Силабус курсу

Управління якістю в сфері гостинності

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Освітньо-наукова програма «Туризм»

Дні занять: вівторок 14-25 год ауд. 11105, середа 14-25 ауд. 1220
Консультації: середа 11-10 год

Рік навчання: III, **Семестр:** V

Кількість кредитів: 5 **Мова викладання:** українська

Керівник курсу

ПІП канд. екон. наук, доцент Оксана ОЛИВКО

Опис дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни є вивчення *теоретичних основ* забезпечення та управління якістю в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, ознайомлення з підходами до розроблення та 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 на прикладі туристичного або готельного підприємства.

Мета дисципліни **«Управління якістю в сфері гостинності»**: ознайомити студентів з історією створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основними поняттями в галузі управління якістю в сфері гостинності; принципами управління якістю в сфері гостинності; вимогами до документації системи управління якістю; ролями компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг; вимогами до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги; методами моніторингу якості послуг сфери гостинності під час їх надання.

Структура курсу

Години	Тема	Результати навчання	Завдання
3 / 2	Тема 1. Якість як економічна категорія та об’єкт управління	Економічна сутність поняття якості. Петля якості послуг Історія розвитку економіки якості. Якість продукції як об'єкт управління.	Тести Опитування
3 / 2	Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості.	Етапи формування управління якістю і загального менеджменту. Інтеграція методів загального менеджменту і методів контролю якості в теорії управління якістю. Хронологія розвитку управління якістю.	Кейси
3 / 2	Тема 3. Принципи управління якістю послуг.	Орієнтація на замовника. Лідерство та особистий приклад керівників. Залучення усього персоналу та максимальне використання їх можливостей. Визначення взаємопов’язаних видів діяльності на підприємстві та управління ними як системою процесів. Системний підхід до управління якістю послуг. Постійне поліпшення якості послуг як незмінна мета організації. Необхідність взаємовигідних стосунків з партнерами.	Тестування, опитування
3 / 2	Тема 4. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами	Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Особливості застосування моделі	Питання

	ISO 9000.	системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу. Основні положення і термінологія систем управління якістю.	
3 / 2	Тема 5. Політика і цілі у сфері якості готельно-туристичних послуг	Визначення стратегії розвитку підприємства та стратегічне планування підвищення якості готельно-туристичних послуг. Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства. Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін. Показники діяльності та їх поліпшення. Вимірні цілі у сфері якості. Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.	Ділові ігри
3/ 2	Тема 6. Обов'язкова документація в системі управління якістю послуг	Настанова з якості — основний документ системи управління якістю. Кодекс поведінки персоналу. Обов'язкові методики системи управління якістю послуг. Реєстрація поточних даних про якість. Внутрішні документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу. Технологічні інструкції і методики надання конкретних видів послуг. Зовнішня документація. Управління документацією на підприємстві.	Питання, тести
3/ 2	Тема 7. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості готельно-туристичних послуг.	Провідна роль вищого керівника у досягненні та підтримуванні високої якості послуг. Вироблення у керівника бачення політики та стратегічних цілей, узгоджених з основною метою організації. Орієнтація на замовника. Інформування персоналу про напрями діяльності та цінності, пов'язані з якістю. Створення середовища, що сприяє залученню та професійному зростанню працівників. Розподіл відповідальності та повноважень з управління якістю на підприємстві сфери туристичних і готельних послуг, представник керівництва, відповідальний за якість. Аналіз ефективності управління якістю з боку керівництва.	Тестування, опитування
3/ 2	Тема 8. Визначення потреб та очікувань споживачів готельно-туристичних послуг та інших зацікавлених осіб.	Зацікавлені сторони підприємства, яке надає туристичні і готельні послуги. Визначення та формулювання потреб та очікувань споживачів і всіх зацікавлених сторін як ключових характеристик надання послуг. Установлення та оцінювання конкуренції на ринку аналогічних послуг. Зворотний зв'язок із споживачами щодо якості послуг. Взаємозв'язки підприємства з партнерами і суспільством, врахування їхніх потреб та очікувань у діяльності підприємства.	Питання, тести
3/2	Тема 9. Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості готельно-туристичних послуг.	Людські ресурси: компетентність, кваліфікація та підготовка персоналу. Планування набору та навчання персоналу. Інфраструктура, необхідна для надання туристичних і готельних послуг: будівлі та інженерно-технічні споруди, устаткування та обладнання, допоміжні служби, інформаційні та комунікаційні технології, транспорт. Виробниче середовище. Інформаційні, природні і фінансові ресурси. Забезпечення ресурсами, необхідними для підвищення якості послуг. Людські ресурси: компетентність, кваліфікація та підготовка персоналу. Планування набору та навчання персоналу. Інфраструктура, необхідна для надання туристичних і готельних послуг: будівлі та інженерно-технічні споруди, устаткування та обладнання, допоміжні служби, інформаційні та комунікаційні технології, транспорт. Виробниче	Тестування, опитування

