



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (ЦНТУ)

Кафедра економіки, підприємництва
та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва курсу	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Викладач	 Нісфоян Сергій Сергійович, кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, підприємництва та готельної справи
Контактний телефон викладача	+380509411567
E-mail:	nisfoyanss@gmail.com
Обсяг та ознаки дисципліни	Вибіркова дисципліна професійної підготовки Форма контролю: залік Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120 Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю. Віртуальна аудиторія : https://meet.google.com/hua-zjtf-svr
Пререквізити	Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна вивчається після викладання наступних дисциплін: технологія готельних послуг, технологія ресторанних послуг, організація готельного господарства, організація ресторанного господарства, основи менеджменту, менеджмент у готельно-ресторанному господарстві, товаровознавство продовольчих товарів, основи стандартизації та сертифікації, санітарія та гігієна харчування, охорона праці в галузі, маркетинг у сфері гостинності, економіка підприємства.

1. Мета і завдання дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

Метою вивчення дисципліни є 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 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 готельно-ресторанного господарства. Здобувачі навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості

Основні завдання вивчення дисципліни:

- сформувати у студентів розуміння концепції управління якістю та її значення для підприємств готельно-ресторанної індустрії
- навчити принципам та методам забезпечення якості продукції та послуг у сфері гостинності
- розвинути навички застосування міжнародних стандартів якості (ISO 9001, HACCP) в практичній діяльності
- сформувати компетенції з розробки та впровадження систем управління якістю на підприємствах
- навчити методам контролю та оцінки якості готельних та ресторанних послуг
- розвинути здатність проводити аудит якості та ідентифікувати проблемні зони в обслуговуванні
- сформувати навички роботи з клієнтськими скаргами та їх вирішення для покращення якості
- навчити застосовувати інструменти статистичного контролю якості та аналізу процесів
- розвинути компетенції з мотивації персоналу до забезпечення високих стандартів якості
- підготувати фахівців до впровадження програм безперервного покращення якості продукції та послуг

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

1. -Знання:

- теоретичних основ управління якістю та концепції тотального управління якістю (TQM)
- міжнародних стандартів якості ISO 9001, HACCP, ISO 22000 та особливостей їх застосування у готельно-ресторанній сфері

- принципів забезпечення безпечності харчових продуктів та санітарно-гігієнічних вимог
- методології оцінки якості готельних та ресторанних послуг
- системи показників та критеріїв якості продукції та послуг у сфері гостинності
- методів статистичного контролю якості та аналізу процесів
- нормативно-правових засад регулювання якості в готельно-ресторанній індустрії
- принципів формування культури якості персоналу та мотивації до її забезпечення
- технологій роботи з клієнтськими скаргами та рекламациями
- методів безперервного покращення якості продукції та послуг

2. Уміння:

- розробляти та впроваджувати системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства
 - проводити аудит якості процесів виробництва та обслуговування
 - застосовувати методи статистичного контролю якості для моніторингу процесів
 - оцінювати відповідність продукції та послуг встановленим стандартам якості
 - ідентифікувати та усувати причини виникнення дефектів і невідповідностей
 - розробляти заходи з попередження порушень якості та безпечності
 - організовувати навчання персоналу принципам забезпечення якості
 - проводити дослідження задоволеності клієнтів якістю послуг
 - документувати процеси та процедури системи управління якістю
 - розробляти програми безперервного покращення якості на підприємстві
- ## **3. Навички:**
- розробки та впровадження систем управління якістю на підприємствах
 - проведення внутрішніх аудитів якості та оцінки відповідності стандартам
 - застосування статистичних методів контролю якості продукції та послуг
 - організації навчання персоналу принципам забезпечення якості
 - роботи з клієнтськими скаргами та їх ефективного вирішення
 - документування процесів та процедур системи якості

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення. При організації освітнього процесу в Центральнотукаїнському національному технічному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Положення про організацію вивчення вибіркокових навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho->

[protsesu-v-tsntu.pdf](https://kntu.kr.ua/file/content/1938/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf)); Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ (<https://kntu.kr.ua/file/content/1938/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf>).

4. Програма навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)
МОДУЛЬ I. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю		
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.
Тема 2. Еволюція методичних підходів до дослідження якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Діяльність громадських організацій у сфері якості; їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи. 2. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості; основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. 3. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
Тема 3. Система управління якістю як основний механізм гарантії якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Нормативна документація в області якості»
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва. 2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 3. Організація контролю якості продукції та послуг. 4. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства. 5. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення.
МОДУЛЬ II. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства		

Тема 5. Методичні підходи до оцінювання якості ресторанних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика. 2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки. 3. Оцінювання якості продукції, послуг .
Тема 6. Методичні підходи до оцінювання якості послуг готелів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати повідомлення на тему «Комплексне оцінювання якості»
Тема 7. Організація управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства та забезпечення функціонування систем управління якістю	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Нормативна документація, необхідна для отримання сертифікатів якості у готельно- ресторанних комплексах

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Форма підсумкового контролю: залік.

