

**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

<b>Факультет</b>	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
<b>Кафедра</b>	Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
<b>Викладач(-і)</b>	<b>ПІБ:</b> Благополучна Анастасія Геннадіївна <b>Посада:</b> доктор філософії, викладач-стажист кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи <b>E-mail:</b> <a href="mailto:a.h.blahopoluchna@udpu.edu.ua">a.h.blahopoluchna@udpu.edu.ua</a>
<b>Лінк на освітній контент дисципліни</b>	<a href="https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/index.php?categoryid=156">https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/index.php?categoryid=156</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 (30год.), практичні (30год.), самостійна робота (60год.) <b>Заочна форма:</b> лекції (8год.), практичні (8год.), самостійна робота (104год.)
<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. 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. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми,

	<p>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>
<b>Як можна використати набуті знання та уміння?</b>	<p>Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.</p> <p>Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні й внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</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 ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
<b>Зміст дисципліни</b>	<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>
<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</p>

	(практичних) занять), а також обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).
<b>Міждисциплінарні зв'язки</b>	Гігієна і санітарія в галузі, Організація ресторанного господарства, Організація готельного господарства, Технологія продукції ресторанного господарства, Планування та організація готельного і ресторанного господарства, Менеджмент у готельно-ресторанному господарстві.
<b>Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)</b>	<p>1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х.: Вид-во: Іванченка І. С., 2018. 488 с.</p> <p>2. Клапчук В.М., Білоус Л. Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с.</p> <p>3. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К.: ЦУЛ, 2015. 328 с.</p> <p>4. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с.</p> <p>5. Методи контролю якості харчової продукції: навч. посіб./ Суми: Університетська книга, 2023. 511 с.</p> <p>6. Суткович Т. Ю. Експертиза якості надання послуг закладами готельно-ресторанного господарства. Полтава : ПУЕТ, 2016. 43 с.</p> <p>7. Управління якістю кулінарної продукції лікувального та дієтичного харчування: навч посіб./ О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова. Суми: Університетська книга, 2018. 278 с.</p> <p>8. Управління якістю: навч. посіб./ Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. Львів : Магнолія 2006, 2021. 335 с.</p> <p>9. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006, 2017. 328 с.</p> <p>10. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів: Магнолія 2006, 2020. 326 с.</p> <p>11. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.</p> <p>12. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.</p> <p>13. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.</p> <p>14. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.</p> <p>15. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.</p> <p>16. ДСТУ ІЗО 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.</p>
<b>Поточний контроль</b>	Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ. Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини..
<b>Підсумковий контроль</b>	Екзамен. 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..

Розробники



Анастасія Благополучна