

СИЛАБУС КУРСУ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА
ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ»

2020/2021 н.р.



ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА

Ступінь вищої освіти - бакалавр
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
Компонент освітньої програми – вибіркова дисципліна

Рік підготовки - 2(4) рік, семестр – III (VII)
Кількість кредитів: 4 Мова викладання: українська

Дні занять: Вівторок 13:30-14:50, ауд. 8а
Четвер 15:00-16:20, ауд. 8а
Консультації: Середа 11:45-13:05, ауд.8а

Керівник курсу - к.е.н., в.о. зав. кафедри готельно-ресторанної справи Муха Роксолана Андріївна

Контактна інформація – rokso@ukr.net

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» спрямована на формування у студентів професійних навичок організації підприємств щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, навичок самостійної роботи з законодавчими матеріалами, додатковою літературою, здатності оцінювати конкретні ситуації, прагнення до набуття та збагачення знань, що і визначає її актуальність та роль.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є економічні відносини, які виникають і розвиваються в сфері готельного і ресторанного обслуговування в розрізі управління якістю продукції та послуг, які надаються, а також механізми їх ресурсного забезпечення.

Дисципліна орієнтується на формування інноваційних моделей управління якістю підприємств сфери обслуговування та обрання напрямків їх удосконалення.

СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
28/32	Змістовий модуль I. Теоретичні основи управління якістю товарів та послуг		
8/6	Тема 1. Якість, її основні характеристики.	Розуміти проблему якості на сучасному етапі розвитку країни. Знати підходи до вирішення проблем якості та рівні її оцінки якості. Знати основні аспекти стратегічного планування якості у підприємстві готельно-ресторанного господарства.	Питання, практичні завдання

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
8/8	Тема 2. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	Розуміти різницю між суб'єктами та об'єктами управління якістю послуг. Знати функції та методи управління якістю. Вміти здійснювати стратегічне і тактичне управління якістю.	Питання, практичні завдання
4/6	Тема 3. Організаційно-економічні основи кваліметрії.	Знати поняття та завдання кваліметрії, методи та об'єкти, їх сутність. Розуміти показники якості, знати їх класифікацію та характеристики. Вміти здійснювати оцінку рівня якості продукції, послуг, розуміти їх економічну суть.	Практичні завдання, питання
4/6	Тема 4. . Основні напрямки діяльності України у сфері якості.	Розуміти державне регулювання у сфері якості. Знати діяльність громадських та міжнародних організацій у сфері якості.	Реферати, питання, практичні завдання
4/6	Тема 5. Зарубіжний досвід управління якістю продукції та послуг.	Знати особливості управління якістю в зарубіжних країнах світу, зокрема у США, Японії та країнах Європи.	Питання, практичні завдання/ модульний контроль
24/36	Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні засади забезпечення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві		
8/8	Тема 6. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	Знати загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000, нормативні документи, основоположні принципи системи управління якістю. Знати національні стандарти управління якістю та основні складові структури управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства.	Питання, практичні завдання/міні проекти
4/8	Тема 7. Система управління безпекою харчових продуктів.	Знати методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції системи HACCP, стратегію та переваги цієї системи. Вміти здійснювати управління документацією в системі HACCP.	Реферати-повідомлення, питання, ситуації
4/8	Тема 8. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Знати основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції, показники та методи якості продукції. Вміти здійснювати планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства. Знати підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах.	Питання, практичні завдання

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
4/6	Тема 9. Організація контролю якості продукції готельно-ресторанного господарства.	Знати сутність контролю якості продукції на підприємствах. Розрізняти особливості операційного і приймального контролю. Розуміти необхідність регулярного контролю. Знати особливості здійснення органолептичного контролю якості продукції.	Реферати-повідомлення, питання, практичні завдання/задачі
4/6	Тема 10. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства.	Знати вимоги нормативної документації до: кулінарної продукції, показників якості сировини, напівфабрикатів і готових виробів, реалізації кулінарної продукції, охорони навколишнього середовища, приймання кулінарної продукції, упаковки та маркування кулінарної продукції, тощо.	Захист міні-проектів, питання, модульний контроль

ПОЛІТИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські та практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології компетентісного навчання.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми їх проведення: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, ситуативні кейси, розв'язування практичних задач.

На лекціях у формі активної бесіди з елементами дискусії розглядаються основні теоретичні положення теми, які вимагають роз'яснення та уточнення з боку викладача. На лекціях вимагається активна участь студентів у обговоренні ключових положень теми, ведення стислого конспекту лекції.

Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на практичних (семінарських) заняттях у формі міні-дискусій, представлення міні-проектів, заслуховування та аналізу тематичних доповідей та рефератів, а також шляхом розв'язування практичних задач.

В процесі практичного (семінарського) заняття студенти вчаться формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, вчаться публічно виступати, володіти і правильно застосовувати розрахункові формули для розв'язування практичних задач.

