

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

Кафедра готельного та туристичного бізнесу

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю обслуговування в індустрії гостинності

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки
студентів ступеня
вищої освіти

магістр

молодший бакалавр,
бакалавр чи магістр

року набору

2020

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Готельна і ресторанна справа

назва освітньої програми

академічні групи

МГР-20, МЗГР-20

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

Харків, 2021 рік

Розробник:

Антонова Олена Вікторівна, доцент кафедри
туристичного та готельного бізнесу, кандидат
економічних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

14.01.2021 р.

Гарант освітньої програми

Свідло Карина Володимирівна, завідувач
кафедри інноваційних і ресторанних
технологій, доктор технічних наук, професор

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

14.01.2021 р.

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
готельного та туристичного бізнесу

назва кафедри

протокол від 14.01.2021 р. № 6.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,
протокол від 15.01.2021 р. № 5.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю обслуговування в індустрії гостинності» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки магістрів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою викладання навчальної дисципліни є оволодіння сучасними теоретичними основами та практичними навичками управління якістю обслуговування в ресторанному та готельному господарстві, заснованими на результатах наукових досліджень у галузі.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є механізм управління якістю обслуговування підприємств ресторанного та готельного господарства.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Інноваційні технології в індустрії гостинності», «Маркетинг-менеджмент в індустрії гостинності» та є основою для подальшого виконання випускної кваліфікаційної роботи.

Мова викладання – українська.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Особливості індустрії гостинності та готельного продукту

Особливості індустрії гостинності. Специфічні властивості індустрії гостинності. Готельні послуги. Особливості ринку готельних послуг.

Специфіка готельного продукту. Технології обслуговування гостей. Процеси створення і споживання готельного продукту. Головна ознака готельного продукту. Стандарти обслуговування.

Специфіка маркетингу готельного продукту. Завдання маркетингу готельного продукту. Готельний продукт як кінцева послуга.

Тема 2. Організація якісного обслуговування в індустрії гостинності

Організація якості готельних послуг. Поняття якісного обслуговування. Взаємозв'язок організації обслуговування клієнтів і якості надання послуг. Особливості якості готельних послуг.

Вимоги до якісного обслуговування та його показники: сутність, значення, вимірювання. Основні напрями визначення складу і структури властивостей. Класифікація властивостей готельних послуг. Класифікатори для визначення пріоритетності елементів обслуговування. Показники якості послуг і обслуговування гостей.

Оцінка організації якісного обслуговування. Оцінки якісного обслуговування за вибором системи показників. Методи оцінки. Оцінки за формою вираження.

Тема 3. Управління якістю обслуговування

Управління якістю готельних послуг. Категорії якості. Особливості формування якості послуг. Специфічні особливості готельних послуг.

Причини незадовільної якості обслуговування. Проблем управління якістю обслуговування.

Значення підвищення якості обслуговування. Забезпечення якісного обслуговування. Значення підвищення якісного обслуговування.

Тема 4. Методичний апарат управління якістю обслуговування

Якість як об'єкт управління. Управляюча та керована системи. Концепції менеджменту якісного обслуговування. Напрями поліпшення обслуговування.

Забезпечення якісного обслуговування. Забезпечення високої якості обслуговування.

Контроль якісного обслуговування. Статистичні методи контролю якості обслуговування. Система загального управління якістю готельних послуг. Політика якісного обслуговування.

Тема 5. Методологічні аспекти управління якістю готельних послуг

Управління якістю послуг як процес менеджменту. Системний підхід до управління якістю готельних послуг. Структурно-функціональна модель системи управління якістю готельних послуг. Характеристика складових якості готельних послуг.

Модель управління якістю готельних послуг. П'ятиступенева модель якості обслуговування. Модель управління «П'ять М».

Механізм управління якістю послуг у готелях. Зміст управління якістю готельних послуг. Система управління якістю готельних послуг. Принципи управління якістю. Специфічні функції управління якістю послуг.

Тема 6. Управління витратами на підвищення якості обслуговування

Види витрат на підвищення якості обслуговування. Елементи управлінських витрат. Основні та додаткові витрати. Категорії витрат.

Функціонально-вартісний метод аналізу витрат на якість готельних послуг. Основні принципи застосування функціонально-вартісного методу аналізу. Етапи проведення функціонально-вартісного аналізу.

Звіт про витрати на якість готельних послуг. Зміст звіту за витратами на якість. Функціональні заходи готельного бізнесу з управління витратами.

