

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ /
QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES IN HOTELS AND
RESTAURANTS

Інформація про викладача	
Викладач(-і)	Рябенка Марина
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	0681017239
E-mail:	m.riabenska@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	http://moodle.vtei.edu.ua/course/view.php?id=847
Інформація про освітній компонент	
Статус компоненту	Вибірковий
Освітній ступінь	Магістр
Навчальний рік	2024-2025
Анотація курсу	<p>Навчальна дисципліна «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» формує у здобувачів вищої освіти знання щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного її функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.</p> <p>Мета дисципліни – засвоєння здобувачами вищої освіти теоретичних, концептуальних та методологічних засад управління якістю в готелях та ресторанах, здобуття знань, формування практичних навичок та компетенцій щодо сертифікації систем управління якістю.</p> <p>Предметом вивчення освітньої компоненти є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p>
Мова викладання	Українська
Результати навчання	1. знати основні поняття якості послуг в готелях і ресторанах та проблеми якості на сучасному етапі господарювання; 2. розуміти зміст якості та необхідності її підвищення як ключового чинника соціально-економічного розвитку;

	<p>3. знати системи управління якістю та їх принципи, а також досвід управління якістю у різних країнах світу;</p> <p>4. вміти використовувати сучасні методи менеджменту якості та впроваджувати основні елементи систем якості в діяльність готелів і ресторанів;</p> <p>5. розуміти сутність систем управління якістю, взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM;</p> <p>6. вміти впровадити основні елементи систем якості в діяльність готелів і ресторанів, здійснювати оцінку систем якості закладів готельного і ресторанного господарства, використовуючи критерії національних систем якості;</p> <p>7. розрізняти процеси СУЯ на стадії проектування та розробки послуг в готелях і ресторанах та вміти розробляти пропозиції із забезпечення та підвищення якості роботи закладів готельно-ресторанного господарства;</p> <p>8. знати показники якості готельних послуг, статистичні методи управління якістю послуг, кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг та вміти їх визначати;</p> <p>9. розуміти методи комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах та вміти використовувати соціологічні, експертні, розрахункові, експрес-методи для визначення показників якості;</p> <p>10. знати основні вимоги та класифікацію показників якості в готелях і ресторанах, методика визначення рівня якості готельних та ресторанних послуг;</p> <p>11. розуміти процес розробки ієрархічної структури комплексного показника кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу в готелях і ресторанах;</p> <p>12. вміти розробляти пропозиції щодо підвищення якості та управління діяльністю закладів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
--	---

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів		
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Об'єкт, предмет, завдання вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах»	9	2	2	5	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	5
Тема 2. Якість як об'єкт управління	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
Тема 3. Розвиток систем управління якістю	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10

1	2	3	4	5	6	7
Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готелях і ресторанах.	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
Тема 5. Процеси СУЯ послуг в готелях і ресторанах	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
Тема 6. Основні методи визначення якості послуг	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
Тема 8. Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
Тема 9. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах	18	4	4	10	В, КТ/Т, Д/П, РМГ	10
	27			27	ІЗ	15
Разом	180/6	34	34	112		100
Підсумковий контроль - екзамен						

Поточний контроль / критерії оцінювання	<p>Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах: В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал. КТ/Т – комп’ютерне тестування / тестування – 1 бал. Д/П – доповідь / презентація – 2 бали. РМГ – робота в малих групах – 1 бал. ІЗ – індивідуальні завдання – 15 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах – 5 балів; участь у наукових заходах – 10 балів).</p> <p>Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.</p>
Основні літературні та інформаційні джерела	<p>1. Давидова О. Ю. <i>Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Електронні дані.</i> Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2018. URL: http://10.0.2.150/docs/Pidruchnyky/2020/Davydova_Upravlinnia_yakistiu_produktsii_ta_plsluh_u_hotelnoh-restorannomu_hospodarstvi.pdf.</p> <p>2. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с.</p> <p>3. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. <i>Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник.</i> Київ: Центр учбової літератури, 2021. 336 с.</p> <p>4. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. <i>Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид.</i> Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.</p> <p>5. Топольник В. Г. <i>Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб.</i> Львів: Магнолія 2006,2019. 328 с.</p> <p>6. Рябенька М.О. <i>Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах.</i></p>

	<p><i>Причорноморські економічні студії</i>. Випуск 52-2. 2020. С. 46-51. 7. Рябенюк М.О., Мазуркевич І.О. Управління лояльністю споживачів у сфері ресторанного бізнесу. <i>Наука і техніка сьогодні</i>. 2023. № 12(26). С. 305-314.</p>
Політика освітнього компоненту	
Організація навчання	Відвідування навчальних занять з дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» є обов'язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, підготовку доповіді/презентації. Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах, участь у наукових заходах. Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.
Відпрацювання пропусків занять	Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка та щочетверга, з 14 ⁰⁰ до 15 ⁰⁰ (каб. 37, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамену) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).
Академічна доброчесність	При вивченні освітньої компоненти, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf .
Інші складові політики компоненту	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf .

Затверджено на засіданні кафедри протокол № 01 від 15.01.2024.

Науково-педагогічний працівник



Марина РЯБЕНЬКА

Завідувач кафедри



Наталія ЧОРНА