

## СИЛАБУС

**Назва освітньої компоненти:** Управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного комплексу

**Мета освітньої компоненти:** формування у здобувачів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства, впровадження систем TQM та HACCP.

**Основні компетентності, що формуються:**

- Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
- Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства
- Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів
- Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.
- Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.
- Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність забезпечувати безпеку клієнтів в звичайних та форс-мажорних обставинах.
- Здатність до персоніфікації клієнтів.
- Умінь моделювати сервісно-виробничі процеси закладів готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів і забезпечити їх апаратне оформлення.

Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
Укр.	VI	4,0 / обов'язкова	Захарова С.Г, канд.держ.упр., доцент	120 год. (24 год. лекцій, 12 год. практичних занять, 12 год. індивідуальної роботи, 72 год. самостійної роботи)
<b>Результати</b>		<b>Методи викладання, навчання</b>		<b>Форми оцінювання (поточний та підсумковий)</b>

<b>навчання</b>		<b>контроль) Підсумковий контроль – екзамен (40 балів)</b>
<p>1.Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, лекція-роздум, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, семінар-вирішення ситуаційних задач аналіз конкретних ситуацій (case-study)</p>	<p>Участь в дискусії (семінарі, диспуті, дебатах, мозковому штурмі тощо), есе, підсумковий контроль – екзамен</p>
<p>2.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.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, лекція-роздум, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач аналіз конкретних ситуацій (case-study), презентації, проектна робота, пошук в Інтернет</p>	<p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), пояснення розв'язання задач, оцінювання презентації, підсумковий контроль – екзамен</p>
<p>3.Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, «круглий стіл» за тематикою самостійної пошукової роботи, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач (case-study), ігрові технології, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, тести</p>	<p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), участь в рольовій грі (діловій грі), підсумковий контроль – екзамен</p>
<p>4.Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач аналіз конкретних ситуацій (case-study),</p>	<p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), пояснення розв'язання задач, оцінювання презентації, підсумковий контроль –</p>

<p>5.Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>6.Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.</p> <p>7.Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>8.Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>9.Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</p>	<p>презентації, проектна робота, пошук в Інтернет</p> <p>Ігрові технології, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, Імітаційні методи</p> <p>Імітаційні методи, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет,</p> <p>Самостійна робота, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет</p> <p>Самостійна робота, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, вирішення ситуаційних задач (case-study), ігрові технології.</p> <p>Самостійна робота, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, вирішення ситуаційних задач (case-study), ігрові технології.</p>	<p>екзамен</p> <p>Участь в рольовій грі (діловій грі), оцінювання презентації, усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), підсумковий контроль – екзамен</p> <p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), участь в рольовій грі (діловій грі), підсумковий контроль – екзамен</p> <p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), участь в рольовій грі (діловій грі), підсумковий контроль – екзамен</p> <p>Оцінювання презентації, оцінювання практичних навичок, дослідницький проект, участь в рольовій грі (діловій грі), підсумковий контроль – екзамен</p> <p>Презентація в малих групах, оцінювання презентації (мікрогрупової презентації), оцінювання доповідей студентів,</p>
---	--	--

<p>10. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>11. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості</p> <p>12. Можливість генерувати нові ідеї, проявляти ініціативу, нести відповідальність за якість готельно-ресторанних послуг.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, «круглий стіл» за тематикою самостійної пошукової роботи, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач (case-study), презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, тести</p> <p>Лекція, проблемна лекція, «круглий стіл» за тематикою самостійної пошукової роботи, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач (case-study), презентації, проектна робота</p> <p>Імітаційні методи, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, робота в мікрогрупах</p>	<p>підсумковий контроль – екзамен</p> <p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), пояснення розв'язання задач, оцінювання презентації</p> <p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), пояснення розв'язання задач, оцінювання презентації, проектів</p> <p>Участь в дискусії (семінарі, диспуті, дебатах, мозковому штурмі тощо), есе, захист проектів, тестування, підсумковий контроль – екзамен</p>
--	---	--

#### Оцінка

**Підсумкова оцінка в результаті 100% (40% за екзамен і 60%- поточне підсумкове оцінювання):**

1. 40% екзамен
2. 20% (20 балів) участь у дискусії, семінарі, підготовка доповідей та презентацій, участь у рольовій (діловій) грі
3. 20% (20 балів) модульні контрольні роботи
4. 10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій
5. 10% (10 балів) проектна робота в малих групах
6. Критерії оцінки:

**10% (10 балів) Участь у дискусії, семінарі, підготовка доповідей та презентацій:**

**8-10 балів** Здобувач демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, вмє визначити найбільш вірні і актуальні, має аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Обґрунтовує свою думку. Має хороші комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.

**5-7 балів** Здобувач демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, має посередні аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Не завжди знаходить аргументи для обґрунтування своєї думки. Має

достатні комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.

**3-4 бал** Здобувач демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, не має достатніх аналітичних навичок щодо їх переваг та недоліків. Має бар'єри в комунікації, дотримується етичних норм під час дискусії.

