

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

Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ



2021 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

**Управління якістю послуг в готелях і ресторанах  
(2 курс)**

рівень вищої освіти	другий (магістерський)
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»
вид дисципліни	обов'язкова

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2021/ 2022 навчальний рік

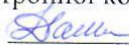
Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“27” серпня 2021 року, протокол № 1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Соколовська О.О., к.т.н., доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

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

Протокол № 1 від “26” серпня 2021 року

Завідувач кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи  Наталя ДАНЬКО  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня.

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня  Наталя ДАНЬКО  
(підпис) (прізвище та ініціали)

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

Протокол № 1 від “26” серпня 2021 року

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

 Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА  
(підпис) (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**

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

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

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.

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

ФК12 – Здатність аналізувати діяльність підприємства готельно-ресторанної сфери, виділяти ключові фактори успіху та розвивати його конкурентні переваги

1.3. Кількість кредитів – 3.

1.4. Загальна кількість годин – 90.

<b>1.5. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	-
Семестр	
3-й	-
Лекції	
14 год.	-
Практичні, семінарські заняття	
7 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
69 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.

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

**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.	<b>ПРН2</b>	Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.
ЗК6	Здатність використовувати системний аналіз при розробці та вирішенні комплексних завдань.	<b>ПРН2</b>	Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.
ЗК12	Уміння проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у нормативних актах, щоб забезпечувати правомочність рішень.	<b>ПРН11</b>	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.	<b>ПРН4</b>	Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.
ФК11	Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових.	<b>ПРН11</b>	Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу
ФК12	Здатність аналізувати діяльність підприємства готельно-ресторанної сфери, виділяти ключові фактори успіху та розвивати його конкурентні переваги	<b>ПРН11</b>	Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу

## **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	12	2	1	9				
Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах	12	2		9				
Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві	12	2	1	9				
Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000	12	2	1	9				
Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах	12	2	1	9				
Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa	10	1	1	8				
Тема 7. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів	10	1		8				
Тема 8. Критичні точки керування і план НАССР	10	2	2	8				
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>69</b>				

#### 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>	1
<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>	1
<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>	1
<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>	1
<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>	1
<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>7</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	9	-
<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"> <li>1. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. <a href="https://http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/">https:// http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/</a></li> <li>2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с.</li> <li>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.</li> </ol>	9	
<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"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	9	
<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-</li> </ol>	9	

<p>ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.</p> <p>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></p> <p>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></p> <p>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></p> <p>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></p> <p>7. ISO 14000 «Системи екологічного менеджмента» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.tuv.com.ua/content/view/16/9/">http://www.tuv.com.ua/content/view/16/9/</a></p>		
<p>Тема 5. 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.</p> <p>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></p> <p>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>.</p> <p>3. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с.</p> <p>4. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навчю посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 305 с.</p>	9	
<p>Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa: Завдання: ознайомитись з сутністю системи HoReCa, сфери застосування та методів, підготуватись то тестування.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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> <p>4.</p>	8	

<p>Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР  <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"> <li>1. Система НАССР : 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%BE%D0%B7.56.pdf">http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4349/1/2019.1_%D0%BF%D0%BE%D0%B7.56.pdf</a></li> </ol>	8	
<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	
Разом	69	

## 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

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).

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
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

## 8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

В умовах дії карантинних обмежень 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, вмів 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 непоборної 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			
	max	8	7	7	8	8	7	7	8	60	40	100

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 : 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. Кощавка, 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. 446 с.
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. 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](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.