

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

підготовки	Бакалавр
спеціальності	242 Туризм і рекреація
освітньо-професійної програми	Туризм

Силабус освітнього компонента «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм і рекреація, за освітньо-професійною програмою Туризм.

Розробник: Ільїн Л. В., завідувач кафедри туризму та готельного господарства, професор, доктор географічних наук.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїн Л. В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм і рекреація Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання– 4
		Семестр – 7
		Лекції – 10 год.
		Практичні – 20 год.
ІНДЗ: €		Самостійна робота – 110 год.
		Консультації – 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

ППП: Ільїн Леонід Володимирович

Науковий ступінь: доктор географічних наук

Посада: професор-завідувач кафедри туризму та готельного господарства

Контактна інформація викладача: ilyinleo@vnu.edu.ua

Дні занять (посилання: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>).

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація курсу

Управління якістю в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу; допомога студентам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу.

2. Пререквізити і постреквізити дисципліни

Пререквізити: Вступ до фаху, Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» – формування у студентів 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, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Завдання курсу: еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю; процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства; вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

4. Результати навчання (компетентності).

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;

ФК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

ФК 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ФК 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

ФК 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;

ФК 23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;

ФК 24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

ФК 26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

ФК 29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;

РН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

РН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;

5. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві						
Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 4
Тема 2. Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю.	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 3

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	14		2	12		ЗПР, УО / 3
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	20	2	2	14	2	ЗПР, УО / 4
Тема 5. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю готельних і ресторанних послуг	16		4	12		ЗПР, УО / 3
Разом за змістовим модулем 1	86	6	8	62	6	17
Змістовий модуль 2. Система і механізми управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві						
Тема 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг	18	2	2	12	2	ЗПР, УО / 3
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	16	2	2	12		ЗПР, УО / 3
Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	14		2	12		ЗПР, УО / 3
Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	16		2	12	2	ЗПР, УО / 4
Разом за змістовим модулем 2	64	4	8	48	4	13
ІНДЗ						10
Самостійна робота						
Усього годин	150	10	20	110	10	40

*Форми контролю: ДС – дискусія; Т – тести; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією; МКР – модульна контрольна робота.

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	<i>Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Основні поняття дисципліни. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні</i>	28

2	Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві. Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	30
3	Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Розробка ієрархічної структури комплексного показник харчової цінності кулінарної продукції, валіфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно ресторанного господарства. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.	52
	Разом	110

IV. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання:https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh_pro_otzin_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Політика викладача щодо здобувача освіти

Студент зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента. При вивченні освітнього компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання за для формування продуктивної дискусії з проблем освітнього компонента. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні

дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Студент зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності

Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації. Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>).

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (посилання: <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перескладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації (посилання: https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf).

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному

завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

V. Підсумковий контроль

Форма підсумкового контролю – залік. Залік викладач виставляє за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначено силябусом. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів). У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості в усній формі. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості, як правило, 100.

Перелік питань на залік: Історія розвитку систем управління якістю. 2. Основні поняття управління якістю. Загальна характеристика принципів управління якістю. 4. Орієнтація на замовника. Принцип лідерства. Залучення працівників до управління якістю. Процесний підхід до управління якістю. Системний підхід до управління. Принцип постійного поліпшення управління якістю. Принцип прийняття рішень на підставі фактів. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами. Політика у сфері якості. Цілі у сфері якості. Доведення політики та цілей у сфері якості до працівників усіх рівнів на підприємстві. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги. Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг. Настанова з якості як основний документ системи управління якістю послуг. Кодекс поведінки персоналу. Внутрішні документи системи управління якістю. Зовнішні документи системи управління якістю. Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг. Обов'язкові методики системи управління якістю. Методики (технологічні інструкції) виконання конкретних видів послуг на підприємстві. Положення про служби, посадові інструкції персоналу. Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості. Роль вищого керівника у виборі стратегічного курсу на підвищення якості послуг та впровадження системи управління якістю.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою:

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література

Архіпов В. В. Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навчальний посібник. К: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2008. 384 с.

Горайнова Ю. А. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Методичні рекомендації до вивчення дисципліни. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 34 с.

Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Підручник. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 488 с.

Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладигенська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник. Харків: ХНАМГ, 2012. 414 с.

Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / Ю.І. Койфман та ін. К.: Вид. НС, 1993. 132 с.

Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві / Укл. Полчанінова І.Л. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 20 с.

Ільїн Л. В. Особливості формування і реалізації стратегії управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу. Індустрія туризму й сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи. Луцьк : ПП Іванюк, 2020. С.133–136.

Клапчук В. М., Білоус Л. Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Фоліант, 2023. 190 с.

Панченко М. О. Управління якістю: теорія і практика: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 228 с.

Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Київ: Магнолія, 2019. 328 с.

Ткаченко Т.І., Мельниченко С. В., Босовська М. В. Управління якістю готельних та ресторанних послуг: опорний конспект лекцій. К. – ЦПНМВ КНТЕУ, 2010. 107 с.

Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. Львів : Магнолія, 2019. 327 с.

Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник. К. : Знання; КОО, 2007. 457 с.