**0-3 бал** Здобувач показує недостатнє розуміння питань, не надає необхідної інформації щодо поставленого питання і наводить непотрібну інформацію. Має бар'єри в комунікації, але дотримується етичних норм під час дискусії.

### **10% (10 балів) Участь у рольовій (діловій) грі**

#### **Критерії оцінки:**

**7-10 балів** Здобувач здатний виконувати різні ролі та розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на конкретному «робочому» місці. Здатний до аналізу і синтезу. Усвідомлено використовує надбані знання, уміння і навички. Розуміє послідовність дій. Вміє узгоджувати свої дії з іншими членами команди..

**4-6 балів** Здобувач здатний виконувати зрозумілі та відповідні його психологічним особливостям ролі і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на вибраному ним «робочому» місці. Здатний до аналізувати свої дії та дії колег. Демонструє посередні знання та уміння. Намагається узгоджувати свої дії з іншими членами команди.

**0-3 балів** Здобувачу складно приймати правила гри і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму. Здобувач не демонструє послідовність дій. Демонструє недостатні знання та уміння, характеризується нерозумінням предмету.

### **10% проектна робота в малих групах**

#### **Критерії оцінки:**

**7-10 балів** Здобувач чітко розуміє поставлене завдання. Здійснює організацію і планування роботи. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію, критично мислити. Володіє навиками презентації і комунікативними навиками. Вміє працювати в команді, вирішувати конфліктні ситуації.

**4-6 балів** Здобувач розуміє поставлене завдання. Вміє зосередитися та якісно виконати доручену йому роботу. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію. Володіє комунікативними навиками. Вміє працювати в команді.

**0-3 балів** Здобувач пасивно включається в роботу. виконує незначні доручення. Здатний займатись пошуковою роботою. Здобувач не демонструє послідовність дій. Йому складно вирішувати командні завдання. Його поведінка може бути причиною конфліктів в команді.

### **20% модульна контрольна робота (тести). Дві роботи по 10 балів.**

#### **Критерії оцінки:**

**10 балів нараховується, якщо:**

Здобувач виконав вірно всі завдання

**9 балів нараховується, якщо:** здобувач допустив дві помилки.

**8 балів нараховується, якщо:** здобувач допустив три помилки.

**7 балів нараховується, якщо:** якщо: здобувач допустив чотири помилки.

**6 балів нараховується, якщо:** якщо: здобувач допустив п'ять помилок.

**5 бал нараховується, якщо:** якщо: здобувач допустив шість помилок.

**4 балів нараховується, якщо:** якщо: здобувач допустив п'ять помилок.

**3 бали нараховується, якщо:** якщо: здобувач допустив шість помилок.

**2 бал нараховується, якщо:** якщо: здобувач допустив вісім помилок

### **10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій**

#### **Критерії оцінки:**

**9-10 балів зараховується, якщо:**

Здобувач здатний сформулювати добре обґрунтовану думку з обговорюваної професійної ситуації. Відповідь відображає власну точку зору студента, є елемент новизни. Здобувач демонструє послідовність дій; детально пояснює, усвідомлено використовує вивчені методи.

**7-8 балів нараховується, якщо:** здобувач демонструє добрі знання з обговорюваної професійної ситуації. Здобувач добре аргументує свою відповідь. Використовує відповідні дані і приклади. Здобувач демонструє послідовність дій, детально пояснює, в більшості випадків усвідомлено використовує вивчені методи.

**5-6 балів нараховується, якщо:**

Здобувач наводить обмежені аргументи у відповіді; не показує достатніх знань в роботі. Здобувач демонструє не повну послідовність дій.

**3-4 бали нараховується, якщо:**

Здобувач не зовсім розуміє проблему і питання. Важлива інформація була упущена. Наводить інформацію, що не стосується питання. Здобувач не демонструє послідовність дій.

**0-3 бали нараховується, якщо:**

Деякі матеріали в роботі не стосуються питання. Здобувач не демонструє послідовність дій.

#### Зміст

Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління.

Тема 1. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю. Концепція загального управління якістю TQM. Методи і засоби концепції TQM.

Тема 3. Якість обслуговування у готельній сфері

Тема 4. Корпоративні стандарти обслуговування готельних мереж (на прикладі українських чи закордонних мереж).

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг

Тема 6. Організація контролю якості продукції в готельно-ресторанному господарстві

Змістовий модуль 2. Підвищення якості продукції та послуг сучасного готельно-ресторанного підприємства.

Тема 7. Процеси систем управління якістю продукції в готельно-ресторанному господарстві

Тема 8. Вимоги до показників якості в готельно-ресторанному господарстві

Тема 9. Стандартизація як спосіб державного регулювання туристичної діяльності.

Національні стандарти ДСТУ.

Тема 10. Сертифікація як спосіб державного регулювання туристичної діяльності

Тема 11. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Міжнародні стандарти якості ISO 9000.

Тема 12. Впровадження системи НАССР в діяльність сучасного готельно-ресторанного підприємства. Метрологія.

