



практичних навичок загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення й управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

**Завдання** вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є:

- надання студентам загальних навичок з управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства;

- формування поняття про якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства;

- ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства;

- оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;

- формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління готельним господарством на всіх стадіях її життєвого циклу у взаємозв'язку з зовнішнім середовищем.

### Результати навчання (компетентності)

Компетентності, які студент набуде в результаті вивчення дисципліни

| Спеціальність                       | Загальні компетентності (ЗК)                                                                                               | Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Результати навчання (РН)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 241<br>«Готельно-ресторанна справа» | ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.<br>ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. | ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.<br>ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. | 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.<br>РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.<br>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.<br>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. |

### Орієнтовний перелік тем лекцій

1. Основні поняття та категорії управління якістю.
2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.
3. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
4. Організація контролю якості продукції.

5. Вимоги нормативної документації до показників якості готельно-ресторанного господарства
6. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

### **Орієнтовний перелік тем практичних занять**

1. Загальні положення у сфері управління якістю.
2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.
3. Управління якістю на базі концепції TQM.
4. Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послугу готельно-ресторанному господарстві.
5. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства.

### **Політика курсу**

- ✓ Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій або на Освітньому порталі університеті.
- ✓ Через об'єктивні причини (наприклад, карантин, хвороба, участь у конференції, науковому проєкті, міжнародному стажуванні) навчання може відбуватись в on-line формі на Освітньому порталі ТДАТУ з використанням системи Moodle або за посередництва інших інформаційно-комунікаційних платформ чи технологій за погодженням із викладачем курсу.
- ✓ Списування під час виконання контрольних заходів, диференційованого заліку та екзамену заборонені, зокрема із використанням мобільних гаджетів, комунікаційних засобів тощо.
- ✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
- ✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися академічної етики: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік освітнього процесу.

### **Рекомендована література**

#### **Базова**

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. В. Аристов. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 1 файл ; 240 с.
2. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Текст] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - К. : Центр учбової літератури, 2020. - 382 с.
3. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Электронный ресурс] : навч. посібник / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр учбов. л-ри, 2016. - 1 файл ; 382 с

4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
5. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИНФРА, 2004. - 212 с.
6. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
7. Безродна, С. М. правління якістю [Электронный ресурс] : навч. посібник / С. М. Безродна. - Електрон. текстові дані. - Чернівці : Технодрук, 2017. - 1 файл ; 174 с.
8. Білецький, Е. В. Управління якістю продукції та послуг [Электронный ресурс] : навч. посібник / Е. В. Білецький, Д. А. Янушкевич, З. Р. айхлісламов. - Електрон. текстові дані. - Харків : ХТЕІ, 2015. - 1 файл ; 222 с.
9. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент [Электронный ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. - 3-те вид. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр навчальної літератури, 2009. - 1 файл ; 344 с.
10. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Электронный ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Електрон. текстові дані. - Х. : ХНАМГ, 2012. - 1 файл ; 414 с.
11. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
12. Методи контролю якості харчової продукції [Текст] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / О. І. Черевко [та ін.] ; за заг. ред. Л. М. Крайнюк. - Суми : Університетська книга, 2020. - 512 с.
13. Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики; спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62 // ВВР. – 2001. – № 8.
14. Організація готельно-ресторанної справи [Текст] : навч. посібник / ТНЕУ ; за ред. В. Я. Брича. - К. : Ліра-К, 2020. - 484 с.
15. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : навч. посібник / В. І. Павлов [та ін.]. - вид. друге, доп. - К. : Кондор, 2009. - 230 с.
16. Про ліцензування : Закон України від 21. 09.2000 р. № 19/69 ВР // Відомості Верховної Ради. – 2000. – № 36. – С. 299.
17. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.
18. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
19. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.
20. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.

21. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
22. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : методичні вказівки / ХНУ ; уклад. І. Л. Полчанінова ; рец. І. М. Писаревський. - Електрон. текстові дані. - Х. : ХНУМГ, 2015. - 1 файл ; 20 с.

#### Допоміжна

23. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
24. Агєєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агєєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
25. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
26. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
27. Бородин В. В. Ресторанно-гостиничний бізнес / В. В. Бородин. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.
28. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.
29. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.
30. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.
31. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/).
32. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.
33. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.autoexpo.ua/ex/toursalon/](http://www.autoexpo.ua/ex/toursalon/), [www.uittkiev.com](http://www.uittkiev.com).
34. ЛигаЗакон. – Режим доступа : [www.liga.net](http://www.liga.net)
35. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).
36. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).
37. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
38. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу : [www.mincult.gov.ua](http://www.mincult.gov.ua).
39. Посилання на офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : [www.towd.com](http://www.towd.com).
40. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим

- доступу : [www.123world.com/index.html](http://www.123world.com/index.html).
41. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
  42. Про затвердження Правил користування готелями й анало-гічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19[Електронний ресурс]. – [://vi-leghas.ua /content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).
  43. Сайт державної туристичної організації України. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
  44. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
  45. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.
  46. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.tourlib.columb.net.ua](http://www.tourlib.columb.net.ua).
  47. Украинское право. – Режим доступа : [www.ukrpravo.com.ua](http://www.ukrpravo.com.ua).
  48. CNN Hotels. – Режим доступа : <http://www.cnnhotels.com>.

**Гарант освітньої програми**

\_\_\_\_\_

(підпис)

Прісс О.П.