

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни

Управління якістю послуг в готелях і ресторанах

(назва навчальної дисципліни)

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Галузь знань 024 «Сфера обслуговування»

Спеціальність : 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Вид дисципліни обов'язкова

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач канд. техн. наук, доцент Соколовська О.О.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни “**Управління якістю послуг в готелях і ресторанах**” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра за спеціальністю **241 – «Готельно-ресторанна справа»**.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою дисципліни є: забезпечення студентів знаннями і навичками ефективного управління якістю в закладах сфери гостинності, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю та оцінювання рівня якості послуг застосування загальнотеоретичних засад для розв’язання конкретних завдань щодо підвищення якості послуг в готелях і ресторанах.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми.

1.2. Основним завданням вивчення дисципліни “Управління якістю послуг в готелях і ресторанах” є:

- **формування наступних загальних компетентностей**

ЗК5 - Здатність до пошуку альтернативних рішень у науково-дослідницькій та професійній діяльності.

ЗК6 - Здатність використовувати системний аналіз при розробці та вирішенні комплексних завдань.

ЗК7 - Вміння використовувати психологічні закономірності управління та різні методи конструктивного розв’язання конфліктів, що виникають в організаціях.

ЗК 12 - Уміння проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у нормативних актах, щоб забезпечувати правомочність рішень.

- **формування наступних фахових компетентностей**

ФК1 – Розуміння завдань національної політики та механізмів регулювань індустрії гостинності.

ФК4 – Здатність застосовувати альтернативні підходи до формування / вибору стратегій.

ФК6 – Уміння застосовувати креативні підходи до розробки комплексу стратегій готелів та ресторанів щодо просування їх продуктових брендів, а також розробляти плани щодо їх реалізації.

ФК7 – Здатність визначати основні вимоги до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії.

ФК9 – Здатність визначати та впроваджувати інноваційні технології в діяльність підприємств готельно-ресторанної сфери;

ФК10 – Здатність проводити комплексні маркетингові дослідження і моніторинг ринку готельно-ресторанних послуг.

ФК11 – Здатність формулювати завдання, пов’язані з впровадженням систем управління якістю та її складових.

ФК13 - Уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію.

1.3. Кількість кредитів – 3.

1.4. Загальна кількість годин – 90.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	-
Семестр	
3-й	-
Лекції	
16 год.	-
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
58 год.	-
в т.ч. індивідуальні завдання	
-	

1.6. Заплановані результати навчання

Програмні результати навчання:

ПРН2 - Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.

ПРН4 - Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.

ПРН8 - Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН10 - Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

ПРН11 - Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу

ПРН12 - Здатність до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії.

Матриця компетентностей та програмних результатів навчання, які формуються під час вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» у відповідності до ОПП

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів	Програмні результати навчання
<i>Загальні компетентності (ЗК)</i>			
ЗК5	Здатність до пошуку альтернативних рішень у науково-дослідницькій та професійній діяльності.	ПРН2	Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.
ЗК6	Здатність використовувати системний аналіз при розробці та вирішенні комплексних завдань.	ПРН8	Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
ЗК7	Вміння використовувати психологічні закономірності управління та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів, що виникають в організаціях.	ПРН4	Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію
ЗК12	Уміння проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у нормативних актах, щоб забезпечувати правомочність рішень.	ПРН11	Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу
<i>Фахові компетентності (ФК)</i>			
ФК1	Розуміння завдань національної політики та механізмів регулювань індустрії гостинності.	ПРН4	Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.
ФК4	Здатність застосовувати альтернативні підходи до формування / вибору стратегій.	ПРН2	Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.

ФК6	міння застосовувати креативні підходи до розробки комплексу стратегій готелів та ресторанів щодо просування їх продуктових брендів, а також розробляти плани щодо їх реалізації.	ПРН8	Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
ФК7	Здатність визначати основні вимоги до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії.	ПРН12	Здатність до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії.
ФК9	Здатність визначати та впроваджувати інноваційні технології в діяльність підприємств готельно-ресторанної сфери;	ПРН10	Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу
ФК10	Здатність проводити комплексні маркетингові дослідження і моніторинг ринку готельно-ресторанних послуг.	ПРН8	Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
ФК11	Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових.	ПРН11	Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу
ФК13	Уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію.	ПРН4	Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах.

Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах.

Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000.

Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах.

Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa.

Тема 7. Критичні точки керування і план HACCP.

Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Обсяг у годинах				Обсяг у годинах			
	Денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		л	п	с.р.		л	п	с.р.
Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах	14	2	2	10				
Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах	10	2	2	6				
Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві	10	2	2	6				
Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000	12	2	2	8				
Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах	9	2	2	5				

Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa	11	2	2	7				
Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР	12	2	2	8				
Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів	12	2	2	8				
Усього годин	90	16	16	58				

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Назва теми	Кількість годин
Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах: <ul style="list-style-type: none"> • види нормативно-технічних документів; • структура нормативно-технічних документів; • принципи роботи з нормативно-технічною документацією; • базові положення управління якістю послуг. 	2
Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах: <ul style="list-style-type: none"> • кваліметрія: поняття, види, об'єкти, методи; • якість і конкурентноспроможність, критерії управління; • системи управління якістю (СУЯ) послуг в готельно-ресторанному господарстві; • персонал в системі управління якістю послуг; • система показників якості. 	2
Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарстві: <ul style="list-style-type: none"> • основні методи визначення якості послуг; • вимоги до показників якості в готелях і ресторанах; • оцінка якості послуг в готелях і ресторанах; • комплексна оцінка якості. 	2
Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 <ul style="list-style-type: none"> • суть, склад і вимоги стандарту ISO 9001:2009; • принципи побудови СУЯ на базі стандарту ISO 9001; • суть стандартів ISO 10000. 	2
Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах <ul style="list-style-type: none"> • управління якістю на базі концепції TQM; • система управління безпекою харчових продуктів; • втрати якості QLF та приховані витрати на якість. 	2
Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa: <ul style="list-style-type: none"> • якість у системі HoReCa; • концепція системи HoReCa. 	2
Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР <ul style="list-style-type: none"> • виявлення критичних точок; 	2

<ul style="list-style-type: none"> • принципи системи НАССР. 	
<p>Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні; • права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів». 	2
Разом	16

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
	Очна форма	Заочна форма
<p>Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах</p> <p><i>Завдання:</i> вивчити види нормативно-технічних документів та їх структуру, набути навички роботи зі стандартами в сфері гостинності. Поглибити знання щодо базових положень управління якістю послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Малюк Л.П., Терешкін О.Г. Стандартизація, сертифікація і метрологія: Навч. посібник / Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2013. – 159 с. 2. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: Підручник. –3-є вид., перероб. і доп. –К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 174с. 	10	-
<p>Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах</p> <p><i>Завдання:</i> поглибити знання щодо кваліметрії, вивчити її методи, набути теоретичних знань щодо зв'язку між якістю і конкурентоспроможністю підприємства в сфері гостинності. Ознайомитись з системами управління якістю (СУЯ) послуг та показників якості в готельно-ресторанному господарстві; вирішити запропонований кейс. Підготувати відповідь.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. https:// http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/ 2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с. 3. Кваліметрія в управлінні: гуманістичний контекст : навч. посіб. / Г. А. Дмитренко, О. Л. Ануфрієва, Т. І. Бурлаєнко, В. В. Медвідь (за заг. ред. Г. А. Дмитренка) – К. : Видавництво «Аграрна освіта», 2016. – 335 с. 	6	
<p>Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарстві</p> <p><i>Завдання:</i> поглибити знання щодо етапів оцінки якості послуг в готелях і ресторанах, підготуватись то тестування.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кошавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. – 208 с. 2. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с. 	6	

