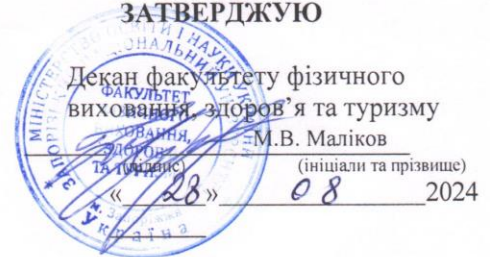


ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА
ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Управління якістю послуг у сфері обслуговування

підготовки магістра
(назва освітнього ступеня)

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Туризмознавство і гостинність
(назва)

Спеціальності 242 Туризм і рекреація
(шифр, назва спеціальності)

галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
(шифр і назва)

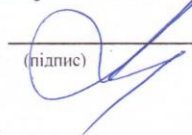
ВИКЛАДАЧ (-ЧІ): Чусва Інна Олександрівна, к.н.ф.в.с., доцент
(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри _____

Протокол № 1 від «27» 08 2024р.
Завідувач кафедри _____


(підпис) Н.В. Маковецька
(ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми _____


(підпис) Н.В. Маковецька
(ініціали, прізвище)

2024 рік



Зв'язок з викладачем (викладачами):

Е-mail: denizenko@ukr.net

Телефон: : 097-705-87-74

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення), Zoom, Viber, Telegram.

Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи, 4 корпус ЗНУ, вул. Дніпровська 33-А

1. Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю послуг у сфері обслуговування» – формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх 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 продукції і послуг на підприємствах сфери обслуговування.

Основними завданнями дисципліни «Управління якістю послуг у сфері обслуговування» передбачено вивчення теоретичних основ забезпечення та управління якістю послуг, які надають туристичні підприємства та заклади готельно-ресторанного бізнесу, ознайомлення з підходами до розроблення і впровадження систем управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації, а також проведення практичних робіт з визначення організаційної структури системи управління якістю, розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації системи управління якістю підприємств сфери обслуговування.

2. Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	Обов'язкова	
Семестр	1-й	-й
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	20 год.	год.
Семінарські заняття	год.	год.
Практичні заняття	20 год.	год.
Лабораторні заняття	год.	год.
Самостійна робота	50 год.	год.
Консультації	Очні консультації: за попередньою домовленістю в робочі дні (друга половина дня) в укрітті4 корпусу ЗНУ, вул. Дніпровська 33-А Онлайн консультації: за попередньою домовленістю Viber (+38097 705 87 74) в робочі дні з 9.30 до 17.00	
Вид підсумкового семестрового контролю:	екзамен	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9985	



3. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Результати навчання та компетентності	Методи навчання / форми і методи оцінювання
<p>ІК - Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.</p> <p>ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.</p> <p>СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.</p> <p>СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.</p> <p>СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією</p> <p>РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.</p> <p>РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку</p> <p>РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.</p> <p>РН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.</p> <p>РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування</p>	<p>Методи навчання</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Лекції ✓ Практичні заняття ✓ Самостійна робота ✓ Індивідуальні та групові проекти ✓ Дискусії ✓ Тренінги та воркшопи <p>Форми оцінювання</p> <ul style="list-style-type: none"> -Поточне оцінювання; -Підсумкове оцінювання: екзамен. <p>Методи оцінювання</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Тестування ✓ усне і письмове оцінювання ✓ Робота на практичних заняттях

Цей розділ рекомендовано представляти у вигляді таблиці. Результати навчання та компетентності у рамках освітньої компоненти мають відповідати (корелюватися) результатам навчання та компетентностям, закріпленими за цією компонентою у відповідній освітньо-професійній програмі (див. матриці відповідності).

Для кожного результату навчання та компетентності зазначаються методи навчання, необхідні для їхнього набуття та досягнення, а також форми та методи оцінювання (контрольні заходи), передбачені викладачем для контролю і діагностики рівня набуття програмних результатів навчання та компетентностей.

4. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю

Теорія управління якістю пройшла кілька важливих етапів, починаючи від простого контролю якості на рівні виробництва до системного підходу, який включає весь життєвий цикл продукції та послуг. Сучасні підходи до управління якістю акцентують увагу на процесах, постійному вдосконаленні та орієнтації на задоволення потреб споживачів. Значну роль у цьому відіграли міжнародні стандарти ISO та концепція тотального управління якістю (TQM).

Тема 2. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

Якість продукції або послуг є вирішальним чинником конкурентоспроможності підприємств на глобальному ринку. Високі стандарти якості дозволяють компаніям знижувати витрати, підвищувати рівень довіри клієнтів, а також забезпечувати довгострокову стабільність та зростання. В умовах глобальної конкуренції якість стає ключовим елементом стратегічного розвитку компаній.

Тема 3. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості в умовах війни

В умовах воєнного часу забезпечення якості продукції та послуг стає складнішим завданням через порушення ланцюгів постачання, недостатність ресурсів та складність у забезпеченні стабільних виробничих процесів. Організаційно-економічні принципи управління якістю в таких умовах вимагають адаптивності, гнучкості та стійкості до змін, а також додаткових заходів для мінімізації ризиків та підтримки необхідних стандартів якості.

Тема 4. Якість як об'єкт управління

Якість розглядається як ключовий об'єкт управління в процесах планування, виробництва, надання послуг та постпродажного обслуговування. Управління якістю включає визначення стандартів, моніторинг виконання та коригувальні дії з метою підвищення ефективності та відповідності продукції або послуг вимогам споживачів і регуляторних органів.

Тема 5. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Кваліметрія є науковою дисципліною, що займається кількісною оцінкою якості. Організаційно-економічні основи кваліметрії включають методи вимірювання якісних характеристик продукції або послуг, що дозволяє здійснювати оцінку конкурентоспроможності, ефективності управлінських рішень та загального рівня якості в організаціях.

Тема 6. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти

Кваліметрія — це сукупність методів для кількісного оцінювання якості продукції або послуг. Вона поділяється на різні види залежно від об'єкта оцінки: продукція, процеси або послуги. Основні об'єкти кваліметрії включають параметри якості, споживчі характеристики та відповідність стандартам.

Тема 7. Управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування

Управління якістю у сфері обслуговування включає забезпечення відповідності наданих послуг стандартам якості, враховуючи специфіку клієнтського обслуговування. Це охоплює процеси контролю якості, аналізу споживчого задоволення та впровадження механізмів покращення якості обслуговування.

Тема 8. Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю

Процеси проектування та розробки в готельно-ресторанному бізнесі зосереджені на створенні продуктів і послуг, що відповідають високим стандартам якості та вимогам клієнтів. Це включає планування меню, розробку інтер'єру, організацію сервісу та управління персоналом, спрямовані на підвищення задоволення клієнтів і конкурентоспроможності підприємства.

Тема 9. Міжнародні та національні премії у сфері якості

Існує низка міжнародних та національних премій, які визнають досягнення компаній у галузі якості, таких як премія Демінга, премія Малкольма Болдріджа та Європейська премія якості. Ці нагороди спрямовані на стимулювання підприємств до вдосконалення систем управління якістю, підвищення ефективності та інноваційності.

Тема 10. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000

Стандарти ISO 9000 встановлюють вимоги до систем управління якістю, що допомагають організаціям забезпечувати постійну відповідність продукції та послуг вимогам споживачів і регуляторів. Впровадження систем управління якістю відповідно до цих стандартів дозволяє підприємствам покращити ефективність своїх процесів і підвищити рівень задоволення клієнтів.

Тема 11. Управління якістю на базі концепції TQM

Концепція TQM (Total Quality Management) передбачає повне залучення всіх працівників організації до процесу покращення якості. Це включає безперервне вдосконалення всіх аспектів діяльності організації з метою досягнення довготривалих результатів у задоволенні потреб клієнтів,

партнерів та співробітників.

Тема 12. Система управління безпекою харчових продуктів

Система управління безпекою харчових продуктів, часто представлена стандартом НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points), визначає процеси для ідентифікації та контролю небезпек у харчовому ланцюгу. Це дозволяє забезпечити безпечність харчової продукції та захист споживачів від можливих ризиків.

Тема 13. Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування

Основними аспектами управління якістю в сфері обслуговування є стандартизація процесів, оцінка клієнтського задоволення, контроль якості на всіх етапах надання послуг, а також безперервне вдосконалення процесів для підтримки високого рівня задоволеності клієнтів.

Тема 14. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування

Сучасні інструменти управління якістю включають методи статистичного контролю, шість сигм, управління процесами, аналіз ризиків і бенчмаркінг. Вони дозволяють підприємствам підвищувати ефективність операцій та забезпечувати стабільно високу якість продукції та послуг.

Тема 15. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у сфері обслуговування

Маркетингові дослідження є важливою частиною системи управління якістю, оскільки дозволяють визначити потреби клієнтів і вимоги ринку. На основі отриманих даних формуються стратегії покращення якості продукції та послуг, які відповідають очікуванням споживачів та підвищують конкурентоспроможність компанії.

Зміст навчальної дисципліни має подаватися послідовно, враховуючи логіку вивчення. Структурний елемент програми – змістовий модуль – логічно завершена частина навчального матеріалу з дисципліни. Кількість змістових модулів визначає на свій розсуд науково-педагогічний працівник, що відповідає за викладання дисципліни.

5. Теми лекційних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1.	Лекція 1: Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки 1. Поняття якості в ринковій економіці: значення та роль 2. Вплив якості на конкурентоспроможність підприємства 3. Методи підвищення якості продукції та послуг для досягнення конкурентних переваг 4. Міжнародні стандарти якості та їх вплив на ринок	2	...	щотижня
2.	Лекція 2: Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю 1. Історичні етапи розвитку управління якістю: від контролю до управління 2. Впровадження систем управління якістю: від концепції до практики 3. Сучасні підходи до управління якістю: ISO, TQM, Lean 4. Тенденції розвитку управління якістю в сучасних умовах	2	...	щотижня
3.	Лекція 3: Організаційно-економічні принципи забезпечення якості в умовах війни	2		щотижня

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вплив війни на організаційні та економічні аспекти управління якістю 2. Забезпечення стійкості виробництва та послуг в умовах нестабільності 3. Роль державного регулювання у підтримці якості продукції під час війни 4. Адаптація бізнес-процесів до умов воєнного часу для забезпечення якості 			
4.	<p>Лекція 4: Організаційно-економічні основи кваліметрії</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття кваліметрії та її роль в управлінні якістю 2. Види кваліметрії: для продукції, процесів та послуг 3. Методи кількісної оцінки якості: математичні моделі та індекси 4. Використання кваліметрії для оцінки конкурентоспроможності продукції 	2		<i>щотижня</i>
5.	<p>Лекція 5: Управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості управління якістю у сфері обслуговування 2. Методи контролю та покращення якості послуг 3. Роль клієнтського досвіду у формуванні систем управління якістю 4. Стандарти та нормативи якості в галузі обслуговування 	2		<i>щотижня</i>
6.	<p>Лекція 6: Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи проектування продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві 2. Вимоги до якості на етапі розробки продукту 3. Стандартизація процесів для забезпечення високої якості 4. Впровадження інновацій у системи якості готельно-ресторанного бізнесу 	2		<i>щотижня</i>
7.	<p>Лекція 7: Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Історія та розвиток стандартів ISO 9000 2. Принципи та основні вимоги стандартів ISO 9000 3. Процес впровадження систем управління якістю за ISO 9000 4. Переваги та виклики використання стандартів ISO 9000 для бізнесу 	2		<i>щотижня</i>
8.	<p>Лекція 8: Управління якістю на базі концепції TQM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні положення концепції TQM (Total Quality Management) 	2		<i>щотижня</i>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Взаємодія всіх рівнів організації у рамках TQM 3. Методи постійного покращення якості продукції та послуг 4. Переваги TQM для досягнення високої якості та конкурентоспроможності 			
9.	<p>Лекція 9: Система управління безпекою харчових продуктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття безпеки харчових продуктів та її значення 2. Основи системи HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) 3. Процеси ідентифікації ризиків і контролю критичних точок 4. Роль стандартів безпеки харчових продуктів для підприємств харчової промисловості 	2		<i>щотижня</i>
10.	<p>Лекція 10: Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сучасні інструменти для управління якістю: Шість Сигм, Lean, SPC 2. Використання технологій для контролю якості на всіх етапах обслуговування 3. Методи оптимізації процесів для підвищення якості послуг 4. Впровадження технологічних рішень для моніторингу та оцінки якості 	2		<i>щотижня</i>

