

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»
на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 2 семестр
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

Положишникова 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	8 семестр: 5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Форми навчання: лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом. Методи навчання: лекції (пояснювально-ілюстративний, демонстративний, проблемного викладу,); практичні заняття (обговорення проблемних питань, отримання навичок використання нормативної документації); самостійна робота (репродуктивний, реконструктивний, підготовка відповіді на проблемні питання, метод самоконтролю)

Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; навчальна робота на практичних заняттях; захист домашнього завдання; самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань; тестування, поточні модульні контрольні роботи. Підсумковий контроль: семестр 8 – залік.
Базові знання	Наявність знань з дисциплін: Основи класичної кулінарії, Організація роботи ресторанів, Організація роботи готелів, Основи готельної індустрії, Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній 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.
Універсальні компетентності	
УК. Здатність використовувати на практиці основні положення щодо організації систем управління якістю у готельно-ресторанному господарстві	УРН. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття щодо управління якістю, еволюції та основних етапів розвитку менеджменту якості, особливості існуючих систем управління якістю, структуру стандартів ДСТУ ISO серії 9000, методи оцінки якості послуг; принципи розробки системи управління якістю та її функціонування
УК. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства у сфері управління якістю	УРН. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу в сфері якості

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 Джузепа 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 вміти його використовувати у практичних ситуаціях
Тема 3. Загальна характеристика систем управління	<p style="text-align: center;">Аналіз діючої нормативної документації на продукцію та послуги</p>	Ознайомитися з нормативною документацією в області якості	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
якістю (СУЯ) продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	<p align="center">ресторанного господарства <i>Питання для практичного заняття</i></p> <p>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.</p>		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> <p>1. Процеси в системі управління якістю на всіх етапах життєвого циклу продукції (послуги)</p>	<p>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.</p>	Знати теоретичний матеріал та вміння його використовувати у практичних ситуаціях
МОДУЛЬ II. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства			
Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	<p>Основні методи визначення якості продукції та послуг <i>Питання для практичного заняття</i></p> <p>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</p>	<p>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 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>підприємствами готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5. Обґрунтуйте з використанням причинно-наслідкової діаграми причин неякісного надання послуг щодо обслуговування номера закладу готельно-ресторанного господарства.</p> <p>6. Використання контрольних карт при оцінці якості кулінарної продукції.</p> <p>7. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.</p> <p>8. Вирішення ситуаційних завдань.</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</p> <p><i>Питання для практичного заняття</i></p> <p>1. Показники якості, їх класифікація та характеристика.</p> <p>2. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.</p> <p>3. Комплексні показники якості, їх характеристика.</p> <p>4. Вирішення ситуаційних завдань</p>	<p>Етапи проведення комплексної оцінки якості</p>	<p>Знати теоретичний матеріал та вміти його використовувати у практичних ситуаціях</p>
<p>Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві</p>	<p>Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві</p> <p><i>Питання для практичного заняття</i></p> <p>1. Ознайомлення з нормативною документацією на продукцію та послуги ресторанного господарства (ДСТУ).</p> <p>2. Ознайомлення з</p>	<p>Вимоги до персоналу готельно-ресторанного господарства</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
	вимогами до виробничого та обслуговуючого персоналу. 3. Ознайомлення з вимогами, що висуваються до готелів різних категорій.		
Тема 8. Організація управління якістю на підприємстві 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. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
3. 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.
4. 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, 2014. 468 с.
5. Станкевич І. В., Романенко Т.А. Управління якістю: [метод. рекомендації до виконання практ. робіт для студентів усіх форм навчання за напрямом 0306 «Менеджмент». Ч. 1]. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2012. 60 с.
6. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006 , 2017. 328 с.
7. Торстен М., Ліліє Ф. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів.: Довідник. Львів: ПАЮ, 2006. 336 с.

Додаткові

1. <http://www.iso.org/iso/home.html> – Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації.
2. http://iso9001.kiev.ua/index_ua.html – Сайт українського консультативно-методичного центру сертифікації в системах ISO.
3. http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688 – Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби.
4. <http://www.ukrindnc.org.ua/> – Офіційний сайт ДП «Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості».
5. <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> – Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт».
6. <http://www.162.com.ua/> – Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів.
7. Сервер Верховної Ради України: <http://www.rada.gov.ua/>
8. Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua
9. Державний комітет статистики України: www.ukrstat.gov.ua
10. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua>

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: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» (http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf); 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/neformalna-osvita>

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 (15 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (18 балів); тестування (5 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів)	50
Модуль 2. (теми 5-8) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (15 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (18 балів); тестування (5 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів)	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	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни