

# КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

## Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

### СИЛАБУС

#### навчальної дисципліни

#### «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

#### КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ТЕХНІЧНОЇ ДОПОМОГА

(включаючи електронну пошту, робочий час / місцезнаходження тощо).

<b>Викладач</b>	Трофімук Катерина Василівна
<b>Контактний тел.</b>	+38(066)242-81-20
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:kvtrofimuk@gmail.com">kvtrofimuk@gmail.com</a>
<b>Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ</b>	<a href="http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=771">http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=771</a>
<b>Консультації</b>	<i>Очні консультації:</i> за графіком консультацій викладача, а. 319, головний корпус КПУ <i>Консультації off-line:</i> шляхом повідомлення на сторінці навчальної дисципліни сайту підтримки навчальних програм КПУ <a href="http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/message">http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/message</a>

#### АНОТАЦІЯ

Навчальна дисципліна «правління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є обов'язковою для студентів магістерської програми спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітня програма: 241 «Готельно-ресторанна справа»). Згідно з навчальним планом денної форми навчання вивчення дисципліни заплановано на 1 семестр 1 курсу.

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» спрямована на вивчення сучасних підходів та методів забезпечення високої якості послуг і продукції в індустрії гостинності. Під час вивчення дисципліни у здобувачів вищої освіти формуються знання та навички, необхідні для ефективного управління якістю в готелях та ресторанах, а також для підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері обслуговування.

Освітній процес з дисципліни здійснюється за такими формами: навчальні заняття; самостійна робота; контрольні заходи. Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: лекції; практичні, семінарські заняття, а також консультації.

Практичні заняття передбачають: пояснення матеріалу викладачем; перевірку домашніх завдань; перевірку засвоєння студентами матеріалу; вирішення практичних завдань, розв'язання кейсів.

Самостійна робота студентів полягає у засвоєнні вивченого навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача.

Консультації призначені для роз'яснення студентам теоретичних або практичних питань.

Засвоєння навчального матеріалу перевіряється за допомогою поточного контролю, який здійснюється на практичних заняттях у формі усних відповідей, самостійних робіт та підсумкових тематичних контрольних робіт.

Підсумковий (семестровий) контроль після завершення 1 семестру здійснюється у формі письмового екзамену.

### ФОРМАТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ

Всього кредитів	Всього годин	Аудиторних годин	У тому числі			Сам. робота
			Лекц.	Лабор.	Семін. (практ.)	
3	90	40	16	-	16	58

### ОЗНАКИ ДИСЦИПЛІНИ

Курс (рік навчання)	Семестр	Загальна/ професійна	Обов'язкова/ вибіркова
1	1	професійна	обов'язкова

### МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів їх ефективного функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, вміння та навичок застосування теоретичних знань, практичних навичок загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення й управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства..

#### Завдання навчальної дисципліни

- формування теоретичних знань щодо основних понять, категорій та концепцій управління якістю, зокрема у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- ознайомлення з вітчизняним та міжнародним досвідом управління якістю, вивчення стандартів якості (ISO, HACCP) та аналіз їхнього впровадження на практиці;
- розвиток навичок оцінки якості продукції та послуг, застосування методів комплексної оцінки якості для покращення рівня обслуговування клієнтів у готелях та ресторанах;
- оволодіння методами контролю якості на всіх етапах виробництва і надання послуг, від розробки продукту до післяпродажного обслуговування;
- вивчення вимог нормативної документації щодо якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві, впровадження стандартів та дотримання регламентів;
- розвиток аналітичних здібностей щодо оцінки якості та впровадження заходів для її підвищення, зокрема через аналіз відгуків клієнтів і застосування інструментів моніторингу;
- формування практичних навичок управління якістю у сфері гостинності для забезпечення конкурентоспроможності підприємств та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

#### знати:

- основні поняття управління якістю (якість, стандартизація, сертифікація, контроль якості), концепції та моделі якості;
- національні та міжнародні стандарти управління якістю (ISO, HACCP), особливості систем в Україні та за кордоном;
- показники якості продукції та послуг, методи оцінки якості (балова оцінка, індекс

задоволення клієнтів);

- процеси та методи контролю якості продукції, інструменти контролю (аналіз критичних точок, статистичні методи);
- вимоги нормативної документації (державні стандарти, технічні регламенти), показники якості у сфері гостинності;
- методи оцінки якості (анкетування, «таємний покупець», відгуки), показники якості обслуговування.