Вказати назви тем лекційних занять, також можна подати план лекційного заняття або питання для розгляду.

6. Темі практичних /семінарських/лабораторних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1.	<p>Практичне заняття 1: Основні категорії та поняття у сфері якості</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення якості: сутність, критерії та основні підходи 2. Основні терміни у сфері управління якістю (стандарти, сертифікація, контроль якості) 3. Роль управління якістю у сучасній економіці 	2	...	<i>щотижня</i>
2.	<p>Практичне заняття 2: Якість як складовий елемент конкурентоспроможності</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вплив якості продукції на конкурентоспроможність підприємства 2. Порівняння якості як стратегічної переваги у різних галузях 3. Методи покращення якості для підвищення ринкових позицій 	2	...	<i>щотижня</i>
3.	<p>Практичне заняття 3: Якість як об'єкт управління</p>	2		<i>щотижня</i>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості як керованого елемента у виробництві та наданні послуг 2. Основні підходи до управління якістю в організаціях 3. Моніторинг і контроль якості на різних етапах виробничого циклу 			
4.	<p>Практичне заняття 4: Кваліметрія: поняття, види, об'єкти</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення кваліметрії та її роль в управлінні якістю 2. Класифікація видів кваліметрії (продуктова, процесна, послугова) 3. Методи кількісної оцінки якості продукції та послуг 	2		<i>щотижня</i>
5.	<p>Практичне заняття 5: Управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості управління якістю у сфері послуг (гостинність, ресторанний бізнес) 2. Основні показники якості послуг та методи їх оцінки 3. Впровадження систем управління якістю у сфері обслуговування 	2		<i>щотижня</i>
6.	<p>Практичне заняття 6: Міжнародні та національні премії у сфері якості</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Огляд міжнародних премій за досягнення у сфері якості (премія Демінга, премія Малкольма Болдріджа) 2. Вплив національних премій якості на розвиток бізнесу в різних країнах 3. Критерії оцінки організацій для отримання премій за якість 	2		<i>щотижня</i>
7.	<p>Практичне заняття 7: Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні принципи та вимоги стандартів ISO 9000 2. Процедура впровадження ISO 9000 на підприємстві 3. Вигоди та переваги впровадження системи управління якістю ISO 9000 	2		<i>щотижня</i>
8.	<p>Практичне заняття 8: Управління якістю на базі концепції TQM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні принципи TQM (Total Quality Management) 2. Роль постійного вдосконалення у підвищенні якості 	2		<i>щотижня</i>

	3. Переваги TQM для організацій різних галузей			
9.	<p>Практичне заняття 9: Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення ключових показників якості у сфері обслуговування 2. Методи забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів 3. Вплив клієнтського задоволення на систему управління якістю 	2		<i>щотижня</i>
10.	<p>Практичне заняття 10: Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у сфері обслуговування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетингові дослідження як елемент управління якістю продукції та послуг 2. Аналіз потреб ринку для покращення якості пропозицій 3. Взаємозв'язок між дослідженням ринку та розробкою стандартів якості 	2		<i>щотижня</i>

Подати назви тем і план заняття/питання для розгляду.

