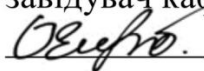


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
протокол № 2 від 07.09.2020 р.
завідувач кафедри
 Олена ОРЛЕНКО

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Викладач (і)	Пластун Анна Андріївна
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/Monografii_ychebniki_metodicheskie_rekomendacii.aspx
Контактний тел..	+380992079545
E-mail викладача:	anna.plastun@reikartz.com
Графік консультацій	

1. Анотація до курсу

Навчальна дисципліна / освітня компонента «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» складена для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторана справа». Вивчення дисципліни передбачає сформувати у здобувачів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

Засвоєнню нового навчального матеріалу здобувачами сприяє використання таблиць, схем та інших наочних матеріалів. Оцінювання знань на практичних заняттях проводиться з урахуванням правильності виконання теоретичних та практичних робіт.

2. Мета та завдання курсу

Метою вивчення дисципліни освітньої компоненти «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є формування у студентів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію

управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування. Виходячи з мети, у процесі вивчення дисципліни вирішуються наступні *завдання*:

- розгляд теоретичних засад управління якістю;
- вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.
- вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.

3. Компетентності та програмні результати навчання

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку компетенцій.

Програмні компетентності

ЗК 11. Навички здійснення безпечної діяльності, прагнення до збереження навколишнього середовища;

Фахові компетентності спеціальності

ФК2 – Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК12 – Здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.

Програмні результати навчання

ПРН 21 Оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
3/90	24	22	44

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язкова/ Вибіркова компонента
2020-2021	7	241 Готельно-ресторанна справа	4	Обов'язкова

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Мультимедійне обладнання.

7. Політика курсу

Організація навчального процесу здійснюється на основі кредитно-модульної системи відповідно до вимог Болонського процесу із застосуванням модульно-рейтингової системи оцінювання успішності студентів. Зараховуються бали, набрані при поточному оцінюванні, самостійній роботі та бали підсумкового оцінювання. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних робіт.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених навчальним планом та методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел (за нумерацією розділу 11)	Завдання	Макс. кількість балів
Модуль 1. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНА І МЕТОДОЛОГІЧНА БАЗА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ, ПРОЦЕСІВ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА					
Тиждень А, дата, академічних 4 години	Тема 1: Якість як об'єкт управління. План 1. Актуальність проблеми якості. Менеджмент як основа конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства. 2. Етапи розвитку управління якістю продукції у двадцятому столітті. Сучасна філософія управління якістю. 3. Системний підхід. Принципи TQM.	Лекція	1,7,16,21.	Опрацювання лекції	
	Тема 1. Якість як об'єкт управління. План 4. Міжнародні та національні премії з якості. 5. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. 6. Загальна характеристика показників	Практика	1,7,16,21.	Виконання завдань практичного заняття	10

	якості послуг готельного та ресторанного господарства. 7. Складові якості готельно-ресторанних послуг. Їх взаємозв'язок.				
Тиждень Б дата, академічних 4 години	Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні. План 1. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. 2. Управління якістю в незалежній Україні. 3. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. 4. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). 5. Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.	Лекція	1,3,4,5,6,11.	Опрацювання лекції	
	Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні. План	Практика	1,8,11,12,21.	Виконання завдань практичного	10

	<p>6. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості.</p> <p>7. Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).</p> <p>8. Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.</p>			заняття	
Тиждень А дата, академічних 4 годин	<p>Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>План</p> <p>1. Основні етапи алгоритму створення СУЯ.</p> <p>2. Політика готельно-ресторанного комплексу в області якісного обслуговування.</p> <p>3. Основні і частинні цілі в області якості.</p> <p>4. Структура основних процесів діяльності закладів готельного та ресторанного господарства. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в</p>	Лекція	1,6,12,19,21.	Опрацювання лекції	