#### **вміти:**

- пояснювати основні терміни, аналізувати підходи до управління якістю, застосовувати базові принципи у сфері гостинності;
- порівнювати національні та міжнародні підходи, аналізувати приклади впровадження стандартів у готельно-ресторанному бізнесі;
- розробляти методики оцінки якості, застосовувати інструменти оцінки, аналізувати результати для покращення якості;
- організовувати процес контролю якості, проводити аудит якості, застосовувати методи контролю на виробництві;
- впроваджувати вимоги стандартів, розробляти програми забезпечення відповідності якості;
- розробляти інструменти для оцінки, аналізувати дані та впроваджувати заходи для покращення якості

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра галузі знань 24 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма: Готельно-ресторанна справа вивчення дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві» сприяє формуванню **компетентностей та програмних результатів навчання:**

#### **Загальні компетентності**

- ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
- ЗК 3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей
- ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології
- ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

#### **Спеціальні (фахові) компетенції**

- СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
- СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
- СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.
- СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

#### **Програмні результати навчання**

- РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.
- РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі
- РН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг
- РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач

управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

PH 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах

PH 14. Аналізувати, формулювати і реалізовувати ефективні комунікації в процесі управління готельно-ресторанним підприємством, підвищення мотивації персоналу та якості обслуговування клієнтів.

## ПЛАН КУРСУ ДЕННОЇ ФОРМИ

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю	3	3	Ознайомитися з основними поняттями управління якістю: якість, стандартизація, сертифікація, контроль якості. Підготувати короткий огляд основних підходів до управління якістю (тотальне управління якістю, модель PDCA тощо). Проаналізувати етапи еволюції концепції якості та її місце в сучасному бізнес-середовищі. Написати есе на тему: "Значення управління якістю для підприємств готельно-ресторанного господарства".
Тема 2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю	3	3	Зібрати інформацію про систему управління якістю в Україні, зокрема в готельно-ресторанному секторі. Порівняти національні стандарти управління якістю з міжнародними (ISO, HACCP тощо). Провести аналіз прикладів успішних підприємств готельно-ресторанного господарства, які впровадили міжнародні системи якості. Підготувати доповідь на тему: "Впровадження міжнародних стандартів управління якістю на українських підприємствах готельно-ресторанного господарства".
Тема 3. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	3	3	Дослідити основні показники оцінки якості продукції та послуг в готелях і ресторанах. Розробити методіку комплексної оцінки якості послуг в обраному підприємстві готельно-ресторанного господарства (на прикладі реального або вигаданого закладу). Провести порівняльний аналіз методів оцінки якості продукції та послуг, використовуючи різні підходи та інструменти.
Тема 4 Організація контролю якості продукції	3	3	Вивчити процеси контролю якості продукції на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Проаналізувати роль технологічного контролю в забезпеченні якості страв та послуг. Розробити план організації контролю якості продукції на прикладі ресторану або готелю.
Тема 5. Вимоги нормативної документації до показників якості готельно-ресторанного господарства	3	3	Ознайомитися з основними нормативними документами (державними стандартами, технічними регламентами) у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Підготувати перелік ключових вимог до показників якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Порівняти вимоги державних стандартів України з міжнародними стандартами до показників якості.
Тема 6. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	3	3	Ознайомитися з основними методами оцінки якості послуг (анкетування клієнтів, методи «таємного покупця», аналіз відгуків тощо). Розробити анкету для оцінки якості обслуговування в ресторані чи готелі та провести опитування серед реальних чи потенційних клієнтів. Проаналізувати отримані результати та скласти рекомендації для покращення якості наданих послуг.

## ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

У процесі вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» використовуються наступні види контролю:

1. Поточний контроль – здійснюється протягом семестру: опитування на лекційних та семінарських заняттях; участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання, перевірка виконання практичних робіт, завдань самостійної роботи, тестових завдань; контроль виконання завдань самостійної роботи тощо.

2. Підсумковий семестровий контроль – здійснюється у формі письмового **екзамену** відповідно до графіка освітнього процесу.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у чотирибальну шкалу та шкалу ECTS.

Бали нараховуються за виконання завдань аудиторної роботи, практичних робіт, контрольних, самостійних завдань, тестів.

Результати поточного контролю здобувачів вищої освіти є складовими елементами підсумкової оцінки з дисципліни.

Оцінка рівня роботи студента протягом семестру під час навчальних занять та самостійної роботи здійснюється у межах 60 балів. Вага екзамену у підсумковій оцінці складає 40 балів.

### РОЗПОДІЛ БАЛІВ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО (СЕМЕСТРОВОГО) ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання під час навчальних занять та самостійної роботи											Екзамен	Сума	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	П1	П2	П3	П4	П5	П6	40	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

Для **оцінювання відповідей та письмових робіт студентів** у національній системі використовуються наступні **критерії**:

– рівню «відмінно» відповідає теоретично правильна і вичерпна відповідь на поставлене питання, у якій студент показав всебічне системне знання програмного матеріалу; засвоєння навчальної літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами, методиками та інструментами, вивчення яких передбачене програмою дисципліни; виконання не менше 90% запропонованих завдань самостійних та контрольних робіт;

– рівню «добре» відповідає теоретично правильна, але не вичерпна відповідь на поставлене запитання, в цілому повне знання програмного матеріалу, успішне виконання запропонованого завдання і засвоєння матеріалу основної літератури; виконання не менше 75% запропонованих завдань самостійних, контрольних робіт, екзаменаційного білету;

– рівню «задовільно» відповідає у цілому правильна відповідь на поставлене питання, в якій студент показав достатній рівень знань з основного програмного матеріалу дисципліни, але не зміг переконливо аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, показав недостатні знання рекомендованої літератури; виконання не менше 60% запропонованих завдань самостійних, контрольних робіт, екзаменаційного білету;

– рівню «незадовільно» відповідає неправильна або неповна відповідь на запитання, у якій студент продемонстрував значні прогалини у знаннях з основного програмного матеріалу; ухилився від аргументувань; показав незадовільні знання понятійного апарату і спеціальної літератури чи взагалі нічого не відповів; виконав менше 60% запропонованих завдань самостійних, контрольних робіт, екзаменаційного білету.

**Оцінювання виконання поточного та підсумкового тестування** відбувається автоматично у відсотковій 100 бальній шкалі з подальшим переводом у бальну шкалу з округленням до цілого значення за допомогою відповідних коефіцієнтів.

## Шкала оцінювання: 100-бальна, національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно (з можливістю повторного складання)	не зараховано (з можливістю повторного складання)
0-34	F	незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	не зараховано (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

### РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Відомості Верховної Ради (ВВР). 1998. № 19. 98 с.
2. Білецький Е. В. Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг: Навчальний посібник. Харків: ХТЕІ, 2015. 222 с.
3. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація: Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2006. 324 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.
5. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі [Електронний ресурс] : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019 . 328 с.
6. Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
7. 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](http://csm.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3731&Itemid=154&lang=uk)
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні засоби розміщування (29636) [Електронний ресурс] URL: [https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_4268\\_2003](https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003)
4. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс] URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage?id\\_doc=82702](http://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage?id_doc=82702)
6. ДСТУ ISO 10001:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій (ISO 10001:2018, IDT) [Електронний ресурс] URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=87676](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=87676)
7. ДСТУ 1.7.:2015 «Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів». (ДП «УкрНДНЦ») № 31. 2015
8. ДСТУ ISO 22000:2007 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» (ISO 22000:2005, IDT) № 72. 2007.