

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: 8

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач(-и)	ПІБ: Нещадим Людмила Миколаївна Посада: доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи E-mail: L.m.neshhadym@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/index.php?categoryid=156
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	3/90
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (20год.), практичні (24год.), самостійна робота (46год.) Заочна форма: лекції (бгод.), практичні (бгод.), самостійна робота (78год.)
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. 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. Відвідування занять. 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. Креативна ініціатива здобувача вищої освіти. 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.
Що будемо вивчати?	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.
Чому це треба вивчати?	Опанування теоретичних основ управління якістю надання послуг готельного і ресторанного господарства, розвиток навичок щодо підвищення якості.
Яких результатів можна досягнути?	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних 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 контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

	<p>Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p>
Як можна використати набуті знання та уміння?	<p>Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.</p> <p>Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
Зміст дисципліни	<p>Якість як об'єкт управління.</p> <p>Розвиток систем управління якістю.</p> <p>Загальна характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>Основні методи визначення якості продукції та послуг.</p> <p>Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.</p>
Обов'язкові завдання	<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>
Міждисциплінарні зв'язки	<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>

Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю в сучасному ресторані; Навчальний посібник, К.:Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури., 2019., 382 с. 2.Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Безродна С. М. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017, 174 с. 3.Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х.: Вид-во: Іванченка І. С., 2018. 488 с. 4.Клапчук В.М., Білоус Л. Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с. 5.Кириченко Л.С., Мережко П.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2001. 128 с. 6.Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К.: ЦУЛ, 2015. 328 с. 7.Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с. 8.Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібн. К. ЦУЛ, 2007. 368 с. 9.Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006, 2017. 328 с. 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. 11.ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення. 12.ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення. 13.ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги. 14.ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. 15.ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. 16.ДСТУ ІЗО 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
Поточний контроль	<p>Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ.</p> <p>Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини..</p>
Підсумковий контроль	<p>Екзамен.</p> <p>Порядок та організація контролю знань здобувачів вищої освіти, зокрема умови допуску до підсумкового контролю визначаються розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини..</p>

Розробники



Людмила НЕЩАДИМ