Протягом семестру здобувач може отримати максимум 100 балів, в тому числі за перший рубіжний контроль – 50 балів, за другий рубіжний контроль – 50 балів. По поточному контролю здобувач має можливість отримати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, підготовки додаткових питань до тем, виконання завдань для індивідуальної роботи, завдань для групової роботи, підготовки рефератів, практичних кейсів та задач. Кількість балів, одержана здобувачем вищої освіти протягом семестру, та кількість балів за виконання підсумкової залікової роботи додається і разом складає оцінку знань здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни за 100- бальною шкалою та дворівневою шкалою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання. Результати навчання, набуті шляхом неформальної, інформальної освіти зараховуються відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти в Центральнотехнічному національному технічному університеті. При контролі на лекційних та практичних заняттях оцінці підлягають: рівень знань, продемонстрований у виступах з доповідями-презентаціями та при підготовці індивідуальних

завдань; результати поточного опитування, розв'язання практичних завдань. Критеріями оцінки є: при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання, культура мови; емоційність та переконаність; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки. при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання; цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки; самостійність виконання завдання; акуратність оформлення письмової роботи (реферату, тезисів, статті).

Участь в поточному опитуванні, доповідь-презентації на практичних заняттях, підготовка індивідуальних завдань оцінюється у 5 балів за: повний, розгорнутий, вичерпний виклад змісту поставленого питання або проблеми; повний перелік необхідних для розкриття змісту питання економічних категорій та законів; виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу; здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників; уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення; демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання; використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання; знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиленням під час розкриття питань, які того потребують; знання точних назв та функцій національних та міжнародних установ, історії їх створення і ролі при вирішенні проблем, які ставляться у конкретному питанні; засвоєння питань програми курсу відповідно до основної та додаткової літератури. Відповідь знижується на 1 бал, якщо не виконано дві вимоги до відповіді на вищий бал. Відповідь оцінюється у 0 балів за неготовність до заняття. При виконанні задачі чи кейсу з теми дисципліни, оцінюються в 5 бали кожне. При розв'язуванні практичних задач здобувач може отримати: 5 балів – ставиться, якщо практичне завдання розв'язано вірно; 4 бали – ставиться, якщо в практичному завданні допущені незначні помилки; 3 бали – якщо завдання розв'язано вірно не менше 50% обсягу завдання; 2 бали – якщо завдання розв'язано вірно менше половини обсягу завдання; 1 бал – якщо завдання розв'язано вірно не менше 25% обсягу завдання; 0 балів - якщо завдання не виконано або виконано невірно.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
		для заліку
90-100	A	Зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Рекомендовані джерела інформації:

Основні:

1.Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.

2.Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.

3.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, 2018. 488 с.

4.Кількісна оцінка якості готельного продукту: монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.

5.Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г.Я. Круль К.: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.

6.Лозова Т.М., Сирохман І.В. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник. Львів: Растр-7, 2018. 398 с.

7.Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.

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.

8.Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. К.: Центр учбової. л-ри, 2019. 344 с.

9. Панченко М.О. Управління якістю: теорія і практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

10. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006 , 2017. 328 с.

11. 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.

12. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В.Ф.Доценко та ін. Київ : Кондар, 2023.368 с.

Додаткові:

1. Шестопап 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.

2. Шестопап Г. С., Гавриляк М. Я. Системний підхід до безпечності харчової продукції в ЄС та Україні / Г. С.Шестопап, 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.

3. Ray Tricker. Quality Management Systems. A Practical Guide to Standards Implementation. 1st Edition. Routledge, 2019. 240 p.

Інформаційні ресурси (офіційні сайти):

1. Державний комітет статистики України: URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 30.11.2024).

2. Інтернет-портал для управлінців: URL: <https://www.management.com.ua/> (дата звернення 30.11.2024).

3. Міжнародна організація зі стандартизації : URL: <http://www.iso.org/iso/home.html> (дата звернення 30.11.2022).

4. Сервер Верховної Ради України : URL: <https://www.rada.gov.ua/> (дата звернення 30.11.2024).

5. Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: <http://www.162.com.ua/> (дата звернення 30.11.2024).

6. Укрметртестстандарт URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> (дата звернення 30.11.2024).