

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Олег КИРИЧЕНКО

"_____" "_____" 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

	(назва навчальної дисципліни)
Освітній ступінь	бакалавр
	(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
	(шифр і назва)
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа наказ № 34-02 від 25.04.2024
	(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)
Статус навчальної дисципліни	обов'язкова
	(обов'язкова або вибіркова)
Мова навчання:	українська
	2027/2028 н.р.

Дніпро – 2024

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі» // Робоча програма навчальної дисципліни. Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 12 с.

РОЗРОБНИК(-И): Лисенко О. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук.

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в освітньому процесі протягом 5 років. 22.08. 2024 р., протокол №12.

Метою викладання дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю в готельно-ресторанному господарстві, створення і впровадження систем управління якістю, принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, формування практичних навичок в сфері управління якістю.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни знання з дисциплін: «Інформаційне забезпечення готельно-ресторанного та туристичного бізнесу», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельного і ресторанного бізнесу», «Маркетинг готельного та ресторанного бізнесу», «Економіка підприємства в готельно-ресторанному господарстві».

Результати вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі», формуються наступні компетентності:

Набуті компетентності:

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК8. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК14. Здатність користуватися автоматизованими ІТ системами у роботі підприємств (закладів) готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

СК17. Здатність організовувати заходи щодо забезпечення безпеки діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та споживачів послуг.

Програмні результати навчання

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 8. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 9. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

Результати вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі»

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні **знати**:

1. Історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні;
2. Основні поняття в галузі управління якістю;
3. Принципи управління якістю; вимоги до документації системи управління якістю;
4. Роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;
5. Вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності

діяльності організацій, що надають послуги;

6. Методи моніторингу якості послуг під час їх надання;

вміти:

1. Застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають ресторанні і готельні послуги;

2. Застосовувати набуті знання для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплекту документації системи управління якістю

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно).*

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні **знати:**

7. Історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні;

8. Основні поняття в галузі управління якістю;

9. Принципи управління якістю; вимоги до документації системи управління якістю;

10. Роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;

11. Вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги;

12. Методи моніторингу якості послуг під час їх надання;

вміти:

3. Застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають ресторанні і готельні послуги;

4. Застосовувати набуті знання для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплекту документації системи управління якістю

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно).*

Програма навчальної дисципліни

ТЕМА 1. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової Економіки

Основні категорії та поняття у сфері якості. Закони розвитку якості. Класифікація показників якості продукції, послуг за кількістю властивостей. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності.

ТЕМА 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Методи та засоби кваліметрії.

Визначення базових показників для порівняння. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

ТЕМА 3. Якість як об'єкт управління

Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю. Основні напрями діяльності України у сфері якості.

ТЕМА 4. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції та послуг

Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Управління якістю на базі концепції TQM. Система управління безпекою харчових продуктів. Міжнародні та національні премії у сфері якості

ТЕМА 5. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства

Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю.

ТЕМА 6. Система управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг

Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства.

ТЕМА 7. Управління якістю на стадіях реалізації й експлуатації продукції

Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

ТЕМА 8. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Інструменти й технології управління якістю

продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмій та інших компетентностей за певний період навчання (*навчальний семестр, навчальний рік*).

З навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі» передбачено:

- для денної форми навчання – екзамен;
- для заочної форми навчання – екзамен.

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання

Політика курсу: обов'язкове відвідування лекційних, семінарських та практичних занять; гідна поведінка в аудиторії; обов'язкове відвідування консультацій

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі» застосовуються такі основні види контролю знань:

1. поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:

2. усне опитування;
3. письмові контрольні експрес-роботи;
4. тестовий контроль;

5. підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі екзамену.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

– за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;

– за виконання творчих завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);

– за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи: здобувачі, які пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу

є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Якщо має місце виявлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

Поточна атестація проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді письмового опитування.

Підсумкове оцінювання: умови для складання екзамену: до екзамену допускаються здобувачі вищої освіти, які пройшли оцінювання за усіма формами поточного контролю, передбаченого робочою програмою.

Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен / залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	Добре	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної .
75–82		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками .
68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю , але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань містять помилки .

