент в готелях і ресторанах», як обов'язкова компонента освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», спрямована на формування у студентів *інтегральної компетентності*, а саме здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи, а також *загальних* (здатність: діяти на основі етичних міркувань (мотивів), до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей, працювати в команді, використовувати інформаційні та комунікаційні технології, до проведення досліджень на відповідному рівні, приймати обґрунтовані рішення, працювати в міжнародному контексті) та *спеціальних (фахових, предметних)* (здатність: застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу, систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та

ресторанного бізнесу, забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами, до підприємницької діяльності, забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг, застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу, інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації) *компетентностей* студента.

<p><i>Що є предметом вивчення дисципліни та яка її мета?</i></p>	<p><i>Предметом</i> вивчення дисципліни є фундаментальні основи управління якістю, методичні та прикладні основи їх імплементації в готельному і ресторанному бізнесі. <i>Метою вивчення дисципліни</i> «Quality-менеджмент в готелях і ресторанах» є формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань і практичних умінь у сфері управління якістю послуг готелів і ресторанів, здобуття навичок застосування методів, методик та інструментарію управління якістю в готельному та ресторанному бізнесу, а також підготовка висококваліфікованого фахівця, який буде спроможний забезпечити створення та функціонування систем управління якістю, здійснювати оцінку рівня якості готельних і ресторанних послуг, приймати управлінські рішення у сфері якості.</p>
<p><i>Які цілі вивчення дисципліни?</i></p>	<p><i>Завданням</i> (навчальними цілями) вивчення дисципліни є: сутності управління якістю та змісту термінологічно-категоріального апарату у сфері якості; фундаментальних основ вітчизняного та міжнародного досвіду з управління якістю; положень концепції управління якістю послуг; методологічних підходів до управління якістю послуг в готелях і ресторанах; методичних засад оцінювання рівня якості послуг готелів і ресторанів; фундаментальних основ формування та впровадження систем управління якістю в готелях і ресторанах; оцінювання ефективності управління якістю послуг готелів і ресторанів.</p>
<p><i>Які результати навчання за дисципліною?</i></p>	<p>Після проходження дисципліни ви будете знати: організації готельного бізнесу в Україні та за кордоном; склад приміщень на підприємствах готельного та ресторанного господарства; організацію процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства; організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій; організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств; організацію праці в готельному господарстві; різноманітних видів меню, карти вин, напоїв тощо; правил надання інформативно-консультативних та інших послуг; пропозицій з впровадження інноваційних прийомів і методів праці, раціональних видів обслуговування споживачів.</p> <p>вміти: організовувати роботу персоналу закладу готельного та ресторанного господарства з урахуванням кваліфікації, досвіду роботи працівників, раціонального розподілу праці та вимог виробництва; надавати послуги закладів ресторанного господарства з дотримання вимог безпеки, екологічності та тих, що забезпечують гармонізацію інтересів споживачів і закладів ресторанного бізнесу; організовувати роботи працівників торговельної групи та зали; організовувати обслуговування різноманітних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, форм власності, з різними методами обслуговування; спрямовувати</p>

	<p>діяльність колективу закладу на забезпечення ритмічного випуску продукції власного виробництва в необхідному асортименті високої якості; моделювати сервісно-виробничі процеси закладів та ресторанного господарства та забезпечити їх апаратне оформлення; організувати надання послуг з організації дозвілля у закладах ресторанного господарства; організувати одержання, складування, збереження і раціонального використання продовольчих товарів, напівфабрикатів тощо; організувати ефективні взаємодії всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладу ресторанного господарства; організації своєчасного постачання закладу готельного та ресторанного господарства сировиною, напівфабрикатами, продовольчими товарами та товарами матеріально-технічного призначення згідно з заявками структурних підрозділів закладу.</p>
<p><i>Досягнення яких програмних результатів забезпечує навчальна дисципліна?</i></p>	<p>1 Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу</p> <p>3 Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі</p> <p>5 Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень</p> <p>6 Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності</p> <p>7 Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанных мереж (корпорацій)</p> <p>8 Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення</p> <p>11 Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах</p>

ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	<i>Контактні години</i>	<i>Онлайн діяльність</i>
	<i>Методи навчання</i>	
Лекції <i>(попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).</i>	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.

