

«Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства»

Павлюк С.І.

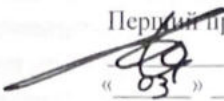
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу


«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Перший проректор

 Дмитро БАБЕНКО

« 03 » 07 2023 р.

Гарант освітньої програми

 Ірина БАНСВА

« 16 » 06 2023 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства»

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма	Освітньо-професійна програма підготовки здобувачів вищої освіти «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування
Освітній ступінь	«Бакалавр»
Семестр	8
Форма здобуття освіти	<u>Очна (Денна)</u>
Викладачі	Павлюк С.І., канд.екон.наук, доцент svetlanapavliyk@gmail.com

Розглянуто на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу.

Протокол № 11 від «12» червня 2023 року.

Завідувач кафедри

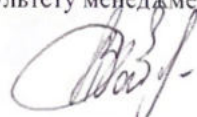


Іван ЧЕРВЕН

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту.

Протокол №11 від «14» червня 2023 року.

Голова науково-методичної комісії



Ганна ТАБАЦКОВА

Схвалено на засіданні вченої ради факультету менеджменту.

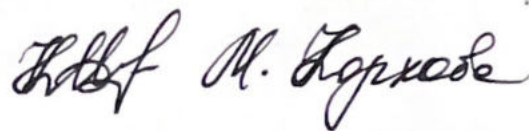
Протокол №11 від «15» червня 2023 року.

Голова вченої ради



Олена ШЕБАНІНА

Миколаїв
2023



1.Призначення навчальної дисципліни	<p>Стрімкий розвиток індустрії гостинності та високий рівень конкуренції на цьому ринку зумовлюють актуальність та пріоритетність проблеми підвищення якості обслуговування. При цьому, особлива роль належить системі управління якістю, а її організація, створення та впровадження є нормальною практикою, а не – необхідністю.</p> <p>Система менеджменту якості передбачає: ефективне управління підприємством на основі маркетингу, створення відповідної корпоративної культури, впровадження стандартів технічної якості обслуговування, застосування стандартів функціональної якості обслуговування, вхідний контроль якості продукції та послуг постачальників, вихідний контроль якості на надані послуги в готелі та їх збут посередниками та ін. Здатність менеджменту управляти якістю продукції чи послуги, працюючи при цьому у відповідності до науково-обґрунтованих стандартів, спроможна зекономити ресурси та зусилля власників бізнесу, що у свою чергу забезпечить підвищення ефективності основних та допоміжних бізнес-процесів.</p>
2.Мета навчальної дисципліни	<p><i>Мета дисципліни:</i> формування у здобувачів вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» системи знань про управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері управління якістю.</p> <p><i>Завдання дисципліни:</i> ознайомлення здобувачів вищої освіти з категоріальним апаратом управління якістю продукції і послуг та визначення його місця у системі інших категорій загального менеджменту; вивчення теоретичних та методологічних основ управління якістю продукції і послуг; дослідження еволюції підходів до управління якістю; визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</p> <p><i>Предмет дисципліни:</i> теоретичні та прикладні аспекти управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>

<p>3. Компетентності</p>	<p><i>Інтегральна компетентність:</i> Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p><i>Загальні компетентності:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- ЗК03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.- ЗК08. Навики здійснення безпечної діяльності.- ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. <p><i>Фахові компетентності:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- СК 02. Здатність організовувати 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.
<p>4. Заплановані результати навчальної дисципліни</p>	<p><i>Програмні результати навчання:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.- 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.- РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.- РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг- РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.- РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

«Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства»
Павлюк С.І.

5.Опис навчальної дисципліни	Всього годин/кредитів за навчальним планом, з них:	90/3,0		
	- лекції	26/0,87		
	- практичні заняття	26/0,87		
	- самостійна робота	38/1,26		
Календарний план*				
№ з/п	Найменування тем	Розподіл навчального часу, годин		
		лк	пз	сам. робота
1	Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю	2	2	5
2	Загальна характеристика систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	4	4	5
3	Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	4	4	5
4	Основні методи визначення якості продукції та послуг	4	4	5
5	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	4	4	6
6	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	4	4	6
7	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	4	4	6
Всього		26	26	38
Проведення видів занять здійснюється відповідно до графіку освітнього процесу				
6. Порядок та критерії оцінювання	<p>Оцінювання знань здобувачів вищої освіти під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; 2) повноти та ступеня нестандартного підходу до виконання практичних занять; 3) участь в неформальних та інформальних заходах (тренінги, майстер-класи, семінари, дистанційні курси, вебінари та ін.); 4) результати самоорганізованого здобуття ЗВО певних компетентностей (під час занять); 5) розуміння, ступінь засвоєння теорії та набуття практичних навичок під час дистанційного, змішаного, дуального та інклюзивного навчання (під час виконання практичних занять, самостійних та індивідуальних завдань). 			