60–67		Е	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково ; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального .
35–59	Незадовільно	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі ; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

Розподіл балів за формою навчання та контролю для навчальної дисципліни

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ			
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЕКЗАМЕН (Е)	
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота		
≤ 40	≤ 20		
≤ 60		≤ 40	
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ Е ≤ 100			
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ			
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЕКЗАМЕН (Е)	
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота		
≤ 20	≤ 40		
≤ 60		≤ 40	
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ Е ≤ 100			

ДЕННА ФОРМА НАВЧАННЯ

Розподіл балів, які отримують студенти Критерії оцінювання аудиторної роботи Здобувачів Розподіл балів, які отримують студенти

Аудиторні заняття (індивідуальна робота, самостійна робота)									Підсумковий тест (залік)	Сума
Змістовий модуль 1									40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	Сам. Инд. раб.		
5	5	5	5	5	5	5	5			
40								20		
60										

Умовні позначення: T1 – T20 – теми змістових модулів; 5, 20; 40; 60; 100 – максимально можлива кількість балів

Критерії оцінювання різноманітних видів навчальної роботи (поточний контроль; письмові роботи; тестування; індивідуально-дослідні завдання; самостійні завдання; практичні завдання)

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
Теми 1–8	
Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до практичного заняття (За кожною темою)	2
Відповіді на питання	2
Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до практичного заняття. (За кожною темою)	1
Разом за тему	5

Критерії оцінювання аудиторної роботи Здобувачів

БАЛИ	ПОЯСНЕННЯ
5	Питання, винесені на розгляд, засвоєні у повному обсязі; на високому рівні сформовані необхідні практичні навички та вміння; всі навчальні завдання, передбачені планом заняття, виконані в повному обсязі. Під час заняття продемонстрована стабільна активність та ініціативність. Відповіді на теоретичні питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань ґрунтується на глибокому знанні предметної області навчальної дисципліни

4	Питання, винесені на розгляд, засвоєні у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички та вміння; всі передбачені планом заняття навчальні завдання виконані в повному обсязі з неістотними неточностями. Під час заняття продемонстрована ініціативність. Відповіді на питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань переважно ґрунтується на знанні предметної області навчальної дисципліни.
3	Питання, винесені на розгляд, у цілому засвоєні; практичні навички та вміння мають поверхневий характер, потребують подальшого напрацювання та закріплення; навчальні завдання, передбачені планом заняття, виконані, деякі види завдань виконані з помилками.
2	Питання, винесені на розгляд, засвоєні частково, прогалини у знаннях не носять істотного характеру; практичні навички та вміння сформовані недостатньо; більшість навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять істотні помилки, які потребують подальшого усунення.
1	Студент не готовий до заняття, не знає більшої частини програмного матеріалу, з труднощами виконує завдання, невпевнено відтворює терміни і поняття, що розглядалися під час заняття, допускає змістовні помилки, не володіє відповідними вміннями і навичками, необхідними для розв'язання професійних завдань.
0	Відсутність на занятті

ЗАОЧНА ФОРМА НАВЧАННЯ

Розподіл балів, які отримують студенти

Аудиторні заняття (індивідуальна робота, самостійна робота)				Підсумкова атестація (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1 / Змістовний модуль 2					
T1–T3	T4–T6	T7–T8	Сам., Инд. раб.	40	100
5	5	5	40		
20					
60					

Умовні позначення: T1 – T8 – теми; П – поточний контроль; 5; 20; 40; 60; 100 – максимально можлива кількість балів

Критерії оцінювання різноманітних видів навчальної роботи за(поточний контроль; письмові роботи; тестування; індивідуально-дослідні завдання; самостійні завдання; практичні завдання)

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
Теми 1–20	
Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до практичного заняття (За темами заняття)	2
Відповіді на питання	2

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до практичного заняття. (За темами заняття)	1
Разом за заняття	5

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна
Internet

**Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни
(рекомендовані джерела інформації)**

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
2. Конспект лекцій (скорочений).
3. Плани семінарських (практичних) занять.
4. Завдання та тематика контрольних робіт для студентів-заочників.
5. Інструктивно-методичні матеріали до лекційних занять.
6. Інструктивно-методичні матеріали до семінарських (практичних) занять.
7. Завдання для виконання письмових модульних робіт.
8. Роздатковий матеріал.
9. Екзаменаційні (залікові) білети з дисципліни.

