

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної  
справи

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з науково-  
педагогічної роботи

Олександр ГОЛОВКО



2022 р.

### РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю послуг в готелях і ресторанах

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти другий (магістерський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

(шифр і назва)

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

спеціалізація \_\_\_\_\_

(шифр і назва)

вид дисципліни обов'язкова

(обов'язкова / за вибором)

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2022/ 2023 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету (інституту, центру)

«30 серпня» 2022 року, протокол № 1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: (вказати авторів, їхні наукові ступені, вчені звання та посади)  
Соколовська О.О., к.т.н., доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції  
та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції  
та готельно-ресторанної справи

Протокол від «29» серпня 2022 року № 1 \_\_\_\_\_

Завідувач кафедри міжнародної електронної комерції та  
готельно-ресторанної справи

*Данько*

(підпис)

Данько Н.І.

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми  
(керівником проектної групи) Готельно-ресторанна справа  
назва освітньої програми

Гарант освітньо-професійної програми  
(керівник проектної групи) Готельно-ресторанна справа

*Данько*

(підпис)

Данько Н.І.

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією  
факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

назва факультету, для здобувачів вищої освіти якого викладається навчальна дисципліна

Протокол від «29» серпня 2022 року № 1 \_\_\_\_\_

Голова науково-методичної комісії \_\_\_\_\_

*Григорова-Беренда*

(підпис)

Григорова-Беренда Л.І.

(прізвище та ініціали)

## 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**

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК9 Здатність діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, національного розвитку.

**- формування наступних фахових компетентностей**

СК1. 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

СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб’єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність визначати основні вимоги до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії.

СК14. Здатність застосовувати сучасні теорії та методи управління персоналом для забезпечення ефективності управлінської діяльності.

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин – 120.

<b>1.5. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
2-й	2-й
Лекції	
16 год.	8 год. (в т.ч. 2 год. ауд., 6 год. дист.)
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
88 год.	112
в т.ч. індивідуальні завдання (підсумкова контрольна робота )	
10 год.	

1.6. Заплановані результати навчання

#### **Програмні результати навчання:**

РН1 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.

РН3 Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

PH4 Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг

PH5 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.

PH7 Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

PH8 Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

PH10 Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

PH12 Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

PH14 Здатність до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії

## **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.* Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів.

*Тема 8.* Критичні точки керування і план HACCP.

### 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	13	1		12
Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах	14	2	2	10	13	1		12
Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві	14	2	2	10	13	1		12
Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000	14	2	2	10	13	1		12
Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах	14	2	2	10	13	1		12
Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa	14	2	2	10	13	1		12
Тема 7. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів	14	2	2	10	13	1		12
Тема 8. Критичні точки керування і план HACCP	12	2	2	8	19	1		18
<b>Контрольна робота</b>	10			10	10			10
<b>Усього годин</b>	120	16	16	88	120	8		112

#### 4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ 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"> <li>• види нормативно-технічних документів;</li> <li>• структура нормативно-технічних документів;</li> <li>• принципи роботи з нормативно-технічною документацією;</li> <li>• базові положення управління якістю послуг.</li> </ul>	2
<p>Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• кваліметрія: поняття, види, об'єкти, методи;</li> <li>• якість і конкурентноспроможність, критерії управління;</li> <li>• системи управління якістю (СУЯ) послуг в готельно-ресторанному господарстві;</li> <li>• персонал в системі управління якістю послуг; система показників якості.</li> </ul>	2
<p>Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарстві:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основні методи визначення якості послуг;</li> <li>• вимоги до показників якості в готелях і ресторанах;</li> <li>• оцінка якості послуг в готелях і ресторанах;</li> <li>• комплексна оцінка якості.</li> </ul>	2
<p>Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• суть, склад і вимоги стандарту ISO 9001:2009;</li> <li>• принципи побудови СУЯ на базі стандарту ISO 9001;</li> <li>• суть стандартів ISO 10000.</li> </ul>	2
<p>Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управління якістю на базі концепції TQM;</li> <li>• система управління безпекою харчових продуктів;</li> <li>• втрати якості QLF та приховані витрати на якість.</li> </ul>	2
<p>Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• якість у системі HoReCa;</li> <li>• концепція системи HoReCa.</li> </ul>	2
<p>Тема 7. Критичні точки керування і план HACCP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• виявлення критичних точок;</li> <li>• принципи системи HACCP.</li> </ul>	2
<p>Тема 8. Критичні точки керування і план HACCP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• виявлення критичних точок;</li> <li>• принципи системи HACCP.</li> </ul>	2
<b>Разом</b>	<b>16</b>

## 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> <p>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.</p> <p>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.</p>	10	12
<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> <p>1. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. <a href="http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/">http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/</a></p> <p>2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с.</p> <p>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.</p>	10	12
<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> <p>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. – 208с.</p> <p>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.</p>	10	12