7. Самостійна робота



№ змістового модуля	Питання для самостійного опрацювання	Кількість годин	
		о/д.ф.	з.ф.
1.	Що таке конкурентоспроможність і як якість впливає на неї?	5	
2.	Як еволюціонували теорії управління якістю від контролю до сучасних систем?	5	
3.	Які основні принципи кваліметрії і як вона використовується для оцінки якості?	5	
4.	Як впровадження систем управління якістю ISO 9000 може вплинути на діяльність підприємства?	5	
5.	У чому полягає відмінність між управлінням якістю продукції та послуг у сфері обслуговування і виробництві?	5	
6.	Які основні переваги концепції TQM (Total Quality Management) для організацій?	5	
7.	Які процеси пов'язані з проектуванням і розробкою продукції та послуг у системі управління якістю?	5	
8.	Як маркетингові дослідження впливають на формування стандартів якості продукції та послуг?	5	
9.	Які основні міжнародні премії у сфері якості існують і на яких критеріях базується їх присудження?	5	
10.	Як організаційно-економічні принципи управління якістю змінюються в умовах воєнного часу?	5	

8. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання	Усього балів
1	тести	Розв'язання 15-30 завдань у вигляді питань із вибором відповідей або відкритих питань для оцінки рівня засвоєння матеріалу	кількість правильних відповідей, де кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів. Додатково враховується дотримання часових обмежень: якщо тест виконано вчасно, результати оцінюються за кількістю правильних відповідей, а перевищення часу може призвести до зниження оцінки або дискваліфікації результатів.	15
	усне опитування	перевірка знань у форматі діалогу між викладачем і студентом, що дозволяє оцінити розуміння теми.	1. Правильність та повнота відповіді 2. Логічність і послідовність викладу 3. Знання термінології 4. Вміння аргументувати відповідь 5. Впевненість та активність у відповіді	5

	ситуаційна задача, метод кейсів	метод контролю, який передбачає вирішення конкретної проблемної ситуації, наближеної до реальних умов професійної діяльності.	1. Правильність вирішення проблеми 2. Застосування теоретичних знань 3. Логічність та послідовність мислення 4. Творчий підхід 5. Аргументованість рішень	5
	Тренінги та рольові ігри	моделювання професійних ситуацій для перевірки навичок та знань у практичних умовах.	1. Активність участі 2. Вміння працювати в команді 3. Застосування теоретичних знань на практиці 4. Комунікативні навички 5. Рішення поставлених завдань	5
	Дебати та дискусії	перевірка вміння аргументувати свою точку зору та аналізувати різні точки зору на певні проблеми.	1. Якість аргументів 2. Логічність та послідовність викладу 3. Вміння слухати та відповідати опоненту 4. Ораторські та комунікативні навички 5. Вміння дотримуватись регламенту	5
	Презентації	демонстрація студентами своїх знань та умінь через підготовку та публічний захист робіт.	1. Змістовність та повнота інформації 2. Структурованість та логічність викладу 3. Візуальне оформлення презентації 4. Ораторські навички та впевненість у виступі 5. Відповіді на запитання аудиторії	5
2	контрольна робота	оцінка знань та умінь студентів за конкретною темою або розділом курсу шляхом виконання завдань, що вимагають аналізу, розрахунків або письмового викладу теоретичних положень.	1. Правильність виконання завдань 2. Повнота відповіді 3. Логічність та послідовність вирішення 4. Дотримання вимог і формату завдання 5. Самостійність виконання	5
	самостійна робота	перевірка рівня знань студентів та засвоєння матеріалу і вміють застосовувати його без допомоги викладача.	1. Правильність виконання завдань 2. Глибина опрацювання матеріалу 3. Логічність та послідовність викладу 4. Оригінальність та самостійність рішень 5. Дотримання термінів виконання	5
	практична робота	перевірка набутих навичок через виконання практичних завдань у лабораторних або польових умовах.	1. Правильність виконання завдань 2. Застосування теоретичних знань 3. Якість та точність виконання практичних дій 4. Самостійність виконання 5. Дотримання інструкцій та техніки безпеки	5
				10

Усього за змістові модулі	8			60
---------------------------	---	--	--	----

* Якщо науково-педагогічним працівником, який забезпечує викладання навчальної дисципліни, розроблено й затверджено в установленому порядку навчально-методичне видання (навчально-методичний посібник, методичні рекомендації або вказівки до проведення семінарських/практичних/лабораторних занять), в якому представлено зміст поточних контрольних заходів, то достатнім буде вказати назву цього видання та підкріпити інтернет-посилання на електронну версію цього видання (СЕЗН ЗНУ, наукова бібліотека ЗНУ тощо).