Додаток 2.

Додаток 1.1.
до Робочої програми з навчальної
дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»
Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ 2024

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ							
Освітній ступінь		бакалавр		Спеціальність		241 Готельно-ресторанна справа	
на 2024/2025 навчальний рік							
Форма навчання		ДЕННА	Обсяг	3	кредит ЄКТС	90	годин
Курс 4		Семестр 8		Групи			
№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії	18	6	2	2	2	12
2	Тема 3. Якість як об'єкт управління Тема 4. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції та послуг	18	6	2	2	2	12
3	Тема 5. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	18	6	2	2	2	12
4	Тема 6. Система управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг	18	6	2	2	2	12
5	Тема 7. Управління якістю на стадіях реалізації й експлуатації продукції Тема 8. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	18	6	2	2	2	12
Разом за семестр		90	30	10	10	10	60
Форма підсумкового контролю		залік					

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри



(підпис)

Т.В. Тесленко

Додаток 2
до Робочої програми з навчальної

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Освітній ступінь	<u>бакалавр</u>	(назва навчальної дисципліни)	Спеціальність	<u>241 Готельно ресторанна справа</u>
	(назва ступеня вищої освіти)			(шифр і назва)

на 202_/202_ навчальний рік

Основні нормативні акти:

1. Конституція України : від 01.01.2020 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення. URL : https://dnaop.com/html/61371/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3279-95
3. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. Від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
6. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22с.
7. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18Text>

Підручники:

1. Байлик С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: Підручник. К. : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник: Вид-во: Іванченка І. С., 2018. 488 с.
4. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник . М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
5. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.6

6. Писаревський С. О., Погасій М. М. Організація туризму : Підручник. Х. : ХНАМГ, 2008. 541 с.

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.

2. Головка О. Організація готельного господарства : навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 408 с.

3. Давидова О.Ю., Писаревський І. М. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХНАМГ, 2012. 468 с.

4. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Дніпро : ДГУ, 2022. 348 с

5. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : Навчально-наочний посібник. Старобільськ : Вид-во «ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка», 2018. Ч. 1. 188 с.

6. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А., Боратинський О., Кулик О, Піхур О. Організація готельного господарства : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.

7. Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа : Навчальний посібник : К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т.; Вінниця : ПП «ТД«Едельвейс і К», 2015. 580 с.

8. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. К. : Центр учбової літератури, 2009. 343 с.

9. Польова Л. В. Світове готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «АртЕк», 2019. 274 с.

10. Торяник В. М., Джинджоян В. В. Механізми державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація): Словник-довідник. Навчальний посібник. ВВПЗ ДГУ, 2020. 182 с.

11. HoReCa: навч. посібник у 3 т. – Т.3. Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2017. 448 с.

Монографії:

1. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя : ЗНТУ, 2018. С. 120.

2. Лисенко О. В., Бондаренко К. В. Тенденції змінення цін на стандартні номери в готелях Варшави. *Глобальні зміни розвитку суспільства на зламі тисячоліть* : кол. моногр. : Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2023. С. 90–109.

3. Лисенко О. В. Статистичний аналіз цін на готельні номери на прикладі м. Дніпро. *Державне управління в галузі туризму та гостинності в Україні* : колективна монографія : за ред. В. М. Торяника. Дніпро : ВНПЗ ДГУ, 2024. С. 144–163.

4. Прикладні аспекти прогнозування розвитку складних соціально-економічних систем : Монографія / За ред. О. І. Черняка, П. В. Захарченка. Бердянськ : Видавець Ткачук О. В, 2015. 384 с.

Інші наукові видання:

1. Історія розвитку готельної сфери в Україні. URL : https://pidru4niki.com/15941024/turizm/istoriya_rozvitku_gotelnoi_sferi_ukrayini

2. Класифікація готелів за зірками. URL : https://bankchart.com.ua/money/turist/statti/goteli_ta_zirki_rozbiraemosya_v_nyuansah_klasifikatsiyi

3. Класифікація готелів (мотелів) в Україні. URL : <https://buklib.net/books/26891/>

4. Лисенко О. В. Моделювання достатності фінансового забезпечення поточних виробничих періодів для готельних підприємств. *Економічний простір* : Збірник наукових праць. Дніпро : ПДАБА, 2021. № 171. С. 131–136

5. Лисенко О. В. Моделювання обсягу спеціального стабілізаційного резервного фонду (на прикладі готелю «Жовтневий»). *Бізнес Інформ* : міжнародний науковий економічний журнал. Харків, 2021. № 9. С. 85–89.