	<p>При оцінюванні індивідуальних завдань (підготовка доповідей, рефератів та наукових статей за наведеною тематикою, підготовка есе з тем) – увага приділяється також інноваційності та креативності у виконанні.</p> <p>При оцінюванні результатів самостійної роботи здобувачів вищої освіти оцінювання проводиться відповідно до критерію – рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання.</p> <p>При оцінюванні результатів ступеню засвоєння теорії та набуття практичних навичок під час дистанційного, змішаного, дуального та інклюзивного навчання – рівень повноти та якісного наповнення.</p> <p>При оцінюванні результатів неформальної освіти – сертифікат про походження онлайн курсу, скріншот екрану.</p> <p>Порядок зарахування пропущених занять, зокрема: у формі усного опитування (при пропущенні лекції) та виконання індивідуального завдання (при пропущенні практичного завдання).</p>				
Поточний і підсумковий контроль знань здобувачів вищої освіти					
Форма контролю	Кількість заходів	Оцінка		Сума	
		min	max	min	max
Підготовка презентацій (доповідей)	7	1	1	7	7
Самостійна робота	7	1	1	7	7
Практична робота	7	1	1	7	7
Тестування	2	7,5	10	15	20
Індивідуальна робота	1	-	5	-	5
Написання аналітичного есе (вебінари) та/або наукова робота	1	-	10	-	10
Прослуховування он-лайн курсу	1	-	4	-	4
Поточний контроль	x	x	x	36	60
Підсумковий контроль (екзамен)	x	x	x	24	40
Разом по дисципліні				60	100
<p>Підсумковий контроль знань здійснюється шляхом складання екзамену у письмовій формі.</p> <p>Здобувач вищої освіти має право складати підсумковий семестровий екзамен у письмовій формі під час екзаменаційної сесії, до якої він допускається, якщо за виконання всіх поточних і контрольних заходів, передбачених протягом семестру, набирає 36 і більше балів. У цьому випадку оцінка з дисципліни складається з суми балів, які здобувач отримав протягом семестру, і суми балів за екзамен (24-40 балів).</p> <p>За будь-якої форми освіти перелік, зміст та оцінка роботи і знань здобувача є</p>					

ідентичною.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти, та шкала оцінювання - екзамен

Сума балів за всі види освітньої діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
82-89	B	4 (добре)
75-81	C	4 (добре)
64-74	D	3 (задовільно)
60-63	E	3 (задовільно)
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання 2 (незадовільно)
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни 2 (незадовільно)

7. Політика курсу

1. Дотримуватися етики поведінки, яка прописана у Кодексі академічної доброчесності у Миколаївському національному аграрному університеті.
2. Пропущені заняття відпрацьовувати відповідно затвердженого графіку консультацій.
3. Академічна недоброчесність є несумісними з принципами викладання курсу, з чим здобувачі вищої освіти ознайомлюються під час першого заняття.
4. Додаткові вимоги формулюються викладачем враховуючи специфіку навчальної дисципліни.

8. Інформаційні джерела

I Базова література

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL : http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf.
2. 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.
3. Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів : практичний посібник / А. С. Ткаченко, Ю. О. Басова, О. О. Горячова та ін. ; за загальною редакцією А. С. Ткаченко. Полтава : ПУЕТ, 2020. 137 с. URL : http://puet.edu.ua/sites/default/files/haccp_posibnik.pdf
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, 2012. 468 с.
5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
6. Забезпечення безпечності і якості аграрної та харчової продукції відповідно до вимог Угоди про асоціацію, URL: <https://www.civic-synergy.org.ua/analytics/zabezpechennya-bezpechnosti-i-yakosti-agrarnoyi-ta-harchovoyi-produktsiyi-vidpovidno-do-vumog-ugody-pro-asotsiatsiyu/>.
7. Методичні настанови з дотримання вимог законодавства України щодо безпечності харчових продуктів на виробничих підприємствах споживчої кооперації України. URL: https://moz.gov.ua/uploads/2/12337-metodicni_nastanovi.pdf.
8. Методичні рекомендації щодо оформлення сертифіката здоров'я при експорті харчових продуктів нетваринного походження. URL: <http://dpssmk.gov.ua/sertyfikaty-zdorovya/metodychni-rekomendatsii-shchodo-eksportu-kharchovykh-produktiv-netvarynnoho-pokhodzhennia-2019-1/>
9. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю: опорний конспект. Харків: ХДУХТ, 2016. URL: <http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/1598/182.pdf>.
10. 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.
11. Тимофєєва Л. А. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та управління якістю: Конспект лекцій. Харків: УкрДУЗТ, 2018. 36 с. URL: <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3182/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf>.
12. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Львів: Магнолія-2006, 2023. 328 с.