<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"> <li>1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.</li> <li>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.</li> <li>3. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO-90002007-ISO-90002005-IDTSistemi-upravlinnia-iakestiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovník-terminiv">http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO-90002007-ISO-90002005-IDTSistemi-upravlinnia-iakestiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovník-terminiv</a></li> <li>4. ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/">http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/</a></li> <li>5. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014">http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014</a></li> <li>6. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.trainings.ua/article/5674.htm">http://www.trainings.ua/article/5674.htm</a></li> </ol>	10	12
<p>Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах</p> <p><i>Завдання:</i> 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&amp;cat_id=32862">http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&amp;cat_id=32862</a></li> <li>2. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: <a href="http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80">http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80</a>.</li> <li>3. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с.</li> <li>4. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 305 с.</li> </ol>	10	12

<p>Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa:  <i>Завдання:</i> ознайомитись з сутністю системи HoReCa, сфери застосування та методів, підготуватись то тестування.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	10	12
<p>Тема 7. Критичні точки керування і план HACCP  <i>Завдання:</i> вивчити принципи системи HACCP 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"> <li>1. Система HACCP : довідник. – Львів : НТЦ «Леонард-Стандарт», 2003. – 218 с.</li> <li>2. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 446 с.</li> <li>3. Контроль безпечності товарів : опорний конспект лекцій [Електронний ресурс] / укладачі М.С. Одарченко, К.В. Сподар, Е.І. Андріюк. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. <a href="http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%B7.56.pdf">http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%B7.56.pdf</a></li> </ol>	10	12
<p>Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів  <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"> <li>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.</li> <li>2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 448 с.</li> <li>3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. – Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12</a></li> </ol>	8	18
Контрольна робота	10	10
Разом	88	112

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальні завдання – підсумкова контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і являє собою закінчене дослідження певного напрямку. Мета індивідуального завдання полягає у формуванні глибоких знань студентів відносно основних положень товарознавства продовольчих і непродовольчих товарів.

Кожен з студентів отримує тему, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають особливості розробки маркетингової та управлінської стратегії туристичного підприємства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формування авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Тематика контрольної роботи обираються студентом самостійно та погоджуються з керівником:

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі (на прикладі);

Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства (на прикладі);

Тема 3. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю (на прикладі);

Тема 4. Тотальне управління якістю (на прикладі);

Тема 5. Системний підхід до проблеми управління якістю (на прикладі);

Тема 6. Система якості в стандартах ISO (на прикладі);

Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості (на прикладі);

Тема 8. Статистичні методи управління якістю (на прикладі);

Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства (на прикладі);

Тема 10. Застосування принципів HACCP на малих та середніх підприємствах готельно-ресторанного господарства (на прикладі).

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання контрольної роботи слугують:

- систематичне відвідування лекцій;
- активна участь в роботі на семінарських заняттях;
- творча ініціатива;
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни. Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми контрольної роботи є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Для своєї контрольної роботи студент може обрати тему самостійно, безпосередньо узгодивши її з лектором.

Робота виконується українською мовою. Загальний обсяг не повинен перевищувати 10-12 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (за необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактору Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 pt, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження потрібно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт – жирний), вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм і графіків не ставляться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

## 7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП 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
ПРН1	<i>Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати, порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН3	<i>Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.</i>	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН4	<i>Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, виконання творчих завдань
ПРН5	<i>Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН7	<i>Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних ресторанних мереж (корпорацій).</i>	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань

ПРН8	<i>Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, виконання творчих завдань
ПРН10	<i>Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційної комунікації, професійного оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН12	<i>Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються</i>	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
ПРН14	<i>Здатність до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на 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

В умовах настання / подовження дії обставин непоборної сили лекції можуть проводитися 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 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, передбачені 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 іспиту. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Структура екзаменаційної роботи:

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

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

У разі настання / подовження дії обставин непоборної сили здобувачам вищої освіти надається можливість скласти іспит 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									К.Р.	Всього	Іспит	Сума
	тема	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8				
	max	6	6	6	6	6	6	6	6	12	60	40	100

Іспит – 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	



## 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 : навч. 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.
10. Білецька Я.О. Маркетингові дослідження та проектування функції якості в процесі виробництва інноваційного продукту оздоровчого призначення/ Я.О. Білецька, М.І. Писаревський, Л.І. Григорова-Беренда, О.О. Соколовська // *Технологічний аудит та резерви виробництва*. Вип. 2. №4 (53). 2020. С. 41–44.
11. Соколовська О.О. Ефективність застосування тенденцій модернізації та діджиталізації в сьогоденні / О.О. Соколовська, О.Є. Скирда, А.В. Гавриш // Міжнародна науково-практична інтернет- конференція науковців, викладачів, аспірантів, здобувачів та фахівців-практиків. Харків : ХТЕК КНТЕУ, 2020. С. 13–15.

### Допоміжна література

12. 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.
13. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. К. : Т- во «Знання», КОО, 2010. 471 с.
14. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Коцавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.
15. Заплотинський Б.А. Управління якістю. Навчально-методичний посібник / Б.А. Заплотинський, В.М. Тупкало. К.: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
16. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 305 с.
17. 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.
18. 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.
19. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. К. : КНТЕУ, 2011. 446с.
20. 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](http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%BE%D0%B7.56.pdf)
21. 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](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. 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](http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862)

6. 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>.

7. 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**

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття та із застосуванням різноманітних дистанційних технологій всі практичні заняття.