Питання для обговорення, практичні та індивідуальні завдання для підготовки до семінарських та практичних занять, конкретні вимоги до окремих тем занять подані у відповідних методичних вказівках.

ВИМОГИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основним завданням самостійної роботи студентів є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками застосування методів та прийомів у сфері управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання. Крім того, по деяких темах передбачається написання рефератів, міні-проектів. Обсяг самостійної роботи визначається кількістю годин, передбачених робочою програмою.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ ТА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до **Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів за кредитно-модульною системою.**

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають:

- *поточний контроль,*
- *модульний контроль,*
- *виконання індивідуального навчально-дослідного завдання.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

- робота в малих групах спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних питань з наступною демонстрацією результатів та засвоєння навчального матеріалу;
- презентація - виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень, захист міні-проектів тощо;
- дискусія - обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань;
- кейс-метод - аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практично-семінарських занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як і перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом поза аудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням. Це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контр.)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Підсумкова оцінка
Вагові коефіцієнти, %	70	20	10	100
Розрахунок оцінки в балах	80	85	90	82

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах:

$$O = 80 \cdot 0,7 + 85 \cdot 0,2 + 90 \cdot 0,1 = 82$$

Студенти як відповідальні учасники освітнього процесу дотримуються норм **академічної доброчесності**, усвідомлюють наслідки її порушення, що визначаються **Положенням про академічну доброчесність у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

Письмові роботи, презентації перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%.

Списування під час контрольних заходів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

ПОЛІТИКА ЩОДО ВІДВІДУВАННЯ, ДЕДЛАЙНІВ ТА ПЕРЕСКЛАДАННЯ

Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у науково-дослідницьких заходах, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу. Пропущені заняття та незадовільні оцінки (поточний контроль, ПМК) повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача.

ІНДЗ, ПМК, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 10 балів).

До початку сесії студенти повинні виконати усі підсумкові контрольні заходи і отримати по кожному з Модулів 1, 2 3 не менше 60 балів.

Студент має право оскаржити оцінку, отриману за результатами підсумкового семестрового контролю у формі іспиту (крім незадовільної оцінки). Такі випадки регулюються **Положенням про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів**. Перескладання незадовільних оцінок здійснюється відповідно до **Положення про порядок ліквідації академічних заборгованостей**.

ЛІТЕРАТУРНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА КУРСУ

Основна література:

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
4. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
7. 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.
8. Безродна С. М. Б40 Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей . Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017., 174 с.
9. Бондар Н.П. Управління якістю продукції та послуг в готельно- ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. напряму підготовки б.140101 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання. К.: НУХТ, 2014. 96 с.
10. Бубела Т.З., Столярчук П.Г., Походило Є.В., Міхалева М.С., Ванько В.М. Методи та засоби визначення показників якості продукції: навч.посіб. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. 292 с.
11. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг уготельно-ресторанному господарстві: підручник: Вид-во: Іванченка І. С., 2018.-488 с.
12. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 468 с.
13. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є., Технологія продукції ресторанного господарства: навчальний посібник. Одеса: ОНЕУ, Атлант VOI COIU, 2016 р., 479 с.
14. Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с.
15. Кириченко Л.С., Мережко П.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2001. 128 с.
16. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник.- К.: ЦУЛ, 2015. 328 с.
17. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с.
18. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 216 с.
19. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібн. К. ЦУЛ, 2007. 368 с.
20. Топольник В.Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. 182 с.
21. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства : навч. посіб. Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. 174 с.
22. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник. К. : Знання, 2007. 471 с.
23. Бочарова О.В. Управління безпечністю товарів: підручник Одеса: Атлант, 2014. 376 с.

Додаткова література:

1. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством. М. : Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2004. 176 с.
2. Гиссин В.И. Управление качеством иродукции : учеб. Пособие. Ростов н/Д, 2003. 396 с.
3. Джордж С., Ваймерских А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (ТСИМ). СПб. : Виктория плюс, 2002. 256 с.
4. Управление качеством / [С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.]. М. : Юнити-Дана, 2004. 334 с.
5. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики / М. : Дело и Сервис, 2002. 160 с.
6. Топольник В.Г., Ратушний А.С. Квалиметрия в ресторанном хозяйстве : монография. Донецк : ДонНУЗТ, 2008. 243 с.

!!! Навчальні посібники, виділені кольором, наявні у бібліотеці коледжу

СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень
Лекц.	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л	Л
Сем.-практ. зан.	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С
Контр. знань	ПО	ПО	ПО	ПО	ПО	ПО МК1	ПО	ПО	ПО	ПО		ПО МК2	ПО ІНД3

Л1 – лекційне заняття по темі 1

С1 – семінарсько-практичне заняття по темі 1

ПО – поточне опитування

МК1 – Модульний контроль 1

ІНД3 – індивідуальне навчально-дослідне завдання