

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	Рябенька 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.riabenka@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	https://m.vtei.edu.ua/enrol/index.php?id=262
Інформація про освітній компонент	
Статус компоненту	Вибірковий
Освітній ступінь	Магістр
Навчальний рік	2025/2026
Анотація курсу	<p>Освітній компонент «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, уміння 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 освітнього компонента – 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 освітнього компонента 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

	<p>ключового чинника соціально-економічного розвитку;</p> <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, методику 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
Індивідуальне завдання	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 – індивідуальне 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. Боднарчук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с. 2. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с. 3. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с. 4. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2019. 328 с. 5. Рябенка М.О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. Причорноморські економічні студії. Випуск 52-2. 2020. С. 46-51. 6. Рябенка М.О., Мазуркевич І.О. Управління лояльністю споживачів у сфері ресторанного бізнесу. Наука і техніка сьогодні. 2023. № 12(26). С. 305-314.

Політика освітнього компонента	
Організація навчання	Організація навчання відбувається відповідно до Положення про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/2024/dok/8.pdf . Відвідування навчальних занять з курсу «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 (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компонента, 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 освітнього компонента, 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 № 25 від 12.12.2024.

Науково-педагогічний працівник



Марина РЯБЕНЬКА

Завідувач кафедри



Наталія ЧОРНА