

**Силабус навчальної дисципліни**  
**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ**  
**ГОСПОДАРСТВІ»**

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
 Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
 Освітня програма: Готельно-ресторанна справа  
 Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)  
 Курс: 4  
 Семестр: 7

<b>Факультет</b>	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
<b>Кафедра</b>	Технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
<b>Викладач(-і)</b>	<b>ПІБ:</b> Кирилук Ірина Миколаївна <b>Посада:</b> доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, доцент <b>E-mail:</b> i.kyryluk@udpu.edu.ua
<b>Лінк на освітній контент дисципліни</b>	<a href="https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=7565">https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=7565</a>
<b>Статус дисципліни</b>	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента
<b>Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години</b>	4/120
<b>Обсяг дисципліни (години) та види занять</b>	<b>Денна форма:</b> лекції (30 год.), практичні (30 год.), самостійна робота (60 год.) <b>Денна форма:</b> лекції (8 год.), практичні (8 год.), самостійна робота (104 год.)
<b>Політика дисципліни</b>	<b>Академічна доброчесність.</b> Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. <b>Відвідування занять.</b> Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. <b>Креативна ініціатива здобувача вищої освіти.</b> Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
<b>Що будемо вивчати?</b>	Організаційні, нормативно-правові питання управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, принципи ефективного їх функціонування, методи контролю і оцінювання рівня якості, уміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.
<b>Чому це треба вивчати?</b>	Опанування теоретичних основ аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвиток навичок розв'язання проблем підвищення якості.
<b>Яких результатів можна досягнути?</b>	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і

	<p>контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.</p>
<b>Як можна використати набуті знання та уміння?</b>	<p>Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
<b>Зміст дисципліни</b>	<p>Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю. Загальна характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.</p>
<b>Обов'язкові завдання</b>	<p>Планується виконання здобувачами вищої освіти обов'язкових та додаткових декількох видів завдань: підготовка доповідей за заданою проблематикою дисципліни, поглибленого опрацювання окремих лекційних тем або питань; підготовка до поточного контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики, самостійному опрацюванні теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; систематизація вивченого матеріалу для підготовки до заліку (перелік міститься в Методичних вказівках для підготовки до семінарських (практичних) занять), а також обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).</p>
<b>Міждисциплінарні зв'язки</b>	<p>Гігієна і санітарія в галузі, Організація ресторанного господарства, Організація готельного господарства, Технологія продукції ресторанного господарства, Планування та організація готельного і ресторанного господарства, Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства.</p>
<b>Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю в сучасному ресторані: навч. посіб. К.: Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури, 2019, 382 с.</li> <li>Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017, 174 с.</li> <li>Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х.: Вид-во: Іванченка І. С., 2018. 488 с.</li> <li>Клапчук В.М., Білоус Л. Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с.</li> <li>Кириченко Л.С., Мережко П.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2001. 128 с.</li> <li>Кудла Н. С. Управління якістю в туризмі: підручник. К.: ЦУЛ, 2015. 328 с.</li> </ol>

	<p>7.Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с.</p> <p>8.Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. К. ЦУЛ, 2007. 368 с.</p> <p>9.Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2017. 328 с.</p> <p>10.Торстен М., Ліліє Ф. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів: Довідник. Львів: ПАЮ, 2006. 336 с.</p>
<b>Поточний контроль</b>	<p>Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ.</p> <p>Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 8 Положення про порядок організації освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини – види та критерії оцінювання відображені в робочій програмі з дисципліни.</p>
<b>Підсумковий контроль</b>	<p>Залік.</p> <p>Порядок та організація контролю знань здобувачів вищої освіти, зокрема умови допуску до підсумкового контролю визначаються розділом 8 Положення про порядок організації освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.</p>

Розробники



Кирилюк І. М.