СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ
«Управління якістю продукції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу»
Ступінь вищої освіти - Бакалавр
Спеціальність 241– «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання ___4_____, **семестр** _7_____
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС_5
Мова викладання українська

Лектор курсу	**Сердюк Марина Єгорівна**
Контактна інформація лектора (e-mail)	**професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму** maryna.serdiuk@nubip.edu.ua
Сторінка курсу в eLearn	https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5188

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ
(до 1000 друкованих знаків)

Дисципліна «Управління якістю продукції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу» відноситься до циклу професійних дисциплін, та присвячена детальному розглядаються проблеми управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції, що виробляється підприємствами готельноресторанного бізнесу. Метою курсу є формування у здобувачів вищої освіти системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ОП

- *інтегральна компетентність (ІК):* здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
- *загальні компетентності (ЗК):*

  ЗК 01. 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.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

- *фахові (спеціальні) компетентності (СК):*

  СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

  СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

  СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- *Програмні результати навчання (ПРН) ОП:*

  ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

  ПРН 04.Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

  ПРН 05.Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

  ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

  ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

  ПРН 11.Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

  ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

  ПРН 24. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу в індустрії гостинності.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	**Години** (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	**Результати навчання**	**Завдання**	**Оцінювання**
7 семестр				
Змістовий модуль 1. . «Загальні положення у сфері управління якістю»				
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	2/2	Знати проблеми якості на сучасному етапі розвитку країни; загальні положення в галузі управління якістю. Розуміти основні напрями розвитку сучасного управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 1 «Значення управління якістю продукції в закладах готельно-ресторанного господарства». Опитування, дискусії.	5
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	2/2	Знати основні терміни та визначення в галузі управління якістю Розуміти поняття про якість як об'єкт управління та методи управління якістю	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 2 «Якість як об'єкт управління» Опитування, дискусії, доповіді	5
Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	2/2	Знати етапи еволюції управління якістю, зарубіжні моделі управління якістю та вітчизняні системи управління якістю радянського періоду Мати уяву про міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості Розуміти основні напрямки діяльності україни у сфері якості	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 3 «Сучасні моделі управління якістю» Опитування, доповіді, дискусії. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. belearn)	5
Разом за змістовим модулем 1	6/6			15
Змістовий модуль 2. «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції»				

Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	2/2	Знати етапи розвитку систем управління якістю в умовах глобалізації ринку, поняття, мету й основні складові концепції TQM, основні етапи її розвитку, проблеми впровадження концепції TQM у діяльність організації	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 4 «Сучасні моделі управління якістю» Опитування, дискусії, доповіді	5
Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	2/2	Знати загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000, основоположні принципи системи управління якістюзгідно даного документа. Розуміти основні складові структури управління якістю закладів готельноресторанного господарства	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 5 «Система управління якістю на базі концепції TQM». Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	10/10	Знати основні положення системи управління безпекою харчових продуктів, основні терміни та визначення системи НАССР. Розуміти стратегію та переваги системи НАССР, принципи системи НАССР. Вміти розробляти план НАССР.	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 6 «Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів iso серії 9000» Виконати практичну роботу 7 «Законодавча база НАССР» Виконати практичну роботу 8 «Вивчення програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції» Виконати практичну роботу 9 «Розробка програм-передумов впровадження	20

			систем управління безпечністю харчової продукції» Виконати практичну роботу 10 «Розроблення та впровадження системи НАССР» Опитування, доповіді, дискусії	
Разом за змістовим модулем 2	14/14			30
Змістовий модуль 3. «Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства»				
Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти	2/2	Знати завдання, методи та об'єкти кваліметрії, показники якості продукції, послуг, їх класифікацію та характеристику Мати уяву про одиничні показники якості та їх класифікацію.	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 11 «Розроблення системи НАССР» Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 8. Методи та засоби кваліметрії	2/2	Знати порядок вимірювання і оцінка показників якості продукції; Розуміти рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 12 «Кваліметрія. Поняття, види, об'єкти» Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 9. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2/2	Знати основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції, поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції, показники якості продукції ресторанного господарства Вміти планувати якість продукції ресторанного господарства	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 13 «Органолептична оцінка продукції ресторанного господарства» Опитування, доповіді, дискусії	5

Тема 10. Організація контролю якості продукції	2/2	Знати основні складові контролю якості продукції на підприємствах, особливості контролю якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Вміти проводити органолептичний контроль якості продукції. Розуміти порядок відбору проб для лабораторного аналізу	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 14 «Визначення смакової сенсорної чутливості дегустатора» Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 11. Вимоги нормативної докуме-нтації до показників якості ресторанного господарства	2/2	Знати вимоги нормативної документації до кулінарної продукції, вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства, вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства	Виконати практичну роботу 15 «Особливості органолептичної оцінки продукції закладів ресторанного господарства»	5
Разом за змістовим модулем 3	10/10			25
Всього за семестр	30/30			70
Екзамен				30
Всього за курс	**150 годин**			

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні творчі завдання, презентації, реферативні повідомлення повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу та джерела.
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	**Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків**	
	екзаменів	**заліків**
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

основні

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.
5. ДСТУ І50 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
6. ДСТУ ІЗО 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
7. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України. 2001. 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкпСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.

10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.
13. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАМГ, 2012. 414 с.
14. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.
15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К: КНТЕУ, 2006. 234 с.
16. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія /Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.
17. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с. Електронна копія.

допоміжні

18. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 382 с.
19. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. М.: Новое знание, 2006. 365с. (Экономическое образование).
20. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: КНТЕУ, 2010. 448 с.
21. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 780с.
22. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2003. 200 с.
23. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник. К., 1995.
24. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
25. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник. 2-ге вид. переробл. і допов. К.: Кондор, 2012. 346 с.
26. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., переробл. та допов. К. : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
27. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник /Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглєв, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. 460с.
28. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. К.: Ліра-К, 2011. 388 с.
29. Проектування готелів: навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2012. 340 с.

30. П’ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. К.: КНТЕУ, 2007. 465 с.
31. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник. К. : Кондор, 2009. 408с.
32. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2010. 596 с.
33. Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): підручник / В.В. Власенко, Т.В. Семко, В. М. Криворук, О. А. Іваніщева. Вінниця: Видавничоредакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с. + Електронна копія.
34. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. пер. с польск. М. : Финансы и статистика, 2008. 296 с.
35. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; За ред. С.І. Дорогунцова. К : Ліра-К, 2005. 520с.
36. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібник. 3-тє вид., доп. і перероб. К.: Атіка, 2009. 392 с. 38. HoReCa: навч. посібник. Т.3. Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2017. 448 с.: іл

Інформаційні ресурси

37. http:www.iso/org/sdis/forms
38. http:www.easc.org.by
39. http:www.dstu.gov.ua
40. http:www.management.com.ua
41. http:www.all-hotels.com.ua