		середовище. Інформаційні, природні і фінансові ресурси. Забезпечення ресурсами, необхідними для підвищення якості послуг.	
3/ 2	Тема 10. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання готельно-туристичних послуг.	Традиційні та сучасні типи організаційних структур підприємств, що надають туристичні і готельні послуги. Аналіз існуючих процесів на підприємстві. Процеси управління, процеси надання послуг, забезпечувальні процеси, процеси, пов'язані з замовниками. Побудова схеми процесів, визначення входів, виходів та взаємодії кожного процесу. Реалізація процесів управління якістю послуг на підприємстві.	Кейси, тести
3/ 2	Тема 11. Методи постійного поліпшення якості готельно-туристичних послуг.	Моніторинг якості туристичних і готельних послуг. Визначення показників якості послуг на підприємстві. Витрати на підвищення якості послуг. Результативність та ефективність управління якістю. Визначення задоволеності замовника отриманими послугами. Проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю на підприємстві. Управління невідповідними послугами. Методи запобігання наданню неякісних послуг. Самооцінювання результативності та ефективності діяльності підприємства з надання послуг у сфері туристичного і готельного комплексу.	Питання, тести

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Нормативна

1. Закон України «Про туризм»: За станом на 20 січня 2003 р. / Верховна Рада України. – К.: Парламентське видавництво 2003. – 20с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів".
3. Закон України "Про затвердження Правил роботи підприємств громадського харчування".
4. Закон України "Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення".
5. Господарський кодекс України. – К.: „Велес", 2006. – 162 с.
6. Податковий кодекс України: Закон України від 23 груд. 2010 р. №2856-VI.
7. ДБН В.2.2- 20:2008 Будинки і споруди. Готелі.
8. ДСТУ Б А.2-4-4-95 (ГОСТ 21.101-93) "Основні вимоги до робочої документації".
9. ДСТУ 4281-2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
11. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
12. ДСТУ 4527:2006 Національний стандарт України. Послуги туристичні засоби розміщення. Терміни та визначення.
13. *ДСТУ* ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.
14. *ДСТУ* ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.
15. *ДСТУ* ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: Держстандарт України, 2001.
16. *ДСТУ* ISO 10011-1:1995. Настанови щодо перевірки систем якості.— К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 1. Перевірка.
17. *ДСТУ* ISO 10011-2:1995. Настанови щодо перевірки систем якості.— К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів з перевірки систем якості.
18. *ДСТУ* ISO 10011-3:1995. Настанови щодо перевірки систем якості.— К.: Держстандарт України, 1995. — Ч. 3. Керування програмами перевірок.
19. Законодавство. Туристичні послуги в Україні. Юрінком Інтер. – Київ, 2008.
20. *Правила* обов'язкової сертифікації готельних послуг. — К.: Держстандарт України, 1999.
21. Постанова КМУ Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) / 2006.
22. Постанова КМУ № 803 "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)".
23. Наказ Мінінфраструктури України "Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю"

Базова

24. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці, 2008.
25. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства. Підручник. – К. «Знання», 2012.
26. *Менеджмент* систем качества: Учеб. пособие / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. — М.: Изд-во стандартов, 1997.
27. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглєв та ін. К., 2008.
28. *Міжнародна* стандартизація та сертифікація систем якості. Довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова. — Львів.
29. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. Посіб. К., 2009.
30. *Послуги* в Україні. Туризм. Готелі. Харчування. Довідник / За ред. В. Іванова. — Львів, 2000.
31. *Робертсон А.* Управление качеством. — М.: Прогресс, 1974.
32. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту. К., 2005.
33. Самійленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: навч.посібник. К., 2003.
34. *Руководство* по применению ISO 9002 в готельной индустрии и общественном питании. — М.: Изд-во стандартов, 1991.
35. *Семь* инструментов качества в японской економике. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
36. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. К., 2007.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання**: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із

дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

- **Політика щодо академічної доброчесності**: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).
- **Політика щодо відвідування**: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		**Модуль 2**		**Модуль 3**	**Модуль 4**	**Модуль 5**
10%	10%	10%	10%	5%	15%	40%
Поточн. оцінюв.	Модульн. контр. 1	Поточн. оцінюв.	Модульн. контр. 2	Тренінг	Самостійна робота	Екзамен
Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 50 балів. 2. Задача (1 задача) – макс.50 балів.	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 60 балів. 2. Тестові завдання (20 тестів по 2 бали за тест) – макс. 40 балів.	Оцінка за завдання з тренінгу	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час вивчення дисципліни за самостійну роботу	1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 50 балів. 2. Тестові завдання (10 тестів по 2 бали за тест) – макс. 20 балів. 3. Задача (1 задача) – макс.30 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом