

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному
господарстві

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № ___ від
25.05.2021р.

м. Івано-Франківськ – 2021

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 продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	нормативна
Курс/семестр	4/7
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 30 год. Лабораторні заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=220

2. Опис дисципліни

Мета курсу: формування у студентів професійних компетентностей 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.

Цілі курсу: формування у студентів здатності вчитися і оволодівати сучасними знаннями, знати, розуміти теоретичні основи роботи закладів харчування та якісного управління в готельно-ресторанному господарстві. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Компетентності:

ЗК 3. Здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків.

ФК 7. Здатність організовувати колективну працю з метою надання послуг розміщення, проживання. Харчування та організації дозвілля.

ФК 10. Здатність здійснювати оперативний контроль якості надання послуг у підприємствах готельного та ресторанного бізнесу, санаторно-курортних закладах.

ФК 11. Умінь контролювати якість сировини та готової продукції.

Програмні результати навчання:

ПРН 3. Здатність документально оформляти управлінські рішення.

ПРН 8. Здатність використовувати науково обґрунтовані методи і засоби забезпечення безпеки, збереження здоров'я і працездатності людини у процесі праці. Здатність забезпечення організацію безпечної експлуатації технологічного обладнання та ведення технологічних процесів.

ПРН 13. Здатність, використовуючи існуючі джерела інформації, раціоналізаторські пропозиції, інформацію щодо стану технологічного обладнання. За допомогою відповідних стандартів і правил удосконалювати діючі на виробництві технологічні операції; впроваджувати прогресивні технології; раціонально використовувати сировину, напівфабрикати, устаткування.

ПРН 14. Здатність вирішувати питання раціонального використання площ і забезпечення закладу усіма видами устаткування, виробничим інвентарем, кухонним посудом відповідно до існуючих нормативів та згідно з вимогами охорони праці та здоров'я, захисту навколишнього середовища, протипожежного захисту, санітарними правилами.
ПРН 16. Здатність брати участь у розробленні схеми контролю на виробництві.

3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Якість як об'єкт управління	Знати проблеми якості продукції та послуг на сучасному етапі. Знати якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Знати основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Знати поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Знати механізм управління якістю. Знати етапи розвитку управління якістю в XX столітті. Сучасну філософію управління якістю. Знати системний підхід до управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Знати державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.	Питання, лабораторна робота
2.	Розвиток систем управління якістю	Знати вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Управління якістю в незалежній Україні. Знати використання сучасних методів менеджменту якості. Знати концепцію загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Принципи TQM. Знати створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Знати державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Знати національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001.	Питання, лабораторна робота
3.	Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	Знати СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Знати складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси). Документацію СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Знати політику закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Знати структуру виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Знати структуру процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Знати структурно-функціональну схему процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Знати процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.	Питання, лабораторна робота
4.	Процеси СУЯ продукції та послуг у	Знати процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	Питання, лабораторна робота

	готельно-ресторанному господарстві	Знати аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Знати процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у ЗРГ та мешканців у готелі. Знати процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Знати процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування. Знати процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг.	
5.	Основні методи визначення якості продукції та послуг	Знати номенклатуру і класифікацію показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Знати статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Знати кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Принципи кваліметрії.	Питання, лабораторна робота
6.	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Знати методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг. Знати органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Знати розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.	Питання, лабораторна робота
7.	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	Знати вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Знати кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Знати вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій	Питання, лабораторна робота
8.	Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Знати розробку ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Знати визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості.	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 (7 семестр)																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції																		0
Лабораторні з-тя			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				60
Самостійна р-та															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

<p>Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа</p> <p style="text-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 style="text-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 безпечністю 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> <p>6. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація: Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2006. 324 с.</p> <p>7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.</p> <p>8. Підгаєць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування: Методичний посібник. К.: ТОВ «Софія-А», 2012.134 с.</p> <p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси</p> <p>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</p> <p>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</p>

7. Контактна інформація

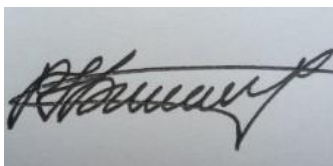
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201б, ауд.326,
----------------	---

	URL: https://kgrks.pnu.edu.ua/ , kgrks@pnu.edu.ua
Викладач Гостьові лектори	асис. Румянцева Ірина Богданівна
Контактна інформація викладача	iruna.rumyantceva@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 наукових гуртках, 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

A square image showing a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to be 'І.Б. Румянцева'.

Румянцева І.Б.