6. Лисенко О. В. Моделювання змінення цін на стандартні номери в польських готелях (Краків). *Бізнес Інформ* : міжнародний науковий економічний журнал. Харків, 2023. № 2. С. 93–98.

7. Лисенко О. В. Прогнозування тенденцій розвитку ресторанної галузі м. Дніпро. *Соціально-гуманітарний вісник* : зб. наук. пр. Вип. 47. Харків : СГ НТМ «Новий курс», 2024. С. 29–35

8. Лисенко О. В. Прогнозування безкризового розвитку готельної галузі м. Дніпро. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. Хмельницький : ХНУ, 2024. № 3. С. 252–269

9. Менеджмент: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти./ Страпчук С.І. та ін. Львів: Видавництво «Новий Світ – 2000», 2020. 356 с.

10. Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): підручник / В.В. Власенко, Т.В. Семко, В. М. Криворук, О. А. Іваніщева. Вінниця: Видавничо редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с.

Інтернет-ресурси:

1. Верховна Рада України: www.portal.rada.gov.ua

2. Кабінет Міністрів України: www.kmu.gov.ua

3. Державна служба статистики України: www.ukrstat.gov.ua

4. Міжнародний валютний фонд: www.imf.org

5. Human development report: www.hdr.undp.org

6. United Nations Statistics Division: www.unstats.un.org

7. Statistical Office of the European Communities: www.europa.int

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри



(підпис)

Т.В. Тесленко

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД

«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Освітній ступінь	(назва навчальної дисципліни) бакалавр
Освітня програма	(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр) (шифр і назва) Готельно-ресторанна справа наказ № 34-02 від 25.04.2024 (назва, дата і № наказу про затвердження ОП)
Форма навчання	Денна
	202_/202_ н. р.

Плани семінарських
(практичних) занять
обговорені та схвалені на
засіданні кафедри
протокол від 14.06.2024 р. № 10



Завідувач кафедри
Тетяна ТЕСЛЕНКО

(підпис)

Дніпро – 2024

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі // Плани семінарських (практичних) занять для денної форми навчання. Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 35 с.

РОЗРОБНИКИ:

Лисенко О. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу,
кандидат економічних наук

IV КУРС

Лекція 1

ТЕМА 1. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки *Семінарське заняття № 1 – 2 год.*

План

1. Основні категорії та поняття у сфері якості.
2. Закони розвитку якості.
3. Класифікація показників якості продукції, послуг за кількістю властивостей.
4. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: *якість, петля якості, конкурентоспроможність, міжнародні стандарти, прицільна якість, кваліметрія, методи кваліметрії, циклограма (павутина якості)..*

Завдання для самостійної роботи до Теми 1

1. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості.
2. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.
3. Основні поняття, прийняті у різних версіях міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Індивідуальні завдання до Теми 1

Теми рефератів

1. Основні етапи життєвого циклу продукції та послуг - «Петля якості» продукції, послуг.
2. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.
3. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг.
4. Концепція життєвого циклу продукції та його стадії.

ТЕМА 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Практичне заняття № 2 – 2 год.

План

1. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти.
2. Методи та засоби кваліметрії.
3. Визначення базових показників для порівняння.
4. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння проводити визначення базових показників для порівняння;
- навички та знання методів та засобів кваліметрії.

Завдання для самостійної роботи до Теми 2:

1. Основні поняття показників якості продукції, послуг.
2. Основні типи показників якості продукції, послуг. Класифікація за різними ознаками.

3. Класифікація одиничних показників якості продукції.
4. Класифікацію комплексних показників якості.
5. Вимірювання кількісних показників та якісних властивостей продукції

Індивідуальні завдання до Теми 2

Теми рефератів

1. Етапи оцінювання якості продукції.
2. Оцінювання методами прикладної кваліметрії якості продукції та послуг.
3. Рівні оцінки якості продукції.
4. Циклограма («павутина якості»), алгоритм її побудови.
5. Сучасні шляхи забезпечення конкурентоспроможності продукції.
6. Правові аспекти забезпечення якості.
7. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Лекція 2

ТЕМА 3. Якість як об'єкт управління

Семінарське заняття № 3 – 2 год.