#### Література

##### Обов'язкова

1. Україна. Закон. "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" №771/97- ВР, поточна редакція від 16.01.2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /771/97-%D0%B2%D1%80>
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О. Ю. Давидова. Х.: Вид-во: Іванченка І. С., 2018. 488 с.
3. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г.Я. Круль К.: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
4. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зіновєв 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., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с.

7. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
8. Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
9. Сирохман І. В., Лозова Т. М., Давидович О. В., Килимон М.-М. В. Управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Видавництво "Растр-7", 2015. 428 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. К.: Знання; КОО, 2007. 471с.

#### Додаткова

- 1.Куць В.Р. Кваліметрія: навч.посіб. /В.Р.Куць, П.Г.Столярчук, В.М.Друзюк. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. 256 с.
- 2.Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособие [для студ. вузов] / С.И. Байлик. К. : Альтерпресс, 2002. 252 с.
- 3.Сирохман І. В., Лозова Т. М., Давидович О. В., Килимон М. В. Управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Видавництво "Растр-7", 2015. 428 с.
- 4.Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс / Дж.Р. Уокер. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. 880 с.
5. Топольник В.Г. Кваліметрія в ресторанному господарстві : монографія / В.Г. Топольник, А.С. Ратушньш. Донецьк : ДонНУЗТ, 2008. 243 с.
- 6.Шестопад 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.
- 7.Шестопад Г. С., Гавриляк М. Я. Системний підхід до безпечності харчової продукції в ЄС та Україні / Г. С.Шестопад, 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.

#### Інтернет-джерела:

- 1.Європейські системи з якості та безпеки харчових продуктів. Переваги системи НАССР [Електронний ресурс].
- 2.Спільнота споживачів та громадські об'єднання: Порівняльні тестування товарів та послуг [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://docplayer.ru/27066415-Sravnitelnoe-testirovanie-tovarov-i-uslug-dlyapotrebiteley.html>
- 3.Офіційний веб-сайт ISO. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.iso.org/home.htm>
- 4.Офіційний веб-сайт CEN. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://standards.ctn.ua/>
- 5.Захист прав споживачів. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: [www.consumer.com.ua](http://www.consumer.com.ua)
- 6.Центр сертифікації. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: [www.sertifcentr.vinnici.gov.ua](http://www.sertifcentr.vinnici.gov.ua)
7. «Леонорм-фонд». - [Електронний ресурс].- Режим доступу: [www.leonorm.com.ua](http://www.leonorm.com.ua)
- 8.Каталог корисних та цікавих сайтів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.4uth.gov.ua>

#### Політика курсу

*Політика щодо відвідування здобувачів:* здобувачі мають відвідувати заняття регулярно. Принаймні частина матеріалу, який виносить на модульний контроль, базується на лекціях та практичних завданнях. У випадку пропуску занять з поважних причин здобувач повинен опрацювати матеріал, який він пропустив, самостійно, з використанням матеріалів, які розміщені на Google Classroom.

*Здобувачі з особливими освітніми потребами:* Якщо здобувач має особливі освітні потреби, він може повідомити про це викладача. Здобувачі мають право на індивідуальне визначення способів проходження поточного модульного контролю за письмовою заявою. Можливе навчання за індивідуальним планом або за індивідуальним графіком.

*Академічна доброчесність:* Здобувач має усвідомити, що академічна недоброчесність є неприпустимою. Обман під час виконання будь-якого завдання призведе до нульової оцінки

цього завдання. Питання застосування до здобувачів-порушників дисциплінарних покарань лежить у компетентності Комісії з питань академічної доброчесності та етики.

*Політика щодо використання телефонів та інших електронних пристроїв:* Під час проведення навчальних занять електронні пристрої та телефони мають перебувати в безшумному режимі роботи. У разі невиконання даної вимоги, викладач може запропонувати здобувачу покинути аудиторію.

*Політика щодо скарг здобувачів:* Здобувач може обговорити скаргу з викладачем після заняття. Якщо питання залишається невирішеним, здобувач має звернутися до завідувача кафедри міжнародного туризму, готельно-ресторанного бізнесу та іншомовної підготовки.

*Сексуальні домагання:* Якщо ви відчуваєте, що зазнали насильства, або ви не впевнені, що є сексуальними домаганнями, вам рекомендується обговорити це питання із завідувачем кафедри педагогіки та психології.

*Політика щодо оцінювання у разі порушення дедлайнів:* У разі порушення строків виконання завдання більше, чим на 10 днів, здобувач втрачає 25 % визначеної кількості балів. Якщо робота надається викладачу в кінці семестру – кількість балів знижується на 50% від визначеної.

*Пропозиції від здобувачів вищої освіти:* Протягом вивчення курсу здобувачі можуть звернутися до викладача з пропозиціями щодо вдосконалення (доповнення, зміни та ін.). Дані пропозиції можуть бути висловлені усно або письмово (електронною поштою). Для вирішення будь-якого питання, яке пов'язане із вивченням даної дисципліни, здобувач може усно звернутися до викладача (ауд. 3203) або надіслати повідомлення на адресу: avtor23@i.ua, s.zakharova@duan.edu.ua