

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ, КУРОРТНИХ та ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

**Викладач:** старший викладач Ткаліч Інна Олександрівна

**Кафедра:** підприємництва, менеджменту організацій та логістики, VI корпус, ауд. 415

**E-mail:** marksan99@ukr.net

**Телефон:** 096 536 71 72, viber, telegram

<b>Освітня програма, рівень вищої освіти:</b>		Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу Бакалавр					
<b>Статус дисципліни:</b>		За вибором					
<b>Кредити ECTS</b>	5	<b>Навч. рік:</b>	2021-22	<b>Рік навчання</b>	4	<b>Тижні</b>	16
<b>Кількість годин</b>	150	<b>Кількість змістових модулів</b>	8	<b>Лекційні заняття – 32</b> <b>Практичні заняття – 32</b> <b>Самостійна робота – 86</b>			
<b>Вид контролю:</b>		екзамен					
<b>Посилання на курс в Moodle</b>			<a href="https://moodle.znu.edu.ua/">https://moodle.znu.edu.ua/</a>				
<b>Консультації:</b> вівторок, 14.15-15.00, або за домовленістю чи ел. поштою							

### ОПИС КУРСУ

Надання послуг високої якості сприяє задоволенню потреб споживачів та забезпечує високу конкурентоспроможність організації. Сучасні підприємства індустрії гостинності потребують кваліфікованих спеціалістів, які спроможні організувати роботу в сфері управління якістю, які володіють механізмами застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності підприємств та вміють інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему управління.

Навчальна дисципліна "Управління якістю готельних, курортних та туристичних послуг" надає базові знання теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для забезпечення постійного поліпшення готельних, курортних і туристичних послуг.

### ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

**У разі успішного завершення курсу студент зможе:**

- застосовувати розуміння концепції якості на сучасному розвитку виробництва як основного елемента конкурентної боротьби на світовому ринку;
- визначати та оцінювати характеристики послуг відповідно до вимог чинних нормативних документів в підприємницькій, торговельній діяльності
- приймати оптимальні управлінські рішення, направлені на підвищення якості послуг в індустрії гостинності;
- використовувати основні методи визначення якості послуг;
- розробляти політику організації в галузі управління якістю;
- розробляти структуру системи управління якістю продукції з визначенням функціональної підзвітності та відповідальності за виконання поставлених цілей.

### ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Навчально-методичні посібники; методичні вказівки до практичних занять і самостійної роботи; література та інформаційні ресурси згідно з робочою програмою. Основні навчальні ресурси розміщені на платформі Moodle:  
<https://moodle.znu.edu.ua/>

## КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

### Поточні контрольні заходи (тах 60 балів):

#### **Обов'язкові види роботи:**

- захист звітів з практичних робіт;
- письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю.

#### **Додаткові види роботи:**

- усне опитування за пройденим матеріалом;
- реферат за наданою темою (тах 2 бали) – виконується у разі відсутності студента на лекції. Реферат передбачає реферування (тобто, стислий переказ основних положень, дотичних до теми) актуальних (опублікованих не раніше ніж за 5 років та таких, що мають високий індекс цитування) наукових статей, монографій, інших джерел. Обсяг реферату 4–6 сторінок 14 кеглем, інтервал 1,15.

### Підсумкові контрольні заходи (тах 40 балів):

**Усна відповідь на екзамені передбачає розгорнуту відповідь на два теоретичних питання (тах по 15 балів) та розв'язання практичного завдання (до 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle.**

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
<b>Поточний контроль (тах 60%)</b>			
Змістовий модуль 1	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 2	4%
	Захист звітів з практичних робіт		4%
Змістовий модуль 2	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 4	4%
	Захист звітів з практичних робіт		4%
Змістовий модуль 3	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 6	4%
	Захист звітів з практичних робіт		4%
Змістовий модуль 4	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 8	4%
	Захист звітів з практичних робіт		4%
Змістовий модуль 5	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 10	4%
	Захист звітів з практичних робіт		4%
Змістовий модуль 6	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 12	4%
	Захист звітів з практичних робіт		3%
Змістовий модуль 7	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 14	4%
	Захист звітів з практичних робіт		3%

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ**  
**Силабус навчальної дисципліни**



Змістовий модуль 8	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	тиждень 16	2%
	Захист звітів з практичних робіт		4%
Разом			60%
Підсумковий контроль (max 40%)			
Іспит у формі усної відповіді або тестування			40%
Разом			100%

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

**РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ**

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління			
Тиждень 1,2 Лекція 1 Практична робота 1	Якість як економічна категорія та об'єкт управління. Якість і конкурентоспроможність. Складові УЯ	Письмове опитування за пройденим матеріалом	4
		Захист звітів з практичних робіт	4
Змістовий модуль 2. Етапи розвитку теорії управління якістю			
Тиждень 3,4 Лекція 2 Практична робота 2	Етапи розвитку теорії управління якістю. Внесок окремих розробників у розвиток теорії управління якістю.	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	4
		Захист звітів з практичних робіт	4
Змістовий модуль 3. Системний підхід до управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000			
Тиждень 5,6 Лекція 3 Практична робота 3	Системний підхід до управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000. Принципи побудови систем УЯ на базі концепції TQM.	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	4
		Захист звітів з практичних робіт	4
Змістовий модуль 4. Діяльність із формування й упровадження системи управління якістю			
Тиждень 7,8 Практична робота 4	Діяльність із формування й упровадження системи управління якістю. Управління витратами, які	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю	4