	<p>готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>План</p> <p>5. Документація системи управління якістю, її види і рівні.</p> <p>6. Загальна характеристика різних видів документів в області якості.</p> <p>7. Настанови з якості як основний документ системи управління якістю.</p> <p>8. Матриця розподілу відповідальності за процеси СУЯ.</p> <p>9. Зобов'язання керівництва закладу щодо розроблення та впровадження СУЯ і постійного поліпшення її результативності.</p>	Практика	1,5,6,11.	Виконання завдань практичного заняття	10
Тиждень Б дата, академічних 4 годин	<p>Тема 4. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>План</p> <p>1. Характеристика процесів СУЯ на основних етапах життєвого циклу готельних послуг і послуг харчування.</p> <p>2. Процеси, які виконують підрозділи служби якості для забезпечення функціонування СУЯ на різних стадіях життєвого циклу готельно-ресторанної послуги.</p>	Лекція	1,2,6,9,15.	Опрацювання лекції	

	<p>Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг.</p> <p>План</p> <p>1. Номенклатура і класифікація показників якості.</p> <p>2. Рекомендації щодо формування системи показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.</p>	Лекція	1,11,21.	Опрацювання лекції	
<p>Тиждень А</p> <p>дата,</p> <p>академічних</p> <p>4 години</p>	<p>Тема 6. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</p> <p>План</p> <p>1. Базові та сучасні статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.</p> <p>2. Контрольний листок, гістограма, діаграми розсіювання, розшарування, Ісікави, Парето, контрольні карти, діаграми спорідненості, зв'язків, деревоподібна, матрична, стрілочна, процесу здійснення програми, матриця пріоритетів.</p> <p>3. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи. Принципи кваліметрії.</p> <p>4. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.</p>	Лекція	1,8,20.	Опрацювання лекції	

	<p>Тема 6. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. 2. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). 3. Оцінювання абсолютних значень показників. 4. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. 5. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. 	Практика	1,6,9,14,21.	Виконання завдань практичного заняття	10
Тиждень Б дата, академічних 4 години	<p>Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Призначення ресторанних послуг. 2. Якість кулінарної продукції за вимогами технічних умов. 3. Системні групи показників якості 	Лекція	1,5,6,16.	Опрацювання лекції	

	<p>ресторанних послуг.</p> <p>4. Внутрішня та зовнішня (помітна споживачу) якість ресторанних послуг.</p> <p>5. Сприйняття якості ресторанних послуг споживачем. Культура обслуговування.</p> <p>6. Дизайн приміщення й атмосфера ресторану.</p>				
	<p>Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві</p> <p>План</p> <p>7. Особливості послуг готельного підприємства (складність, різномірність, гнучкість та ін.). Характеристика показників якості готельних послуг.</p> <p>8. Адитивні та мультиплікативні елементи процесу обслуговування в готельно-ресторанних комплексах.</p> <p>9. Підсумкове враження гостя готелю щодо якості послуги. Фактори, що визначають рівень задоволення готельним продуктом.</p> <p>10. Вимоги національних стандартів ДСТУ 4268:2003 і ДСТУ 4269:2003 до готелів, технічної складової готельних послуг та обслуговуючого персоналу, що надають ці послуги.</p>	<p>Практика</p>	<p>1,4,11,17,18,19,21.</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	<p>10</p>

	<p>11. Класифікаційні вимоги до номерного фонду готелів. Вимоги до меблів, постільної білизни, інтер'єру, що висуваються до готелів різних категорій.</p> <p>12. Вимоги до послуг ресторанного господарства. Вимоги до кулінарної продукції за ГОСТ 30390-95, до характеристик виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства за ДСТУ 4281:2004.</p> <p>13. Загальні та кваліфікаційні вимоги до працівників готельних і ресторанних підприємств. Стандарти обслуговування готельно-ресторанного комплексу.</p>				
Тиждень А дата, академічних 8 годин	<p>Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства</p> <p>План</p> <p>1. Використання кваліметричних методів у практичній діяльності ресторанного господарства.</p> <p>2. Якість продукції ресторанного господарства.</p> <p>3. Якість послуг ресторанного господарства. Критерії оцінювання якості.</p> <p>4. Особливості надання кваліфікованої характеристики в якості оцінювання послуг.</p>	Лекція	1,11,16.	Опрацювання лекції	
Тиждень Б дата,	<p>Тема 9. Оцінювання готельних послуг.</p> <p>План</p>	Лекція	1,7,8,13.	Опрацювання лекції	

