

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
 «ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
 Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та
 туристичного бізнесу
 Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»
 на 2021-2022 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс
Освітня програма / спеціалізація	Готельно-ресторанна справа
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну
 науковий ступінь і вчене звання,
 посада

Положишнікова Людмила Олександрівна

к.т.н., доцент
 доцент кафедри готельно-ресторанної
 та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-840-45-32
Електронна адреса	ivanova7721@ukr.net
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.thvrg.puet.edu.ua/cont.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю і оцінювання рівня якості, умінь та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.
Тривалість	6 семестр: 5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; навчальна робота на практичних заняттях; захист домашнього завдання; виконання

	індивідуальних завдань; самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань; тестування, поточні модульні контрольні роботи. Підсумковий контроль:– залік
Базові знання	Наявність знань з дисциплін «Основи класичної кулінарії», «Ресторани в готельній індустрії», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю», «Основи готельної індустрії»
Мова викладання	українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти студент
Загальні компетентності	
ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	РН 02. 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.
ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності	
СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи
СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни	РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)	Результати навчання
МОДУЛЬ I. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю			
Тема 1. Якість як об'єкт управління	Якість як об'єкт управління <i>Питання для практичного заняття</i>	1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та	Знати теоретичний матеріал та вміти його

Назва теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)	Результати навчання
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття управління якістю продукції, послуг. 2. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. 3. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації. 4. Методи управління якістю. 5. Системний підхід до управління якістю. 6. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві. 7. Розв'язання ситуаційних завдань 	послуг в Україні.	використовувати у практичних ситуаціях
Тема 2. Розвиток систем управління якістю	<p style="text-align: center;">Розвиток систем управління якістю <i>Питання для практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Еволюція систем управління якістю 2. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. 3. Роботи Е. Демінга з управління якістю. 4. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. 5. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 6. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. 7. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. 8. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. 9. Державне регулювання у сфері якості. 10. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи. 2. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. 3. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. 	Знати теоретичний матеріал та вміння його використовувати у практичних ситуаціях
Тема 3. Загальна характеристика систем управління	Аналіз діючої нормативної документації на продукцію та послуги	Ознайомитися з нормативною документацією в області якості	Знати теоретичний матеріал та вміння його

Назва теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)	Результати навчання
якістю (СУЯ) продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	<p>ресторанного господарства <i>Питання для практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознайомлення з діючими нормативними документами в області якості. 2. Системи управління якістю на основі стандартів серії ISO 9000, 14000 18000, 22000. 3. Розробка політики організації в області якості. 		використовувати у практичних ситуаціях
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	<p>Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві <i>Питання для практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі. 2. Класифікація та характеристика послуг у системі якості. 3. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю. 4. Структура системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг. 5. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку. 6. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 7. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва. 2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 3. Організація контролю якості продукції та послуг. 4. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства. 5. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення. 	Знати теоретичний матеріал та вміння його використовувати у практичних ситуаціях

Назва теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)	Результати навчання
	<p>споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>8. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.</p> <p>9. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції.</p> <p>10. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.</p> <p>11. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.</p> <p>12. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки.</p> <p>13. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування.</p> <p>14. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію.</p> <p>15. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування.</p> <p>16. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.</p>		
<p align="center">МОДУЛЬ II. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства</p>			

Назва теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)	Результати навчання
<p>Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг</p>	<p>Основні методи визначення якості продукції та послуг <i>Питання для практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та завдання кваліметрії. 2. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. 3. Методи визначення якості продукції та послуг. 4. Використання діаграм Парето при оцінці якості продукції та послуг, що надаються підприємствами готельно-ресторанного господарства. 5. Обґрунтуйте з використанням причинно-наслідкової діаграми причин неякісного надання послуг щодо обслуговування номера закладу готельно-ресторанного господарства. 6. Використання контрольних карт при оцінці якості кулінарної продукції. 7. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови. 8. Вирішення ситуаційних завдань. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика. 2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки. 3. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика. 4. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг. 	<p>Знати теоретичний матеріал та вміти його використовувати у практичних ситуаціях</p>
<p>Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</p>	<p>Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства <i>Питання для практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Показники якості, їх класифікація та характеристика. 2. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки 	<p>Етапи проведення комплексної оцінки якості</p>	<p>Знати теоретичний матеріал та вміти його використовувати у практичних ситуаціях</p>