<p>Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</p> <p><i>Завдання:</i> ознайомитись з історією формування Міжнародної організації зі стандартизації, вивчити специфіку її роботи та структуру, дослідити відмінності національних стандартів відносно міжнародних, вивчити сутність стандартів ISO 9000, 10000.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с. 2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с. 3. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO-90002007-ISO-90002005-IDTSistemi-upravlinnia-iakestiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovník-terminiv 4. ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/ 5. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014 6. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.trainings.ua/article/5674.htm 7. ISO 14000 «Системы экологического менеджмента» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tuv.com.ua/content/view/16/9/ 	8	
<p>Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах</p> <p><i>Завдання:</i> <i>детальніше</i> ознайомитись з релевантною літературою, в тому числі, за можливістю, з додатковою щодо існуючих методів використання концепції TQM, система управління безпекою харчових продуктів, дослідити можливі втрати якості QLF та приховані витрати на якість, підготувати рішення до запропонованого кейсу. Підготувати презентацію.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862 2. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80. 3. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с. 4. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навчю посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 305 с. 	5	
<p>Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa:</p> <p><i>Завдання:</i> ознайомитись з сутністю системи HoReCa, сфери застосування та методів, підготуватись то тестування.</p>	7	

<ol style="list-style-type: none"> 1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312 с. 2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 448 с. 3. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с. 		
<p>Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР</p> <p><i>Завдання:</i> вивчити принципи системи НАССР та механізми її впровадження в сферу гостинності, ознайомитись з сутністю критичних точок та навчитися їх визначати. Результати проаналізувати.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Система НАССР : довідник. – Львів : НТЦ «Леонард-Стандарт», 2003. – 218 с. 2. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 446 с. 3. Контроль безпечності товарів : опорний конспект лекцій [Електронний ресурс] / укладачі М. С. Одарченко, К. В. Сподар, Е. І. Андріюк. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%BE%D0%B7.56.pdf 	8	
<p>Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів</p> <p><i>Завдання:</i> ознайомитись зі законодавчими та нормативними актами, що регулюють питання захисту прав споживачів в сфері гостинності, підготуватись то тестування.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. — К., 2012. — 312 с. 2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 448 с. 3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12 	8	
Разом	58	

6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання не передбачено навчальним планом.

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПІ віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах»

Шифр ПРН (відповідно до ОНП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики /форми оцінювання
ПРН2	Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН4	Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН8	Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	Лекція, вирішення кейсів, надання зворотного зв'язку, метафорична гра	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; тестових завдань, розв'язування ситуаційних задач
ПРН10	Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу	Проектно-орієнтоване завдання, робота в командах, кошик-метод, симуляція	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, виконання творчих завдань
ПРН11	Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, виконання творчих завдань
ПРН12	Здатність до побудови організаційної,	Лекція, вирішення кейсів, виконання в	Оцінювання усних відповідей на

	інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії	командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	практичних заняттях, виконання творчих завдань
--	--	--	--

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);

- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);

- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Згідно з наказом № 0202-1/260 від «07»серпня 2020р. лекції проводяться виключно в онлайн режимі із застосуванням платформ для відеоконференцій: ZOOM, Skype. 25-30% часу лекції обов'язково резервується для запитань, дискусій, обговорення навчального матеріалу.

Практичні заняття можуть проходити в аудиторії (до 20 осіб), чи в дистанційній формі.

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);

- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань в ході самостійної роботи студентів;

- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);

- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;

- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;

- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 6 балів.

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 6.0	6.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
		5.0-4.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
		3.0-1.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

Максимально студент може отримати 60 балів.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення залікової роботи. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Структура залікової роботи:

- творче питання – 20 балів;
- тести – 20 балів (10 тестових завдань x 2,0 бали).

За бажанням студент має можливість обрати тестову форму виконання залікової роботи (білет містить 20 тестових завдань, студент одержує 2 бали за кожну вірну відповідь).

