

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю послуг в готелях і ресторанах»

**Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»
Інститут, факультет: Факультет туризму**

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № від

м. Івано-Франківськ – 2022

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Управління якістю послуг в готелях і ресторанах
Освітньо-професійна програма	Міжнародний готельний бізнес
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр з готельно-ресторанної справи
Статус дисципліни	Нормативна
Курс/семестр	2/4
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 18/6 год. Лабораторні заняття – 42/14 год. Самостійна робота – 120/160 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	

2. Опис дисципліни

Мета курсу: формування базових знань і навичок щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якісного обслуговування у готельній і ресторанній сфері, принципів ефективного функціонування підприємств, методів контролю та оцінювання рівня якості обслуговування, умінь та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю обслуговування в готельних підприємствах.

Цілі курсу: навчальна дисципліна «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» спрямована на формування фахових компетентностей управління якістю 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 готельного бізнесу.

Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Компетентності:

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства,

усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

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.

Програмні результати навчання:

PH 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

PH 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

PH 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

PH 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

PH 21. 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.

3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Сутність якості та управління ним	Філософія якості та всеохопне управління якістю (TQM). Визначення поняття «якість» Внесок провідних фахівців у розвиток управління на основі якості. Авторські моделі та школи TQM. Моделі організаційної досконалості та нагороди з якості. Інструменти управління якістю. Етапи розвитку думки та практики у сфері якості у ХХ ст. Інструменти управління якістю	Питання, лабораторна робота
2.	Розвиток систем управління якістю	Еволюція систем управління якістю. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Державне регулювання у сфері якості. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).	Питання, лабораторна робота
3.	Загальна характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Ознайомлення з діючими нормативними документами в області якості. Системи управління якістю на основі стандартів серії ISO 9000, 14000 18000, 22000. Розробка політики організації в області якості.	Питання, лабораторна робота
4.	Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі. Класифікація та характеристика послуг у системі якості. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю. Структура системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси	Питання, лабораторна робота

		<p>системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії матеріальнотехнічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.</p>	
5.	Якість товарів і послуг - основа систем сертифікації	<p>Основні поняття якості. Категорія якості в системі сертифікації. Сутність сертифікації. Основні поняття та визначення. Стандарти управління якістю продукції в системі ISO-9000 версії 2000 р. Історія створення стандартів якості. Філософія, основні положення системи стандартів ISO-9000. Система контролю якості продукції HACCP.</p>	
6.	Відповідність засобів розміщення вимогам нормативної документації до показників якості в готельному бізнесі	<p>Поняття та завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Методи визначення якості продукції та послуг. Використання діаграм Парето при оцінці якості продукції та послуг, що надаються підприємствами готельно-ресторанного господарства. Обґрунтуйте з використанням причинно-наслідкової діаграми причин неякісного надання послуг щодо обслуговування номера закладу готельно-ресторанного господарства. Використання контрольних карт при оцінці якості кулінарної продукції. Поняття циклограм («павутини якості»), алгоритм її побудови.</p>	Питання, лабораторна робота
7.	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	<p>Показники якості, їх класифікація та характеристика. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг. Комплексні показники якості, їх характеристика.</p>	Питання, лабораторна робота
8.	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	<p>Ознайомлення з нормативною документацією на продукцію та послуги ресторанного господарства (ДСТУ). Ознайомлення з вимогами до виробничого та обслуговуючого персоналу. Ознайомлення з вимогами, що висуваються до готелів різних категорій.</p>	Питання, лабораторна робота

9.	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства	Питання, лабораторна робота
----	--	--	-----------------------------

4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Лабораторне заняття	60
Самостійна робота	10
Проміжний тестовий контроль	30
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні (2 семестр)																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції																		0
Лабораторні заняття			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				60
Самостійна робота															10			10
Проміжний тестовий контроль							15						15					30
Залік																		
Всього за тиждень			5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	10			100

6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа
<p align="center">Методична література</p> <p>1. Румянцева І.Б. Лабораторний практикум для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. 2020. 52 с.</p> <p align="center">Рекомендована література</p> <p>2. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Відомості Верховної Ради (ВВР). 1998. № 19. 98 с.</p> <p>3. ДСТУ 1.7.:2015 «Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів». (ДП «УкрНДНЦ») № 31. 2015</p> <p>4. ДСТУ ISO 22000:2007 «Системи управління безпеністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» (ISO 22000:2005, IDT) № 72. 2007.</p> <p>5. Білецький Е. В. Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг: Навчальний посібник. Харків: ХТЕІ, 2015. 222 с.</p>

6. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація: Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2006. 324 с.
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.
8. Підгаєць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування: Методичний посібник. К.: ТОВ «Софія-А», 2012.134 с.

Інформаційні ресурси

1. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс]. URL: <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>
2. Каталог НД України on-line [Електронний ресурс]. URL: http://csm.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3731&Itemid=154&lang=uk

7. Контактна інформація

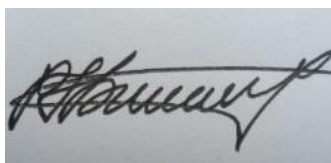
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201б, ауд.326, URL: https://kgrks.pnu.edu.ua/ , kgrks@pnu.edu.ua
Викладач Гостьові лектори	асис. Румянцева Ірина Богданівна
Контактна інформація викладача	iruna.rumyntceva@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання не буде прийняте і буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).

Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
Відповідь викладача	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Роботи, надіслані у Viber чи Telegram, також отримують відповідь протягом 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Оцінки дізнатися можна за вимогою за зверненням до викладача (скріншот чи фото).
Додаткові бали	Виставляються під час лабораторних занять за участь у майстер-класах (переможні місця), участь у конференції з відповідною тематикою чи відповіді на додаткові питання.
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Coursera та ВУМ online, Prometheus, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

Викладач



Румянцева І.Б.