Назва теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)	Результати навчання
	якості продукції та послуг. 3. Комплексні показники якості, їх характеристика. 4.Вирішення ситуаційних завдань		
Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві <i>Питання для практичного заняття</i> 1. Ознайомлення з нормативною документацією на продукцію та послуги ресторанного господарства (ДСТУ). 2. Ознайомлення з вимогами до виробничого та обслуговуючого персоналу. 3. Ознайомлення з вимогами, що висуваються до готелів різних категорій.	Вимоги до персоналу готельно-ресторанного господарства	Знати теоретичний матеріал та вміти його використовувати у практичних ситуаціях
Тема 8. Організація управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства <i>Питання для практичного заняття</i> 1. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю. 2. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства. 3. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.	Нормативна документація, необхідна для отримання сертифікатів якості у готельно-ресторанних комплексах	Знати теоретичний матеріал та вміти його використовувати у практичних ситуаціях

Інформаційні джерела

Основні

1. Бондар Н.П. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві[Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа” денної форми навчання / Н.П. Бондар К.: НУХТ, 2014. 96 с.

2. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. Посібник. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 468 с.
3. Станкевич І. В., Романенко Т.А. Управління якістю: [метод. рекомендації до виконання практичних робіт для студентів усіх форм навчання за напрямом 0306 «Менеджмент». Ч. 1]. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2012. 60 с.
4. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006 , 2017. 328 с.
5. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества. Пономарев С.В, Мищенко С.В. и др. М.: Стандарты и качество, 2005. 248 с.
6. Торстен М., Ліліє Ф. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів.: Довідник. Львів: ПАЮ, 2006. 336 с.
7. Градінарова О.О. Управління якістю: конспект лекцій. Донецьк: ДІТБ, 2011. 286.

Додаткові

1. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
2. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
3. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
4. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
5. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
6. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благопо-луччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002 р.
7. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97–ВР.
8. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
9. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
10. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
11. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
12. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.
13. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
14. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р. 476
15. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліп-шення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.
16. ДСТУ ISO 14001 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування. Чинний від 01.01.98 р.
17. ДСТУ ISO 14004 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Загальні настанови щодо принципів управління систем та засобів забезпечення. Чинний від 01.01.98 р.
18. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. Чинний від 04.01.1997 р.
19. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
20. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. Чинний від 04.01.1997 р.
21. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення. Чинний від 04.01.1997 р.
22. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи. Чинний від 04.01.1997 р.
23. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної

сертифікації. Чинний від 04.01.1997 р.

22. ДСТУ ISO 22000:2018. Система менеджмента пищевой безопасности. Требования к любой организации, участвующей в цепи создания пищевой продукции. Чинний від 01.01.2018. 45с.

24. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. ОТУ».

25. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (Міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).

26. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».

27. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».

28. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

29. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

30. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»

31. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

477

2. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.

33. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

34. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).

35. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.

36. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (затв. Постановою КМ України від 29.04.94 № 276 - в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).

37. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».

38. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009 р.

39. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

• Політика щодо термінів виконання та перескладання завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин.

• Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування не дозволяється (у т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування, підготовки практичних завдань в процесі заняття та роботи з використанням програми Power Point та Microsoft Excel.

• Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.

• Політика зарахування результатів неформальної освіти:

<http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-4) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (16 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (16 балів); тестування (4 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів); оформлення конспекту лекцій та робочого зошита (1 бал)	50
Модуль 2. (теми 5-8) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (16 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (16 балів); тестування (5 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів); оформлення конспекту лекцій та робочого зошита (1 бал)	50
Всього	100

Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни