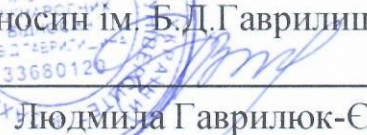
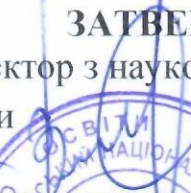


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. директора навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д.Гаврилишина

Людмила Гаврилюк-Єнсен
« » 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ
« » 2024р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій


Святослав ПИТЕЛЬ
« » 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
з дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ»

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм і рекреація
освітньо-професійна програма «Туризм»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Екзамен
Денна	3	5	30	30	4	8	78	150	5
Заочна	3	5	8	4	-	-	138	150	5

30.08.2024,


**Тернопіль – ЗУНУ
2024**

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 11 від 26.06.2022 р.).

Робочу програму склав канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Оксана ОЛИВКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 28.08.2024 р.

Завідувач кафедри міжнародного туризму
і готельного бізнесу
к. е. н., доцент

Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 «Туризм і рекреація», протокол № 2 від 30.08.2024 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
к. е. н., доцент

Оксана ГУГУЛ

Гарант ОПП «Туризм»

Володимир МАЗУР

**СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ»**

1. Опис дисципліни «Управління якістю в сфері гостинності»

Дисципліна «Управління якістю в сфері гостинності»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни нормативна Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 5	Спеціальність – 242 «Туризм і рекреація» Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна - 3</i> Семестр: <i>Денна – 5</i> <i>Заочна – 5</i>
Кількість змістових модулів – 3	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 30 год</i> <i>Заочна – 8 год</i> Практичні заняття: <i>Денна 308 год</i> <i>Заочна – 4 год</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 4 год</i> <i>Заочна --</i> Тренінг: <i>Денна – 8 год</i> <i>Заочна --</i> Самостійна робота: <i>Денна – 78 год</i> <i>Заочна – 138 год</i>
Тижневих годин – 8, з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета й завдання вивчення дисципліни «Управління якістю в сфері гостинності»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Головним завданням курсу «Управління якістю в сфері гостинності» 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.

Вивчення курсу «Управління якістю в сфері гостинності» передбачає наявність систематичних та ґрунтовних знань із суміжних курсів (основи менеджменту, менеджмент персоналу, менеджмент якості, менеджмент готельно-туристичної сфери, сертифікація та стандартизація готельних і туристичних послуг), цілеспрямованої роботи над вивченням спеціальної літератури, активної роботи на лекціях та практичних заняттях, самостійної роботи.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

В результаті вивчення курсу «Управління якістю в сфері гостинності» студенти повинні знати :

- історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні;
- основні поняття в галузі управління якістю;
- принципи управління якістю;
- мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг;
- вимоги до документації системи управління якістю;

- роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;
- вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги;
- методи моніторингу якості послуг під час їх надання.

2.3. Завдання лекційних занять

Мета проведення лекцій полягає у тому, щоб ознайомити студентів із головними теоретичними та практичними питаннями управління якістю готельно-туристичних послуг.

Мета проведення лекцій полягає у:

- викладенні студентам у відповідності з програмою та робочим планом основних питань теорії та методології управління якістю готельно-туристичних послуг;
- сформувати у студентів цілісну систему теоретичних знань з курсу «Управління якістю в сфері гостинності».

2.4. Завдання проведення практичних занять

Мета проведення практичних занять полягає у тому, щоб виробити у студентів практичні навички аналізу ситуаційних завдань (кейсів) за допомогою теоретичних знань з дисципліни "«Управління якістю в сфері гостинності»". Завдання проведення практичних занять:

- глибше засвоїти та закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях;
- навчитись використовувати механізми і методи управління поведінкою персоналу при управлінні якістю готельно-туристичних послуг;
- навчитись аналізувати та приймати рішення щодо ділових ситуацій з дисципліни.

Студенти повинні вміти застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

3. Програма дисципліни

«Управління якістю в сфері гостинності»

Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю послуг (Теми 1-3).

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.

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.

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.

Змістовий модуль 2. Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг (Теми 4-6).

Тема 4. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000.

Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу. Основні положення і термінологія систем управління якістю.

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.

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.

Змістовий модуль 3. Відповідальність керівництва за управління якістю готельних і туристичних послуг (Теми 7- 9).

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.

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.

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.

Змістовий модуль 4. Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного бізнесу (Теми 10-11).

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.

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.