2 Допоміжна література

13. Босовська М. В., Бовш Л. А., Охріменко А. Г., Оцінювання якості готельних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 4.
14. Гапоненко С. О. Особливості трансформації підприємств готельного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020, № 4, Том 3. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/11/2020-4t3-21.pdf>

15. Д'яконова А.К., Тітомир Л.А., Жовтяк К.О. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. №32. URL: [file:///C:/Users/user/Downloads/850-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-818-1-10-20211210%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/850-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-818-1-10-20211210%20(2).pdf)
16. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2 (74). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300243498.pdf>
17. Кузьома В. В., Павлюк С. І. Впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів на основі концепції НАССР. *Modern Economics*. 2019. № 14(2019). С. 115-120. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V14\(2019\)-19](https://doi.org/10.31521/modecon.V14(2019)-19).
18. Кузьома В.В., Павлюк С.І. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 252–258. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-252-258>.
19. Мельник І.М., Полотай Б.Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 45. URL: http://bses.in.ua/journals/2019/45_2019/36.pdf
20. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти / уклад. С. І. Павлюк. Миколаїв : МНАУ, 2023. 86 с.
21. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства : методичні рекомендації для практичних занять та самостійної роботи здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти / уклад. С. І. Павлюк. Миколаїв : МНАУ, 2023. 49 с.

3 Інформаційні ресурси

22. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL : <https://dpss.gov.ua>.
23. Національне агентство з акредитації України. URL : <http://naau.org.ua>.
24. Міністерство економіки. URL : <http://www.me.gov.ua>.
25. Міжнародна організація зі стандартизації. URL : <https://www.iso.org>.
26. Державне підприємство «Український науково-дослідний і

Павлюк С.І.

навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL : <http://uas.org.ua>.

27. Каталог національних стандартів та кодексів усталеної практики. URL: <http://katalog.uas.org.ua/>

4 Законодавчо-нормативні акти

28. Про стандартизацію : закон України від 5 червня 2014 року № 1315-VII / Верховна Рада України. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.

29. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : закон України від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР / Верховна Рада України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.

30. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.

31. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

32. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» .

33. ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».

34. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» .

35. ДСТУ ISO/TS 9002:2017 «Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015».

36. ДСТУ ISO 22000:2019 «Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі».

Допоміжні ресурси

37. Poster POS — Автоматизація кафе та ресторану. URL: <https://www.youtube.com/@joinposter>.

38. Restetika. PRO ресторанний бізнес. URL: <https://www.youtube.com/@Restetika>

39. Studyabroadnations. URL: <https://studyabroadnations.com/uk/free-online-hospitality-management-courses-with-certificates/>

40. Асоціація з інтеграції HACCP. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=K34Diuh7-5Q>

9. Інтеграція здобувачів вищої освіти з особливими освітніми потребами

Набуття програмних результатів в умовах інклюзивної освіти здійснюється відповідно до Положення про організацію інклюзивного навчання осіб з особливими освітніми потребами у Миколаївському національному аграрному університеті із застосуванням особистісно орієнтованих методів навчання та з урахуванням індивідуальних особливостей навчально-пізнавальної діяльності усіх здобувачів вищої освіти, рекомендацій індивідуальної програми реабілітації особи з

	<p>інвалідністю (за наявності) та/або висновку про комплексну психолого-педагогічну оцінку розвитку здобувачів вищої освіти (за наявності), що надається інклюзивно-ресурсним центром. В університеті вхід облаштовано пандусом. Є кнопка виклику чергового. Є відповідальні особи, які організують освітній процес (декан, заступники декана, куратор).</p> <p>Можливості набуття програмних результатів в умовах інклюзивної освіти:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Теоретичний матеріал, завдання та рекомендації щодо виконання практичних завдань розміщені в MOODLE окремим курсом «Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» (https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=3990).2. Платформа дистанційного навчання MOODLE технології JeetSi, онлайн-занять Zoom – для проведення індивідуальних практичних занять, консультацій тощо.3. Електронний репозитарій МНАУ – для використання інформаційних матеріалів (http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/).4. Спілкування через електронну пошту (svetlanapavliyk@gmail.com; pavliyk@mnau.edu.ua) та телефонний зв'язок.
10. Доступ до матеріалів навчання	Робоча програма дисципліни, її силабус та навчально-методичний комплекс з необхідним наповненням розташовано на офіційних ресурсах МНАУ https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=3990

Силабус навчальної дисципліни розроблено:
канд.економ.наук, доцент



(підпис)

Світлана ПАВЛЮК