У разі настання / подовження дії обставин непереборної сили (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти надається можливість скласти залікову роботу в тестовій формі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «**Управління якістю послуг в готелях і ресторанах**». (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3806>)

9. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Денна форма навчання	Поточне оцінювання роботи студентів на практичних заняттях та самостійної роботи											Всього	Залік	Сума
	тема	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10			
	max	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			

Залік – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70 – 89	добре	
50 – 69	задовільно	
1– 49	незадовільно	не зараховано

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Малюк Л.П. Стандартизація, сертифікація і метрологія: навч. посібник / Л.П. Малюк, О.Г. Терешкін // Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2013. – 159 с.
2. Дмитренко Г. А. Кваліметрія в управлінні: гуманістичний контекст : навч. посіб. / Г. А. Дмитренко, О. Л. Ануфрієва, Т. І. Бурлаєнко, В. В. Медвідь. – К. : Видавництво «Аграрна освіта», 2016. – 335 с.
3. Клапчук В.М. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.

4. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 340 с.
5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
6. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с.
7. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. – 312 с.
8. Система НАССР : довідник. – Львів : НТЦ «Леонард-Стандарт», 2003. – 218 с.
9. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. — К., 2012. — 312 с.

Допоміжна література

10. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: підручник. –3-є вид., перероб. і доп. / М.І. Шаповал. –К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 174с.
11. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с.
12. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кошавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.
13. Заплотинський Б.А. Управління якістю. Навчально-методичний посібник / Б.А. Заплотинський, В.М. Тупкало. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
14. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 305 с.
15. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 448 с.
16. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі. –К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.
17. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 446 с.
18. Контроль безпечності товарів : опорний конспект лекцій [Електронний ресурс] / укладачі М. С. Одарченко, К. В. Сподар, Е. І. Андріюк. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%BE%D0%B7.56.pdf

19. Дудла І.О. Захист прав споживачів: навч. посібник / І.О. Дудла. – К.: Центр учбової літератури, 2007, – 448 с.

11. ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ВІДЕО-ЛЕКЦІЇ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO-90002007-ISO-90002005-IDTSistemi-upravlinnia-iakestiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovnik-terminiv>

2. ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/>

3. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014

4. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.trainings.ua/article/5674.htm>

5. ISO 14000 «Системы экологического менеджмента» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tuv.com.ua/content/view/16/9/>

6. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862

7. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.

8. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ (В ТОМУ ЧИСЛІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ ЧЕРЕЗ ПАНДЕМІЮ)

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;

– дистанційно на платформі Moodle (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3806>) проводяться практичні, індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;

– аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 10% практичних занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.

1. План лекцій

Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах.

Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах.

Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000.

Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах.

Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa.

Тема 7. Критичні точки керування і план HACCP.

Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів.

Лекційний матеріал для студентів спеціальності 241 – «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня навчання на платформі Moodle (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3806>)

2. Плани семінарських (практичних, лабораторних) занять

Назва теми	Кількість годин
<p>Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • види нормативно-технічних документів; • структура нормативно-технічних документів; • принципи роботи з нормативно-технічною документацією; • базові положення управління якістю послуг. 	2
<p>Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • кваліметрія: поняття, види, об'єкти, методи; • якість і конкурентноспроможність, критерії управління; • системи управління якістю (СУЯ) послуг в готельно-ресторанному господарстві; • персонал в системі управління якістю послуг; • система показників якості. 	2
<p>Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарстві:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основні методи визначення якості послуг; • вимоги до показників якості в готелях і ресторанах; • оцінка якості послуг в готелях і ресторанах; • комплексна оцінка якості. 	2
<p>Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</p> <ul style="list-style-type: none"> • суть, склад і вимоги стандарту ISO 9001:2009; • принципи побудови СУЯ на базі стандарту ISO 9001; • суть стандартів ISO 10000. 	2
<p>Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах</p> <ul style="list-style-type: none"> • управління якістю на базі концепції TQM; • система управління безпекою харчових продуктів; • втрати якості QLF та приховані витрати на якість. 	2
<p>Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • якість у системі HoReCa; • концепція системи HoReCa. 	2
<p>Тема 7. Критичні точки керування і план HACCP</p> <ul style="list-style-type: none"> • виявлення критичних точок; • принципи системи HACCP. 	2
<p>Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні; • права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів». 	2
Разом	16

3. Методичні рекомендації для самостійної роботи

Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах

Завдання: вивчити види нормативно-технічних документів та їх структуру, набути навички роботи зі стандартами в сфері гостинності. Поглибити знання щодо базових положень управління якістю послуг.