Кожний вид навчальної роботи має оцінюватися окремо, для кожного виду контрольних заходів мають бути розроблені критерії оцінювання (деталізація критеріїв забезпечить об'єктивне оцінювання здобувачів).

У цьому розділі бажано також зазначити мінімальну кількість балів, яку необхідно набрати здобувачу для допуску до підсумкового контролю.

9. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу*	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Залік /Екзамен	Екзамен – усне опитування з двох рандомних питань	<p>Питання для підготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Що таке якість та які основні елементи її визначення? 2. Які фактори впливають на конкурентоспроможність підприємства у сфері якості? 3. Які основні етапи розвитку теорії управління якістю? 4. Що таке кваліметрія і як вона застосовується в управлінні якістю? 5. Які ключові принципи управління якістю у сфері обслуговування? 6. Яка роль стандартів ISO 9000 у системі управління якістю? 7. Що таке концепція TQM і як вона реалізується на практиці? 8. Які організаційно-економічні принципи забезпечення якості в умовах війни? 9. Що таке об'єкт управління якістю і як ним керувати? 10. Які основні показники якості продукції та послуг? 11. Які види кваліметрії існують і які їх особливості? 12. Як маркетингові дослідження впливають на якість продукції та послуг? 13. Що таке система HACCP і як вона використовується у харчовій промисловості? 14. Які процеси включає проектування та розробка продукції у системі управління якістю? 15. Які критерії використовуються для оцінки якості продукції за допомогою кваліметрії? 16. Як якість впливає на рівень задоволення споживачів у сфері послуг? 17. Що таке стандартизація і як вона пов'язана з якістю? 18. Які інструменти використовуються для управління якістю у сфері обслуговування? 	<p>Екзамен проводиться в усній формі чи письмовій формі за вивченим матеріалом.</p> <p>Два питання теоретичного і практичного напрямку обов'язкові, третє завдання – тестування.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повнота та правильність відповіді – наскільки відповідь охоплює всі ключові аспекти питання і чи відповідає вона заданій темі. 2. Глибина аналізу – оцінюється здатність студента аналізувати матеріал, робити висновки та наводити приклади. 3. Логічність та послідовність викладу – наскільки чітко й логічно студент структурував відповідь. 4. Практичне застосування – здатність студента навести реальні приклади з управління якістю або застосувати теоретичні знання на практиці. 5. Оформлення та відповідність вимогам – правильне використання термінології, дотримання структури відповіді та грамотність. 	10