<p>Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).</p>	<p>Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.</p>	<p>Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання, письмова робота.</p>
<p>Самостійна робота (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).</p>	<p>Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.</p>	<p>Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.</p>
<p>Підсумковий модульний контроль</p>	<p>Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.</p>	<p>Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.</p>
<p>Підсумковий контроль – екзамен</p>		

*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що студент достатньою мірою засвоїв матеріал якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60.

Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ECTS.

Шкала переведення балів, отриманих студентом

90-100	Відмінно /Excellent
75-89	Добре /Good
60-74	Задовільно /Sufficient
0-59	Незадовільно / Failed

Перекладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ru/index/>

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися «Кодексу честі студента ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ru/index/>) та «Кодексу академічної доброчесності ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ru/index/>): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі та нормативні документи

1. Про стандартизацію : Закон України. (із змінами та доповненнями). Редакція від 04.11.18. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
2. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України від 15.01.2015 р. Редакція від 15.01.15 // (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/124-19>.
3. Про захист прав споживачів: Закон України. (із змінами та доповненнями). Редакція від 01.01.2019. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України. (із змінами та доповненнями). Редакція від 07.02.2019. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97- %D0%B2%D1%80](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80).
5. Про охорону навколишнього природного середовища: Закон України. (із змінами та доповненнями). Редакція від 12.10.2018. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1264-12>.
6. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. [Чинний від 2004-07-01] К.: Держспоживстандарт України, 2004. 12 с.
7. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Чинний від 2004-07-01]. К.: Держспоживстандарт України, 2004. 16 с.
8. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-10-01]. К.: Держспоживстандарт України, 2006. 10 с.
9. ДСТУ ISO 1087-1:2007. Термінологічна робота. Словник термінів. Частина 1. Теорія та використання (ISO 1087-1:2000, IDT). [Чинний від 2008-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2007. 41 с.
10. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). [Чинний від 2016-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 49 с.
11. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). [Чинний від 2016-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.

12. ДСТУ ISO 9004:2018. Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT). [Чинний від 2018-12-12]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.
13. ДСТУ ISO 10001:2013 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій (ISO 10001:2007, IDT). [Чинний від 2014-10-01]. Київ : Мінекономрозвитку України, 2020. 20 с.
14. ДСТУ ISO 10002:2007. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT). [Чинний від 2018-01-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 24 с.
15. ДСТУ ISO 10003:2019. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розв'язання спорів поза межами організацій (ISO 10003:2018, IDT). [Чинний від 2019-12-24]. Київ : Держспоживстандарт України, 2019. 25 с.
16. ДСТУ ISO 10004:2019. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання (ISO 10004:2018, IDT). [Чинний від 2019-12-24]. Київ : Держспоживстандарт України, 2019. 25 с.
17. ДСТУ ISO 10005:2019. Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості (ISO 10005:2018, IDT). [Чинний від 2019-12-24]. Київ : Держспоживстандарт України, 2019. 25 с.
18. ДСТУ ISO 10006:2018. Системи управління якістю. Настанови щодо управління якістю в проектах (ISO 10006:2017, IDT). [Чинний від 2018-12-12]. Київ : Держспоживстандарт України, 2018. 25 с.
19. ДСТУ ISO 10007:2018. Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією (ISO 10007:2017, IDT). [Чинний від 2018-12-12]. Київ : Держспоживстандарт України, 2018. 25 с.
20. ДСТУ ISO 10008:2015. Управління якістю. Задоволеність замовника. Настанови щодо електронних торговельних угод за схемою бізнес — споживач (ISO 10008:2013, IDT) (проект). [Чинний від 2017-11-27]. Київ : Держспоживстандарт України, 2015. 25 с.
21. ДСТУ ISO 10012:2005. Системи керування вимірюванням. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання (ISO 10012:2003, IDT). [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 23 с.
22. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT). [Чинний від 2007-01-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 15 с.
23. ДСТУ ISO 10014:2008. Управління якістю. Настанови щодо реалізації фінансових та економічних переваг (ISO 10014:2008, IDT). [Чинний від 2010-01-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2010. 16 с.
24. ДСТУ ISO 10015:2008. Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу (ISO 10015:1999, IDT). [Чинний від 2009-01-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2011. 17 с.
25. ДСТУ ISO/TR 10017:2005. Настанови щодо застосування статистичних методів згідно з ISO 9001:2000 (ISO/TR 10017:2003, IDT). [Чинний від 2007-01-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 15 с.
26. ДСТУ ISO 10018:2015. Управління якістю. Настанови щодо залучення персоналу та його компетентності (ISO 10018:2012, IDT) (проект). [Чинний від 2017-01-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2017. 15 с.
27. ДСТУ-Н ISO 10019:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг (ISO 10019:2005, IDT). [Чинний від 2008-01-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 16 с.
28. ДСТУ ISO 14001:2015. Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосовування (ISO 14001:2015, IDT). [Чинний від 2016-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2016. 37 с.