1. Малюк Л.П., Терешкін О.Г. Стандартизація, сертифікація і метрологія: Навч. посібник / Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2013. – 159 с.

2. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: Підручник. –3-є вид., перероб. і доп. –К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 174с.

Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах

Завдання: поглибити знання щодо кваліметрії, вивчити її методи, набути теоретичних знань щодо зв'язку між якістю і конкурентоспроможністю підприємства в сфері гостинності. Ознайомитись з системами управління якістю (СУЯ) послуг та показників якості в готельно-ресторанному господарстві; вирішити запропонований кейс. Підготувати відповідь.

1. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
[https:// repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/](https://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf)

2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с.

3. Кваліметрія в управлінні: гуманістичний контекст : навч. посіб. / Г. А. Дмитренко, О. Л. Ануфрієва, Т. І. Бурлаєнко, В. В. Медвідь (за заг. ред. Г. А. Дмитренка) – К. : Видавництво «Аграрна освіта», 2016. – 335 с.

Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарстві

Завдання: поглибити знання щодо етапів оцінки якості послуг в готелях і ресторанах, підготуватись до тестування.

1. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.

2. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.

Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000

Завдання: ознайомитись з історією формування Міжнародної організації зі стандартизації, вивчити специфіку її роботи та структуру, дослідити відмінності національних стандартів відносно міжнародних, вивчити сутність стандартів ISO 9000, 10000.

1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.

2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.

3. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO-90002007-ISO-90002005-IDTSistemi-upravlinnia-iakistiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovnik-terminiv>

4. ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/>

5. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014

6. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.trainings.ua/article/5674.htm>

7. ISO 14000 «Системы экологического менеджмента» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tuv.com.ua/content/view/16/9/>

Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах

Завдання: детальніше ознайомитись з релевантною літературою, в тому числі, за можливістю, з додатковою щодо існуючих методів використання концепції TQM, система управління безпекою харчових продуктів, дослідити можливі втрати якості QLF та приховані витрати на якість, підготувати рішення до запропонованого кейсу. Підготувати презентацію.

1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862

2. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.

3. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018.

– 320 с.

4. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навчю посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 305 с.

Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa:

Завдання: ознайомитись з сутністю системи HoReCa, сфери застосування та методів, підготуватись то тестування.

1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. – 312 с.
2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 448 с.
3. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.

Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР

Завдання: вивчити принципи системи НАССР та механізми її впровадження в сферу гостинності, ознайомитись з сутністю критичних точок та навчитися їх визначати. Результати проаналізувати.

1. Система НАССР : довідник. – Львів : НТЦ «Леонард-Стандарт», 2003. – 218 с.
2. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 446 с.
3. Контроль безпечності товарів : опорний конспект лекцій [Електронний ресурс] / укладачі М. С. Одарченко, К. В. Сподар, Е. І. Андріюк. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%BE%D0%B7.56.pdf

Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів

Завдання: ознайомитись зі законодавчими та нормативними актами, що регулюють питання захисту прав споживачів в сфері гостинності, підготуватись то тестування.

1. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. — К., 2012. — 312 с.
2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 448 с.
3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

4. ЗАВДАННЯ ЗАЛІКОВОЇ РОБОТИ

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
Семестр 6
Форма навчання: очна
Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр
Навчальна дисципліна: Товарознавство

ЗАЛІКОВИЙ БІЛЕТ № 1

1. Надайте характеристику системи НАССР, розкрийте суть та особливості застосування для управління якості послуг в готельно-ресторанному комплексі (назва закладу).
2. Надайте рекомендації щодо впровадження системи НАССР в готельно-ресторанному комплексі (назва закладу).

Затверджено на засіданні міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи протокол № 1 від 26 серпня 2020 р.

В. о. зав. кафедри _____ *Наталія ДАНЬКО*
підпис

Укладач _____ *Олена СОКОЛОВСЬКА*
підпис