Тема 7. Державне регулювання якості послуг в індустрії гостинності

Сертифікація та ліцензування готельних послуг: сутність та мета. Об'єкти обов'язкової сертифікації. Схема обов'язкової сертифікації в Україні.

Стандартизація якості готельних послуг: сутність та мета. Норми міждержавних стандартів.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
		Осінь	Весна	Осінь	Весна	Осінь	Весна	Осінь	Весна
Денна повна	Лекційні заняття		18						
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття		16						
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів		146						
	Усього годин		180						
Денна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна повна	Лекційні заняття	4	2						
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття	2	4						
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів	84	84						
	Усього годин	90	90						
Заочна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								

4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Теми дисципліни	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Особливості індустрії гостинності та готельного продукту	26	2		2		22							26					26						
Тема 2. Організація якісного обслуговування в індустрії гостинності	26	2		2		22							28					28						
Тема 3. Управління якістю обслуговування	26	2		2		22							24	2		2		20						
Тема 4. Методичний апарат управління якістю обслуговування	26	4		4		18							24	2		2		20						
Тема 5. Методологічні аспекти управління якістю готельних послуг	26	4		2		20							28					28						
Тема 6. Управління витратами на підвищення якості обслуговування	24	2		2		20							24	2		2		20						
Тема 7. Державне регулювання якості послуг в індустрії гостинності	26	2		2		22							26					26						
Усього годин / кредитів ECTS	180/6	18		16		146							180/6	6		6		168						

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4462>.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Особливості індустрії гостинності та готельного продукту

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Розкрити сутність індустріального характеру гостинності.

Тема 2. Організація якісного обслуговування в індустрії гостинності

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Система показників оцінки якісного обслуговування.

Тема 3. Управління якістю обслуговування

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Напрями вкладання капіталу в управління якістю.

Тема 4. Методичний апарат управління якістю обслуговування.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Система загального управління якістю готельних послуг як комплексна система.

Тема 5. Методологічні аспекти управління якістю готельних послуг

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Основа формування стратегії готельного підприємства у сфері якості.

Тема 6. Управління витратами на підвищення якості обслуговування.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Структура та наповнення звіту за витратами на якість.

Тема 7. Державне регулювання якості послуг в індустрії гостинності.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Ліцензування готельної діяльності як дієвий захід із захисту прав та інтересів споживачів.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

<http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4462>.

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Не передбачено навчальним планом.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

Весна 2020/2021 н. р.

	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	Тема 1 Особливості індустрії гостинності та готельного продукту		
	Відповідь на відкриті питання	2	2
	Тестування на Порталі	5	5
1.2	Тема 2 Організація якісного обслуговування в індустрії гостинності		
	Відповідь на відкриті питання	2	2
	Тестування на Порталі	5	5
1.3	Тема 3 Управління якістю обслуговування		
	Відповідь на відкриті питання	3	3
	Тестування на Порталі	5	5
1.4	Тема 4 Методичний апарат управління якістю обслуговування		
	Опрацювання практичних завдань	5	5
	Тестування на Порталі	5	5
1.5	Тема 5 Методологічні аспекти управління якістю готельних послуг		
	Відповідь на відкриті питання	5	5
	Тестування на Порталі	5	5
1.6	Тема 6 Управління витратами на підвищення якості обслуговування		
	Опрацювання практичних завдань	5	5
	Тестування на Порталі	5	5
1.7	Тема 7 Державне регулювання якості послуг в індустрії гостинності		
	Опрацювання практичних завдань	3	3
	Тестування на Порталі	5	5
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	15	15
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (ситуаційне завдання)	15	15
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Під час організації освітнього процесу на Порталі використовуються наступні елементи:

- опрацювання практичних завдань: елемент «Завдання»;
- відповідь на відкриті питання: елемент «Завдання»;
- тестування: елемент «Тест».

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Босовська М. В. Управління якістю послуг у готелях та ресторанах: навчально – методичне видання / М. В. Босовська – Київ : Київський національний торговельно - економічний університет, 2018. – 124 с.

2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Харків : Харківська національна академія міського господарства, 2016. – 414 с.

3. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко, Л. М. Гопкало – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2016. – 348 с.

4. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 2 Ресторани / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко, Л. М. Гопкало. – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2016. – 376 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

5. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія / – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2015. – 831 с.

6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ: Центр учбової літератури, 2014. – 472 с.

7. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш – Київ: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

8. Менеджмент якості: навчальний посібник / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич, Е. М. Векслера. – Київ: Професіонал, 2008. – 320 с.