29. ДСТУ ISO/IEC 17000:2007. Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT). [Чинний від 2008-04-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 26 с.
30. ДСТУ ISO 19011:2019. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT). [Чинний від 2021-01-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2019. 40 с.
31. ДСТУ ISO/IEC 27001:2013. Інформаційні технології. Методи захисту системи управління інформаційною безпекою. Вимоги (ISO/IEC 27001:2015, IDT). [Чинний від 2017-01-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2016. 28 с.
32. ДСТУ ISO 31000:2018. Менеджмент ризиків. Принципи та настанови (ISO 31000:2018, IDT). [Чинний від 2019-01-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2019. 23 с.
33. ДСТУ ISO 50001:2020. Системи енергетичного менеджменту. Вимоги та настанова щодо використання (ISO 50001:2018, IDT). [Чинний від 2020-09-15]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2020. 33 с.
34. ДСТУ ISO Guide 73:2013. Керування ризиком. Словник термінів (ISO Guide 73:2009, IDT). [Чинний від 2014-07-01]. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. 17 с.
35. ДСТУ ISO 15161:2004. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 у виробництві харчових продуктів та напоїв. (ISO 15161:2001, IDT). [Чинний від 2005-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 68 с.
36. ДСТУ ISO 22000:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. (ISO 22000:2005, IDT). [Чинний від 2007-08-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 39 с.
37. ДСТУ-Н ISO/TS 22004:2009. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Настанова щодо застосування ISO 22000:2005. (ISO/TS 22004:2005). [Чинний від 2009-03-12]. Київ : Держспоживстандарт України, 2010. 25 с.
38. ДСТУ ISO 22005:2009. Простежуваність у кормових та харчових ланцюгах. Загальні принципи та основні вимоги щодо розроблення та запровадження системи (ISO 22005:2007, IDT). [Чинний від 2009-03-12]. Київ : Держспоживстандарт України, 2010. 25 с.
39. PAS 220:2008. Програми-передумови харчової безпеки для харчових виробництв - стандарт, розроблений Британським інститутом стандартів.
40. ISO/TS 22002-1:2019. Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 1. Виробництво харчових продуктів (ISO/TS 22002-1:2019, IDT). [Чинний від 2021-08-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ» України, 2021. 25 с.

Основний

41. Архіпов В. В. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навчальний посібник. Київ: ЦНЛ, 2017. 382 с.
42. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі : навчальний посібник. Київ: ЦНЛ, 2015. 328 с.
43. Панченко М. Управління якістю : теорія та практика : навчальний посібник. Київ: ЦНЛ, 2018. 228 с.
44. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х. : Видавництво Іванченка І. С., 2018. 488 с. URL : https://kcollegeht.kr.ua/images/Electronni_pidruchniki/%D0%9D%D0%90%D0%92%D0%A7%D0%90%D0%9B_%D0%9D%D0%98%D0%99_%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%91%D0%9D%D0%98%D0%9A_%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BBi%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BAi%D1%81%D1%82%D1%8E.pdf.

45. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Д. : Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, 2012. 328 с.