План

1. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
2. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю.
3. Основні напрями діяльності України у сфері якості.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: управління якістю, стратегічне та тактичне управління якістю, міжнародні стандарти ISO серії 9000, концепція TQM, системи НАССР.

Завдання для самостійної роботи до Теми 3:

1. Поняття управління якістю продукції, послуг.
2. Об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг.
3. Механізм управління якістю послуг.

Індивідуальні завдання до Теми 3

Теми рефератів

1. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їх реалізації.
2. Методи управління якістю.
3. Системний підхід до управління якістю.
4. Сутність стратегічного та тактичного управління якістю на підприємстві.

ТЕМА 4. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції та послуг

Практичне заняття № 4 – 2 год.

План

1. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.
2. Управління якістю на базі концепції TQM.

3. Система управління безпекою харчових продуктів.
4. Міжнародні та національні премії у сфері якості.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння управляти якістю харчових продуктів;
- навички та знання міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Завдання для самостійної роботи до Теми 4

1. Вимоги до системи НАССР.
2. Управління документацією в системі НАССР.
3. Процедури, що передбачають дослідження і планування НАССР.
4. Процедури, які здійснюються у процесі функціонування системи НАССР

Індивідуальні завдання до Теми 4

Теми рефератів

1. Організаційно-методична основа сучасного управління якістю.
2. Принципи управління якістю, на яких базуються стандарти ДСТУ ISO 9000.
3. Загальні вимоги до системи управління якістю.
4. Основні положення стандарту ISO серії 9000.
5. Складові структури управління якістю.
6. Мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM).
7. Етапи розвитку концепції TQM.

Лекція 3

ТЕМА 5. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства

Семінарське заняття № 5 – 2 год.

План

1. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень
2. Процеси системи управління якістю на стадії ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: стадії маркетингових досліджень, стадії ринку продукції та послуг.

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

1. Значення послуг і перспективи їх розвитку в Україні та світі.
2. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.

Індивідуальні завдання до Теми 5

Теми рефератів

1. Процеси системи управління якістю, які відбуваються на стадії проектування продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
2. Процеси системи управління якістю, які відбуваються на стадії розробки

продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

3.

Практичне заняття № 5 – 2 год.

План

1. Процеси проектування продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю.

2. Процеси розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

– уміння проектувати продукцію та послуги готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю;

– навички розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю.

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

1. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва.

2. Роль персоналу та матеріальних ресурсів у системі управління якістю.

Індивідуальні завдання до Теми 5

Теми рефератів

1. Структура системи управління якістю готельно-ресторанних послуг.

2. Процеси в системі управління якістю, що відбуваються на стадії маркетингу й вивчення ринку.

Лекція 4

ТЕМА 6. Система управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг

Семінарське заняття № 5 – 2 год.

План

1. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві.

2. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: виробничі процеси, процеси надання послуг, забезпечення, закупівля.

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

1. Документація процесу проектування продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

2. Документація процесу розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Індивідуальні завдання до Теми 6

Теми рефератів

1. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Практичне заняття № 6 – 2 год.

План

1. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції готельно-ресторанного господарства.
2. Процеси системи управління якістю на стадії надання послуг готельно-ресторанного господарства.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *уміння керування якістю на стадії планування готельно-ресторанних послуг;*
- *навички керування якістю на стадії виробництва готельно-ресторанних послуг.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

1. Процеси системи управління якістю, які відбуваються на стадії планування виробничих процесів, обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.
2. Процеси системи управління якістю, які відбуваються на стадії розробки виробничих процесів, обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

Індивідуальні завдання до Теми 6

Теми рефератів

1. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.
2. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їх перевірки.

Лекція 5

ТЕМА 7. Управління якістю на стадіях реалізації й експлуатації продукції *Семінарське заняття № 7 – 2 год.*

План

1. Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

2. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: стадії пакування, реалізації й експлуатації продукції, сертифікація

Завдання для самостійної роботи до Теми 7

1. Організація контролю якості продукції та послуг.
2. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
3. Аналіз якості надання послуг та їх поліпшення.