	пов'язані з якістю.	Захист звітів з практичних робіт	4
<b>Змістовий модуль 5. Методи контролю та оцінки якості продукції та послуг</b>			
Тиждень 9,10 Лекція 5 Практична робота 5	Методи контролю та оцінки якості продукції та послуг. Інструменти для аналізу фактів і подій.	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю Захист звітів з практичних робіт	4  4
<b>Змістовий модуль 6. Сертифікація систем управління якістю організації</b>			
Тиждень 11,12 Лекція 6 Практична робота 6	Сертифікація систем якості підприємства. Аудит якості та премії якості.	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю Захист звітів з практичних робіт	3  3
<b>Змістовий модуль 7. Організація управління якістю туристичних послуг</b>			
Тиждень 13,14 Лекція 7 Практична робота 7	Організація управління якістю туристичних послуг. Персонал в системі управління якістю послуг.	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю Захист звітів з практичних робіт	3  4
<b>Змістовий модуль 8. Організація управління якістю на підприємстві готельно-курортного господарства</b>			
Тиждень 15,16 Лекція 8 Практична робота 8	Організація управління якістю на підприємстві готельно-курортного господарства. Методи та досвід поліпшення якості послуг.	Письмове опитування за контрольними питаннями до тем модулю Захист звітів з практичних робіт	3  4

## Рекомендована література

### Основна:

1. Управління якістю туристських послуг : підручник / заг. ред. І. М. Писаревського. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2021. 340 с. ISBN 978-966-695-539-8
2. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. Харків, ХДУХТ : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
3. Управління якістю. Конспект лекцій / Укладач С.О. Полковниченко. Чернігів: ЧНТУ, 2020. 165с.

### Додаткова

1. ДСТУ ISO 9000-2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 51 с.
2. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 31 с.
3. Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року: Указ Президента України № 722/2019 від 30.09.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019>
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991, № 1023-ХІІ. Редакція від 10.06.2017. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
5. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997, № 771/97-ВР. Редакція від 04.04.2018.



6. Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII «Про стандартизацію»
7. Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»
8. Букреєва О. С., Рибалко І. В. Основи стандартизації та оцінки відповідності [Електронний ресурс]: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків: ХНАДУ, 2019. 76с.
9. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч.посіб. К. : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
10. Загальне управління якістю: підручник / О. В.Нанка, Р. В. Антощенков, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І.Моїсєєва, І. В.Галич, А. О.Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Законодавство України – <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>;
2. Нормативні акти України – <http://www.nau.kiev.ua>;
3. Офіційний сайт Міністерства економіки України – <http://www.me.gov.ua>;
4. Офіційний сайт ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» - <http://www.ukrndnc.org.ua>;
5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського – [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua);
6. Державна науково-технічна бібліотека України – <http://gntb.gov.ua/ua/>;
7. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua>
8. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації - <http://www.iso.org/iso/home.html>
9. Сайт українського консультаційно-методичного центру сертифікації в системах ISO - [http://iso9001.kiev.ua/index\\_ua.html](http://iso9001.kiev.ua/index_ua.html)
10. . Офіційний сайт Державної служби статистики України. Колективні засоби розміщування в Україні (юридичні особи, відокремлені підрозділи юридичних осіб) у 2020 році. URL: [https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2019/tyr/kol\\_zas\\_ukr/arch\\_kol\\_zas\\_ukr.htm](https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2019/tyr/kol_zas_ukr/arch_kol_zas_ukr.htm) (дата звернення: 10.01.2022).

## **РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ**

### **Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування лекційних і практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущенні завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється у формі захисту завдань, що були виконані на пропущеному занятті.*

*Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.*

### **Політика академічної доброчесності**

*Усі реферати, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857>*

*Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.*

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних, лабораторних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.*

*Під час виконання заходів контролю (захисту практичних робіт, розв'язання практичних задач, іспиту) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.*

### **Комунікація**

*Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.*

*Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».*



## ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021

### ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (зіпнєросилання на сторінку сайту)

**АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

**ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методик проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfw9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В.В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога (061) 228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.** Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

**ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** [HTTPS://MOODLE.ZNU.EDU.UA](https://MOODLE.ZNU.EDU.UA)

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

• для студентів ЗНУ - [moodle.znu@gmail.com](mailto:moodle.znu@gmail.com), Савченко Тетяна Володимирівна

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**Центр інтенсивного вивчення іноземних мов:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**Центр німецької мови, партнер Гете-інституту:** <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocnu/nim>

**Школа Конфуція (вивчення китайської мови):** <http://sites.znu.edu.ua/confucius>.