

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«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 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 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

**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	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	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
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	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)
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	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: залік.
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з дисциплін: Основи класичної кулінарії, Організація роботи ресторанів, Організація роботи готелів, Основи готельної індустрії, Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії
<b>Мова викладання</b>	українська

### Перелік компетентностей і програмні результати навчання

<b>Універсальні програмні результати навчання</b>	<b>Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти студент</b>
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття щодо управління якістю, еволюції та основних етапів розвитку менеджменту якості, особливості існуючих систем управління якістю, нормативну документацію, що використовується в галузі якості, методи оцінювання якості; принципи розробки системи управління якістю та особливості її функціонування Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу у сфері якості	Здатність використовувати на практиці основні положення щодо організації систем управління якістю у готельно-ресторанному господарстві  Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства у сфері управління якістю

### Тематичний план навчальної дисципліни

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)</b>
<b>МОДУЛЬ I. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю</b>		
<b>Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства</b>	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.
<b>Тема 2. Еволюція методичних підходів до дослідження якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Діяльність громадських організацій у сфері якості; їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи. 2. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості; основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. 3. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)
Тема 3. Система управління якістю як основний механізм гарантії якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Нормативна документація в області якості»
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва.</li> <li>2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</li> <li>3. Організація контролю якості продукції та послуг.</li> <li>4. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.</li> <li>5. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення.</li> </ol>
<b>МОДУЛЬ II. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства</b>		
Тема 5. Методичні підходи до оцінювання якості ресторанних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика.</li> <li>2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки.</li> <li>3. Оцінювання якості продукції, послуг .</li> </ol>
Тема 6. Методичні підходи до оцінювання якості послуг готелів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати повідомлення на тему «Комплексне оцінювання якості»
Тема 7. Організація управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства та забезпечення функціонування систем управління якістю на підприємствах	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Нормативна документація, необхідна для отримання сертифікатів якості у готельно-ресторанних комплексах

## Інформаційні джерела

### Основні

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 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, 2018. 488 с.
3. Лозова Т.М., Сирохман І.В. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник. Львів: Растр-7, 2018. 398 с.
4. Кількісна оцінка якості готельного продукту: монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кошавка, А.В. Полякова [та ін.]; під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г.Я. Круль К.: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
6. Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
7. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зіновев та ін.; за ред. С.І. Дрогунцова. К.: Ліра-К, 2017. 520 с.
5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. К.: Центр учбової л-ри, 2019. 344 с.
6. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с.
7. Панченко М.О. Управління якістю: теорія і практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
8. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006 , 2017. 328 с.
9. Торстен М., Ліліе Ф. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів.: Довідник. Львів: ПАЮ, 2006. 336 с.

### Додаткові

1. Шестопап Г.С., Самко С.Я., Миколайчук В.Ю. Гарантування безпечності харчової продукції шляхом впровадження системи НАССР / Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції: Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг/ Відп. ред. П.О. Куцик. Львів: Вид-во "Растр-7", 2018. С.51-54.
2. Шестопап Г. С., Гавриляк М. Я. Системний підхід до безпечності харчової продукції в ЄС та Україні / Г. С.Шестопап, М. Я. Гавриляк // Товарознавчий вісник: збірник наукових праць. Випуск 10 / [Редкол.: відп. ред. д.т.н., професор Байдакова Л. І.]. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2017. С. 5-13.
3. Міжнародна організація зі стандартизації : URL: <http://www.iso.org/iso/home.html> (дата звернення 30.11.2022).
4. Укрметртестстандарт URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> (дата звернення 30.11.2022).
5. Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: <http://www.162.com.ua/> (дата звернення 30.11.2022).
6. Сервер Верховної Ради України : URL: <http://www.rada.gov.ua/> (дата звернення 30.11.2022).
7. Державний комітет статистики України: URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) (дата звернення 30.11.2022).
8. Інтернет-портал для управлінців: URL: <http://www.management.com.ua> (дата звернення 30.11.2022).
9. Ray Tricker. Quality Management Systems. A Practical Guide to Standards Implementation. 1st Edition. Routledge, 2019. 240 p.

## Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Дистанційний курс «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Організація освітнього процесу та відвідування занять – відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozheniye\\_ob\\_organizatsii\\_obrazovatelnoho\\_protsessa.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozheniye_ob_organizatsii_obrazovatelnoho_protsessa.pdf)

Політика щодо академічної доброчесності: здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного та підсумкового контролю, у т.ч. із використанням мобільних девайсів. Останні дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки до занять та виконанні завдань. Студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf)

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. «Порядок допуску студентів до заліково- екзаменаційної сесії»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_dopusku\\_studentiv\\_do\\_zalikovo-ekzamenaciyanoi\\_sesiyi.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenaciyanoi_sesiyi.pdf)

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковими, якщо студент пропустив заняття, або отримав незадовільну оцінку, він має відпрацювати пропущене, або нескладене шляхом вивчення матеріалів з відповідної теми в дистанційному курсі, виконання тематичного тесту для самоконтролю, написання конспекту з подальшим захистом під час індивідуальної консультації; за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Якщо заняття (за умов надзвичайної ситуації) проводиться дистанційно, студент має виходити на зв'язок із викладачем за розкладом занять, відповідно додаткової інструкції.

Політика зарахування результатів неформальної та/ або інформальної освіти:  
[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultativ\\_neformalnoyi\\_osvity\\_0.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity_0.pdf),  
<http://www.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 5-7) 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

**Примітка:** За додаткові види навчальних робіт (участь у науковій роботі, олімпіаді, проходження курсів і отримання сертифікату) студент може отримати додаткові бали - 20 балів, що додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

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

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ECTS</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
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