Індивідуальні завдання до Теми 7

Теми рефератів

1. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування.
2. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію.
3. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування.
4. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби

ТЕМА 8. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Практичне заняття № 8 – 2 год.

План

1. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
2. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
3. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- уміння розбиратися в інструментах й технологіях управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- навички сертифікації послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Завдання для самостійної роботи до Теми 8

1. Етапи діяльності із формування та впровадження системи управління якістю.
2. Процес організації та функціонування служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
3. Сім інструментів управління якістю.

4. Сутність технологій управління якістю продукції та послуг.

Індивідуальні завдання до Теми 8 Теми рефератів

1. Технологія розгортання функції якості (QFD - Quality Function Deployment).
2. Сутність, мета та етапи реалізації FMEA-аналізу.
3. Сутність, мета, базові принципи та переваги CALS технології.
4. Сутність та завдання концепції «Шість сигм».
5. Статистичні методи контролю якості.
6. Сутність, завдання та порядок побудови інструментів контролю якості

Рекомендована література до Теми 1:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [5], [6].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 2:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [5], [6].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 3:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [5], [6].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 4:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [1], [2], [3].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [7].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [5], [6].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 5:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [3], [4], [5], [6].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [4], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 6:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [3], [4], [5], [6].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [4], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 7:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [3], [4], [5], [6].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [4], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

Рекомендована література до Теми 8:

Основні нормативні акти [1-7].

Підручники [3], [4], [5], [6].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [2], [3], [4], [8], [9].

Монографії та інші наукові видання [1–4].

Інші джерела [1], [2], [3], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1–7].

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Актуалізація проблеми якості для організацій індустрії гостинності.
2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість».
3. Чинники впливу на якість готельно-ресторанних послуг.
4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту.
6. Принципи управління якістю послуг.
7. Класичні методи управління якістю.

8. Нові методи управління якістю.
9. Основні положення концепції TQM.
10. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування.
11. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).
12. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.
13. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
14. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
15. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств індустрії гостинності.
16. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
17. Оцінка задоволеності споживачів.
18. Системний підхід до управління якістю готельно-ресторанних послуг.
19. Основні елементи системи управління якістю.
20. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
21. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
22. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
23. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах індустрії гостинності.
24. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
25. Сертифікація туристичних послуг та послуг готельно-ресторанного господарства.
26. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
27. Міжнародне визнання сертифікатів.
28. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
29. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
30. Розробка документації системи управління якістю.
31. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
32. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
33. Інтегровані системи менеджменту.
34. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості готельно-ресторанних послуг.
35. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.
36. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.
37. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах індустрії гостинності.
38. Сутність ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.

39. Показники та методи оцінювання рівня якості готельно-ресторанних послуг.
40. Оцінювання економічної ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.
41. Розкрийте напрями вдосконалення систем управління якістю туристичних послуг.
42. Розкрийте фактори, що обумовлюють оцінку якості туристичних послуг?
43. Охарактеризуйте політику підприємства у сфері якості, її цілі, завдання та задачі.
44. Сутність контролю якості туристичних послуг, основні етапи його проведення.
45. Розкрийте особливості документообігу з якості на рівні підприємства готельно-ресторанного господарства.
46. Методи контролю якості готельно-ресторанних послуг.
47. Особливості контролю якості готельно-ресторанних послуг.
48. Розкрийте сутність і основні види витрат на управління якістю.
49. Охарактеризуйте показники якості готельно-ресторанних послуг.
50. Охарактеризуйте діяльність із формування та впровадження системи управління якістю.
51. Організація та функціонування служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
52. Розкрийте сутність поняття “петля якості послуг”. Як здійснюється управління якістю на кожній стадії життєвого циклу послуги.
53. Назвіть та охарактеризуйте інструменти управління якістю.
54. Технології управління якістю продукції та послуг.
55. Технологія розгортання функції якості (QFD - Quality Function Deployment).
56. FMEA-аналіз, його мета й етапи реалізації.
57. CALS-технології, їхня мета, сутність, базові принципи та переваги.
58. Концепція «Шість сигм», її сутність, завдання та характеристика.
59. Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, завдання порядок побудови та переваги.
60. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства.
61. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.