<p>академічних 8 годин</p>	<p>1. Особливості оцінки якості готельних послуг. Спостереження, експеримент, опитування як методи оцінки якості послуг в індустрії гостинності.</p> <p>2. Загальні підходи і правила розробки анкет, основні розділи анкети. Системи перетворення думки споживачів про якість в об'єктивні показники якості готельних послуг.</p> <p>3. Критерії бальної оцінки відповідності готелів певній категорії. Критерії бальної оцінки номерів різних категорій.</p>				
	<p>Тема 9. Оцінювання готельних послуг.</p> <p style="text-align: center;">План</p> <p>4. Оцінювання готельних послуг споживачами. Чинники, що впливають на сприйняття гостем наданих готельних послуг.</p> <p>5. Сутність коефіцієнта загального враження гостей від перебування в готельному комплексі. Основний інструментарій структурування функції якості готельного обслуговування.</p> <p>6. Розробка системи матриць «будинку якості». Методи оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів.</p>	<p>Практика</p>	<p>1,5,9,17.</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	<p>10</p>

9. Система оцінювання та вимоги

Поточний контроль з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» – це оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти протягом навчального семестру з усіх видів аудиторної роботи (лекції та лабораторні заняття). Поточний контроль відображає поточні навчальні досягнення здобувача вищої освіти в освоєнні програмного матеріалу дисципліни; спрямований на необхідне корегування самостійної роботи здобувача вищої освіти. Поточний контроль здійснюється лектором.

з/п	Види навчальної діяльності (робіт)	модуль 1	Сума балів
Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)			
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)		
	- тестування	5	5
	- письмова робота	5	5
	- практичні (лабораторні) роботи	10	60
	- усне опитування	10	10
	- тощо		
2.	Самостійна робота	10	10
3.	Контрольна робота	10	10
	Поточне оцінювання (разом)	60	60
	Разом балів	100	100

10. Критерії оцінювання відповіді на екзамені (усної, письмової, творчої).

Семестровий (підсумковий) контроль з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» визначено навчальним планом – диф.залик.

Підсумкова оцінка за вивчення предмета виставляється за шкалами: національною, 100 – бальною, ECTS і фіксується у відомості та заліковій книжці здобувача вищої освіти. Складений екзамен з оцінкою «незадовільно» не зараховується і до результату поточної успішності не додається. Щоб ліквідувати академзаборгованість з навчальної дисципліни, здобувач вищої освіти складає іспит повторно, при цьому результати поточної успішності зберігається.

Структура проведення семестрового контролю відображається довідома здобувачів вищої освіти на першому занятті.

Оцінка з дисципліни за семестр, що виставляється у «Відомість обліку успішності», складається з урахуванням результатів поточного, атестаційного й семестрового контролю і оформлюється: за національною системою, за 100-бальною шкалою та за шкалою ECTS

Сума балів /Local grade	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою / National grade
90-100	A	Excellent	Відмінно
82-89	B	Good	Добре
74-81	C		
64-73	D	Satisfactory	Задовільно
60-63	E		
35-59	FX	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F		Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Види робіт Програмні результати навчання (ПРН)	Усне опитування (виступ, доповідь, участь у обговоренні) на семінарському занятті	Письмові роботи (самостійна робота)	Опрацювання лекційних матеріалів	Підсумкова контрольна робота(тестування)	Разом
ПРН 6	15	5	-	15	35
ПРН12	10	5	-	10	25
ПРН18	15	10	-	15	40
Разом балів	40	20	-	40	100

11.Список рекомендованих джерел

Основна

1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
2. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
6. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
7. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
8. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
9. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.
10. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги.
11. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Додаткова

12. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320с.
13. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
14. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
15. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
16. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 474 с.

Інтернет-ресурси

18. Нормативні акти України // www.nau.kiev.ua
19. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // www.kmu.gov.ua
20. Офіційний сайт Держспоживстандарту України // www.dssu.gov.ua
21. Державна служба туризму і курортів України // www.tourism.gov.ua