4. Структура залікового кредиту дисципліни “Управління якістю готельно-туристичних послуг” Заочна форма навчання

	Кількість годин			
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота
<i>Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю послуг</i>				
Тема 1. Якість як економічна категорія та об’єкт управління	1	1	12	-
Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості .	-	-	12	-
Тема 3. Принципи управління якістю послуг.	1	-	12	-
<i>Змістовий модуль 2. Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг</i>				
Тема 4. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000.	1	1	14	-
Тема 5. Політика і цілі у сфері якості готельно-туристичних послуг	-	-	12	-
Тема 6. Обов’язкова документація в системі управління якістю послуг	1	-	12	-

Змістовий модуль 3. Відповідальність керівництва за управління якістю готельних і туристичних послуг				
Тема 7. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості готельно-туристичних послуг.	1	1	14	-
Тема 8. Визначення потреб та очікувань споживачів готельно-туристичних послуг та інших зацікавлених осіб.	-	-	12	-
Тема 9. Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості готельно-туристичних послуг.	1	-	12	-
Змістовий модуль 4. Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного бізнесу				
Тема 10. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання готельно-туристичних послуг.	1	1	12	-
Тема 11. Методи постійного поліпшення якості готельно-туристичних послуг.	1	-	12	-
Разом	8	4	138	-

Денна форма навчання

	Кількість годин				
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота	Тренінг
Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю послуг					
Тема 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління	4	4	8	-	-
Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості .	2	2	7	2	-
Тема 3. Принципи управління якістю послуг.	2	2	7	-	-
Змістовий модуль 2. Системи управління якістю як ефективний інструмент підвищення якості готельних і туристичних послуг					
Тема 4. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000.	2	2	7	-	2
Тема 5. Політика і цілі у сфері якості готельно-туристичних послуг	4	4	7	-	2
Тема 6. Обов'язкова документація в системі управління якістю послуг	2	2	7	-	-
Змістовий модуль 3. Відповідальність керівництва за управління якістю готельних і туристичних послуг					
Тема 7. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості готельно-туристичних послуг.	4	4	7	1	2
Тема 8. Визначення потреб та очікувань споживачів готельно-туристичних послуг та інших зацікавлених осіб.	2	2	7	-	2
Тема 9. Ресурси, необхідні для	2	2	7	-	-

забезпечення високої якості готельно-туристичних послуг.					
Змістовий модуль 4. Впровадження та удосконалення систем управління якістю послуг на підприємствах готельного і туристичного бізнесу					
Тема 10. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання готельно-туристичних послуг.	4	4	7	2	-
Тема 11. Методи постійного поліпшення якості готельно-туристичних послуг.	2	2	7	-	-
Разом	30	30	78	4	8

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття 1.

Тема 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління .

1. Економічна сутність поняття якості.
2. Петля якості послуг.
3. Історія розвитку економіки якості.
4. Якість продукції як об'єкт управління.
5. Ситуаційна вправа «Якісна продукція».

Практичне заняття 2.

Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості .

1. Етапи формування управління якістю і загального менеджменту.
2. Інтеграція методів загального менеджменту і методів контролю якості в теорії управління якістю.
3. Хронологія розвитку управління якістю.

Практичне заняття 3.

Тема 3. Принципи управління якістю послуг.

1. Орієнтація на замовника.
2. Лідерство та особистий приклад керівників.
3. Залучення усього персоналу та максимальне використання їх можливостей.
4. Визначення взаємопов'язаних видів діяльності на підприємстві та управління ними як системою процесів.
5. Системний підхід до управління якістю послуг.
6. Постійне поліпшення якості послуг як незмінна мета організації.
7. Необхідність взаємовигідних стосунків з партнерами.

Практичне заняття 4.

Тема 4. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000.

1. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні.
2. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичних та готельних послуг.
3. Основні положення і термінологія систем управління якістю.
4. Круглий стіл на тему: «Ефективність введення міжнародних стандартів ISO серії 9000 у сфері туристичних та готельних послуг».

Практичне заняття 5.

Тема 5. Політика і цілі у сфері якості готельно-туристичних послуг

1. Визначення стратегії розвитку підприємства та стратегічне планування підвищення якості готельно-туристичних послуг.
2. Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства.
3. Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін.
4. Показники діяльності та їх поліпшення.
5. Вимірні цілі у сфері якості.

6. Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.
7. Розгляд ситуаційного завдання «Якість на практиці» (Компанія Ritz-Carlton Hotel).

Практичне заняття 6.

Тема 6. Обов'язкова документація в системі управління якістю послуг

1. Настанова з якості — основний документ системи управління якістю.
2. Кодекс поведінки персоналу.
3. Обов'язкові методики системи управління якістю послуг.
4. Реєстрація поточних даних про якість.
5. Внутрішні документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу.
6. Технологічні інструкції і методики надання конкретних видів послуг.
7. Зовнішня документація.
8. Управління документацією на підприємстві.

Практичне заняття 7.

Тема 7. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості готельно-туристичних послуг.

1. Провідна роль вищого керівника у досягненні та підтримуванні високої якості послуг.
2. Вироблення у керівника бачення політики та стратегічних цілей, узгоджених з основною метою організації.
3. Орієнтація на замовника.
4. Інформування персоналу про напрями діяльності та цінності, пов'язані з якістю.
5. Створення середовища, що сприяє залученню та професійному зростанню працівників.
6. Розподіл відповідальності та повноважень з управління якістю на підприємстві сфери туристичних і готельних послуг, представник керівництва, відповідальний за якість.
7. Аналіз ефективності управління якістю з боку керівництва.

Практичне заняття 8.

Тема 8. Визначення потреб та очікувань споживачів готельно-туристичних послуг та інших зацікавлених осіб.