Додатковий

46. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спец. Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
47. Босовська М. В. Бовш Л. А., Охріменко А. Г. Оцінювання якості готельних послуг // Економіка та держава. 2019. № 2. С. 25-32 (фахове видання, Index Copernicus).
48. Pop T. M., Romanovska O. L. Development and deployment of system of HACCP in production of flour confectionery from sponge and short cake dough with use of flour «Zdorovia» // London Review of Education and Science. 2016. № 1(19). С. 859-865.
49. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. К. : КНТЕУ, 2006. 288 с.
50. Управління якістю / Н. В. Мережко, В. В. Овсієвська, Н. С. Ясинська. К. : КНТЕУ, 2010. 216 с.
51. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості. К. : Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
52. Кравченко М. Ф., Романовська О. Л. Органолептичний аналіз бісквітних напівфабрикатів з борошном «Здоров'я» та порошком керобу // Праці Таврійського державного агротехнологічного університету. Технічні науки. 2019. № 19. Том 1. С. 240-247. URL : <http://oj.tsatu.edu.ua/index.php/pratsi/article/view/111>
53. Романовська О. Комплексна оцінка якості бісквітів / Технічні науки та технології : науковий журнал / Національний університет Чернігівська політехніка». Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2021. № 4(26). С. 121-128.
54. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Босовська М. В. Управління якістю послуг : теорія та практика готелів : монографія. К. : КНТЕУ, 2012. 736 с.

Інтернет-ресурси

55. Інтернет-сайт нормативних актів Міжнародної організації зі стандартизації. URL : www.issi.kiev.ua
56. Інтернет – портал для управлінців. URL : <http://www.management.com.ua/announce.php?edition=20>.
57. Журнал «Pro hotel&restaurant». URL : <http://horespro.com.ua>.
58. Журнал «Готельний та ресторанный бізнес». URL : <http://www.hotelbiz.com.ua> – електронний.
59. Офіційний сайт Верховної ради України. URL : www.rada.gov.ua
60. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. URL : <http://me.kmu.gov.ua/>.
61. Офіційний сайт Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів. URL : <http://www.dsiu.gov.ua/>.
62. Офіційний сайт Української асоціації з якості. URL : <http://www.uaq.org.ua/>.
63. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України. URL : www.kmu.gov.ua.
64. Офіційний сайт інституту глобальних стратегій. URL : www.igls.com.ua.
65. Офіційний сайт інтернет-порталу для управлінців. URL : www.management.com.ua.
66. Офіційний сайт електронної бібліотеки. URL : www.lib.com.ua.
67. Офіційний сайт електронної бібліотеки наукової літератури. URL : sbiblio.com.
68. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL : www.nbuv.gov.ua.
69. Офіційний сайт журналу «Стандартизація, сертифікація, якість». URL : <http://www.ukrndnc.org.ua/>.

70. Офіційний сайт журналу «Отельєр та ресторатор». URL : <http://otelier-restorator.com/>.
71. Innovation in hospitality and tourism. URL : <http://www.books.google.com.ua>.
72. Stuff Magazine's "Hotel and restaurant business in Ukraine". URL : www.hotelbiz.com.ua.
73. University of central Florida Hospitality Library. Hospitality Human Resources Industry Research Guide. URL : <https://guides.ucf.edu/rosen/human-resources/books>.
74. Labour Relations and Human Resource Management. URL : <http://www.iloencyclopaedia.org/part-iii-48230/labor-relations-and-human-resource-management>.
75. Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism. URL : <https://www.tandfonline.com/toc/whrh20/current>.
76. Hospitality Human Resource Management. Job Analysis. URL : <https://quizlet.com/17589936/hospitality-human-resource-management-flash-cards/>.
77. Журнал «Вісник КНТЕУ». URL : <https://knute.edu.ua/blog/read/?pid=29445&uk>.
78. Журнал «Товари і ринки». URL : <https://knute.edu.ua/blog/read/?pid=3693&uk>.
79. Журнал «Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право». URL : <http://zt.knteu.kiev.ua/index.php?lang=uk>.
80. Web-сторінка Міжнародної організації зі стандартизації ISO. URL : www.iso.org/sdis/.

*СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ПОВНІСТЮ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ
ДИСЦИПЛІНИ*



СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Кількість годин				Оцінювання, бали (мін.-макс.)	Форми контролю
	Усього годин	з них				
		лекції	Практичні заняття	самостійна робота студентів		
<p>Тема 1. Основи теорії управління якістю Якість як економічна, технічна, філософська та соціальна категорія. Основні терміни та категорії в теорії управління якістю. Модель та особливості управління якістю послуг в готелях та ресторанах. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу.</p>	13	2	4	7	6-10	Тестування, усне опитування
<p>Тема 2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю послуг в готелях і ресторанах Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика. Історія розвитку систем управління якістю за кордоном. Міжнародний досвід еволюції управління якістю послуг (японський, американський та європейський досвід). Етапи розвитку управління якістю в Україні. Характеристика вітчизняних систем управління якістю. Становлення сучасної філософії якості в готельному та ресторанному бізнесі.</p>	13	2	4	7	6-10	Тестування, індивідуальне завдання
<p>Тема 3. Концепція управління якістю в готелях і ресторанах Сутність та основні положення концепції TQM. Умови та особливості впровадження концепції TQM в готелях і ресторанах. Концептуальна модель системи управління якістю в готелях і ресторанах: Готель 4.0; Ресторан 4.0. Інноваційні підходи до управління знаннями та персоналом на засадах TQM. Реалізація методів TQM в готелях і ресторанах. Холістична концепція управління якістю.</p>	13	2	4	7	6-10	Усне опитування, тестування, наукове повідомлення
<p>Тема 4. Методологія управління якістю в готелях і ресторанах Сутність та характеристика методів управління якістю. Характеристика статистичних методів контролю якості. Роль гуртків якості у імплементації статистичних методів контролю якості у готелях та ресторанах. Модель профілю якості за Н. Кано та її складові. Розгортання функції якості на основі методології «Будинку якості». Методи планування якості в готелях та ресторанах.</p>	13	2	4	7	6-10	Тестування, співбесіда, індивідуальне завдання

<p>Тема 5. Оцінювання якості готельних та ресторанних послуг Показники якості послуг: класифікація та характеристика. Методи оцінювання показників якості послуг. Рівень якості послуги та порядок його визначення. Комплексні методики оцінювання якості готельних і ресторанних послуг. Особливості та технологія експертного оцінювання якості послуг готелів і ресторанів (метод Дельфі). Основні вимоги до якості готельних послуг. Основні вимоги до якості ресторанних послуг.</p>	13	2	4	7	6-10	Тестування, співбесіда, індивідуальне завдання
<p>Тема 6. Ефективність управління якістю в готелях і ресторанах Сутність та класифікація витрат на управління якістю послуг. Характеристика основних видів витрат на якість послуг. Керування документацією з обліку витрат на якість. Порівняльний аналіз витрат та вигід: Cost-benefit-аналіз. Поняття ефективності, результативності та успішності управління якістю послуг готелів і ресторанів, підходи до оцінювання. Основні критерії та показники ефективності управління якістю готельних та ресторанних послуг.</p>	15	4	4	7	6-10	Тестування, співбесіда, індивідуальне завдання
<p>Тема 7. Системи управління якістю готелів Характеристика основних елементів, що формують модель системи управління якістю послуг. Моделі систем управління якістю. Функції, цілі, задачі, принципи побудови систем управління якістю в готелях і ресторанах. Система стандартів ISO серії 9000 як нормативна основа впровадження систем управління якістю. Методичні підходи до розроблення та впровадження систем управління якістю в готелях і ресторанах. Комплекс документів системи управління якістю готелю, ресторану, корпорації.</p>	15	4	4	7	6-10	Усне опитування, тестування
<p>Тема 8. Системи управління якістю ресторанів Система управління безпекою харчових продуктів. Напрями удосконалення систем управління якістю. Безпека і безпечність харчування під час і після війни</p>	15	4	4	7	6-10	Усне опитування, тестування
<p>Тема 9. Сертифікація систем управління якістю готелів і ресторанів Мета, завдання та принципи сертифікації систем управління якістю в готелях</p>	13	2	4	7	6-10	Усне опитування, тестування

і ресторанах. Нормативна база сертифікації систем управління якістю. Органи із сертифікації систем управління якістю. Етапи та процес сертифікації систем управління якістю на відповідність стандарту ISO серії 9001. Міжнародна система визначення результатів оцінки систем управління якістю ISO/IES.						
Тема 10. Контроль та аудит якості в готелях і ресторанах Сутність, зміст та особливості контролю якості в готелях і ресторанах. Характеристика видів контролю за якістю готельних та ресторанних послуг. Основні етапи контролю якості послуг, його галузева специфіка. Управління документацією з якості послуг. Внутрішній аудит якості. Національні премії у галузі якості.	11	2	1	8	6-10	Усне опитування, тестування
<i>Підсумковий модульний контроль</i>	1		1			Письмове завдання, тести
<i>Разом</i>	135	26	38	71	60-100	
<i>Підсумковий контроль – екзамен</i>					60-100	