	<p>19. Як впровадження TQM може покращити ефективність організації?</p> <p>20. Які основні методи оцінки якості продукції на ринку?</p> <p>21. Які міжнародні премії існують у сфері якості і які їхні критерії?</p> <p>22. Як забезпечити стійкість якості продукції та послуг під час кризи або війни?</p> <p>23. Які переваги та виклики впровадження стандартів ISO 9000?</p> <p>24. Як концепція постійного вдосконалення використовується у системах управління якістю?</p> <p>25. Що таке процес управління якістю і які етапи він включає?</p> <p>26. Яка роль інновацій у покращенні якості продукції та послуг?</p> <p>27. Які основні інструменти управління ризиками у системі якості?</p> <p>28. Як клієнтські відгуки впливають на систему управління якістю у сфері послуг?</p> <p>29. Які основні функції відділу контролю якості на підприємстві?</p> <p>30. • Як впровадження автоматизованих систем управління якістю може підвищити ефективність процесів?</p>		
Контрольне тестування	Зміст контрольного тестування з однією правильною відповіддю і обмеженням часу полягає в перевірці знань студентів через запитання, де з кількох варіантів відповідей лише один є правильним. Всього пропонується 30 питань. Додатково встановлене обмеження часу для виконання тесту – 45 хвилин стимулює студентів демонструвати не лише знання, але й швидкість мислення та вміння ефективно працювати в умовах тиску, що допомагає підвищити об'єктивність оцінювання.	Оцінюється кількість правильних відповідей, де кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів. Додатково враховується дотримання часових обмежень: якщо тест виконано вчасно, результати оцінюються за кількістю правильних відповідей, а перевищення часу може призвести до зниження оцінки або дискваліфікації результатів	10
Практичне завдання - Метод проєктів	студенти виконують комплексну роботу, спрямовану на вирішення певної практичної або дослідницької задачі. В рамках цього методу студенти застосовують отримані знання на практиці, працюючи над проєктом, який може включати розробку, аналіз або створення чогось нового, що дозволяє оцінити їхні практичні навички, креативність та здатність до самостійної роботи.	1. Відповідність завданню 2. Інноваційність та креативність 3. Якість та глибина дослідження 4. Практичне застосування результатів 5. Оформлення та презентація проєкту	20
Усього балів			40

* Якщо науково-педагогічним працівником розроблено й затверджено в установленому порядку навчально-методичне видання, в якому представлено зміст підсумкових контрольних заходів, то достатнім буде зазначити назву видання та посилання на його електронну версію (у СЕЗН ЗНУ, у науковій бібліотеці ЗНУ тощо).



У цьому розділі також бажано подати й шкалу оцінювання ЗНУ для наочності перерахунку рейтингових показників нормованої 100-бальної університетської шкали оцінювання в національну 4-бальну та шкалу ECTS

Шкала оцінювання ЗНУ: 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)		

9. Рекомендована література

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник. Х.: ХНАМГ, 2019. 414 с.
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2017. 368 с.
6. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2019. 234 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. 3 –тє вид., випр. і доп. К.: т-во «Знання», КОО 2020. 471 с.
8. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів К.: Центр учбової літератури, 2021. 415 с.
9. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія. Х.: ХНЕУ, 2019. 240 с.
10. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 31. С.145.
11. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001.№32. С. 169.

ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА

1. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник К.: Знання, 2012. 343 с.
2. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник К.: Центр навчальної літ., 2015. 328 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2017. 368 с.
4. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник К.: Центр учбової літератури, 2016. 672 с.
5. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Львів: Магнолія-2006, 2012. 328 с.
6. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник К : Знання; КОО, 2013. 457 с.
1. 7. Шуляр Р.В. Управління якістю: навч. посіб. Львів: НУ «Львівська політехніка», 2009. 160 с..



10. Інформаційні ресурси

Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації: [Електронний ресурс] – режим доступу: www.unwto.org

Туристична бібліотека «Все про туризм»: [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://tourlib.net/transport.htm>

Офіційний сайт Всесвітнього Економічного Форуму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.weforum.org>.

Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>

11. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Успішне освоєння дисципліни потребує завчасного ознайомлення з метою, завданнями та структурою курсу (силабусом), вдумливого сприйняття лекційного матеріалу, своєчасної підготовки до практичних занять, відповідального і своєчасного (згідно з графіком навчального процесу) виконання всіх передбачених програмою завдань. Взаємоповага серед учасників навчального процесу включає вимоги не спізнюватися на заняття, не відволікати викладача й колег телефонними дзвінками, виявляти доброзичливий інтерес до відповідей одногрупників, проявляти коректну активність при обговоренні проблемних питань тощо.

Політика академічної доброчесності

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/y6wzlu3>.

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних 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 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». Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу denizenko@ukr.net. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2024-2025 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р. доступний за адресою:
<https://tinyurl.com/yckze4jd>.

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>.

НАВЧАЛЬНИЙ 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 методику 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/y8ggt4xs>.

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/57wha734>. 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>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ
Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса:

Гаряча лінія: Тел.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни



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 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):
<https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

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/ocznu/nim>

ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>