1. Зацікавлені сторони підприємства, яке надає туристичні і готельні послуги.
2. Визначення та формулювання потреб та очікувань споживачів і всіх зацікавлених сторін як ключових характеристик надання послуг.
3. Установлення та оцінювання конкуренції на ринку аналогічних послуг. Зворотний зв'язок із споживачами щодо якості послуг.
4. Взаємозв'язки підприємства з партнерами і суспільством, врахування їхніх потреб та очікувань у діяльності підприємства.

Практичне заняття 9.

Тема 9. Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості готельно-туристичних послуг.

1. Людські ресурси: компетентність, кваліфікація та підготовка персоналу.
2. Планування набору та навчання персоналу.
3. Інфраструктура, необхідна для надання туристичних і готельних послуг: будівлі та інженерно-технічні споруди, устаткування та обладнання, допоміжні служби, інформаційні та комунікаційні технології, транспорт.
4. Виробниче середовище.
5. Інформаційні, природні і фінансові ресурси. Забезпечення ресурсами, необхідними для підвищення якості послуг.

Практичне заняття 10.

Тема 10. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання готельно-туристичних послуг.

1. Традиційні та сучасні типи організаційних структур підприємств, що надають туристичні і готельні послуги.
2. Аналіз існуючих процесів на підприємстві.

3. Процеси управління, процеси надання послуг, забезпечувальні процеси, процеси, пов'язані з замовниками.
4. Побудова схеми процесів, визначення входів, виходів та взаємодії кожного процесу.
5. Реалізація процесів управління якістю послуг на підприємстві.

Тема 11. Методи постійного поліпшення якості готельно-туристичних послуг.

1. Моніторинг якості туристичних і готельних послуг.
2. Визначення показників якості послуг на підприємстві.
3. Витрати на підвищення якості послуг.
4. Результативність та ефективність управління якістю.
5. Визначення задоволеності замовника отриманими послугами.
6. Проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю на підприємстві.
7. Управління невідповідними послугами.
8. Методи запобігання наданню неякісних послуг.
9. Самооцінювання результативності та ефективності діяльності підприємства з надання послуг у сфері туристичного і готельного комплексу.

6. Тематика самостійної роботи студентів

1. Існуючі традиційні підходи до управління якістю послуг.
2. Історія розвитку та вдосконалення систем управління якістю у світі та в Україні.
3. Сучасні наукові напрями та концепції управління якістю у сфері туристичного і готельного комплексу.
4. Проблеми якості послуг в Україні.
5. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні.

6. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу.
7. Безпека і якість туристичних послуг.
8. UNWTO.
9. SMART.
10. SERVQUAL.
11. HOTREC.
12. SERVPERF.
13. CIT.
14. Mystery shopping.
15. Метод К. Ісікави.
16. Традиційні та сучасні типи організаційних структур підприємств, що надають туристичні і готельні послуги.
17. Традиційні та сучасні типи організаційних структур підприємств, що надають туристичні і готельні послуги.
18. Інфраструктура, необхідна для надання туристичних і готельних послуг: будівлі та інженерно-технічні споруди, устаткування та обладнання, допоміжні служби, інформаційні та комунікаційні технології, транспорт.
19. Розподіл відповідальності та повноважень з управління якістю на підприємстві сфери туристичних і готельних послуг.
20. Самооцінювання результативності та ефективності діяльності підприємства з надання послуг у сфері туристичного і готельного бізнесу.
21. Зацікавлені сторони підприємства, яке надає туристичні і готельні послуги.
22. Постійне поліпшення якості послуг як незмінна мета туристичної організації.
23. Внутрішні документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу.
24. Планування набору та навчання персоналу у готельно-туристичній сфері.

25.Методи запобігання наданню неякісних послуг у готельно-туристичній сфері.

7.Тренінг

Організація і проведення тренінгу з дисципліни «Управління якістю в сфері гостинності»

Тренінг «Особливості визначення якості у організації сфери гостинності»

Основні питання тренінгу:

1. Як визначити та управляти якістю вашого підприємства сфери гостинності. Фокус конкуренції.
2. Категорії клієнтів та їх потреби.
Якщо їх нема - ми їх створюємо!
Клієнт завжди правий!
3. Інформація про потенційних клієнтів підприємства сфери гостинності дасть можливість зрозуміти особливості управління якістю та її покращення у практичній діяльності.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Управління якістю в сфері гостинності» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- екзамен.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин,

воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління якістю в сфері гостинності» 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 1-8 заняття	1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 50 балів. 2. Задача (1 задача) – макс.50 балів. За 1-2 Змістов. модулем	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час 3-5 заняття	1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 60 балів. 2. Тестові завдання (20 тестів по 2 бали за тест) – макс. 40 балів. За 3-4 Змістов. модулем	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:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Комп'ютер (ноутбук),	1-11
2.	Мультимедійний проектор,	1-11
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-11
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-11
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-11
6.	Спеціалізоване програмне забезпечення (Demo версії): <i>Travel Management Companies, ITILITE, Travefy, Palisis TourCMS, Jira, Tourwriter</i>	1-11

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

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 экономике.* — М.: Изд-во стандартов, 1990.
36. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. К., 2007.