



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ»

Рівень вищої освіти: Другий (магістерський)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Рік навчання: 1-й, семестр 3-й

Кількість кредитів ECTS: 4 кредити

Назва кафедри: Менеджменту

зовнішньоекономічної діяльності,
готельно-ресторанної справи та
туризму

Мова викладання: українська

Лектор курсу

д.е.н., доц. Головня Олена Михайлівна

**Контактна інформація
лектора (e-mail)**

elen@vsau.vin.ua, ellens@meta.ua

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю в готелях і ресторанах» є вибірковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції - 16 год.; практичні заняття - 14 год., самостійна робота - 90 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації.

Підсумковий контроль – залік.

При вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін: «Стратегічний маркетинг в готельному та ресторанному бізнесі».

Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Управління проектами в готельному та ресторанному бізнесі»

Призначення навчальної дисципліни

Управління якістю в готелях і ресторанах – це набуття знань щодо управління якістю діяльності підприємств готельної і ресторанної індустрії, практичних навичок застосування системного підходу до аналізу діяльності закладів готельно-ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» 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.

Задачі вивчення дисципліни

«Управління якістю в готелях і ресторанах» є набуття знань щодо: еволюції розвитку і сучасної філософії управління якістю, щодо системи управління якістю; знати процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах; науково-теоретичну та методичну базу оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах; вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства; вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКИХ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен сформулювати такі програмні компетентності:

Інтегральну компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК 4. Здатність працювати в команді

Фахові компетентності (ФК) спеціальності:

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

ПР 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1.	Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах».	2	2	10
2.	Тема 2. Якість як об'єкт управління.	2	2	10
3.	Тема 3. Розвиток систем управління якістю	2	2	10
4.	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) послуг в готелях і ресторанах.	2	2	10
5.	Тема 5. Процеси СУЯ послуг в готелях і ресторанах	2	2	10
6.	Тема 6. Основні методи визначення якості послуг	2	-	16
7.	Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах	2	2	10
8.	Тема 8. Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах	2	2	14

Самостійна робота студента (СРС) — це форма організації навчального процесу, при якій заплановані завдання виконуються студентом без безпосередньої участі викладача. СРС є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Мета самостійної роботи студентів: розвиток творчих здібностей та активізацій розумової діяльності студентів; формування в студентів потреби безперервного самостійного поповнення знань; здобуття студентом глибокої системи знань як ознаки міцності знань; самостійна робота студентів як результат морально-вольових зусиль.

Метою СРС є засвоєння навчальної програми в повному обсязі та послідовне формування у студентів самостійності як риси характеру, що відіграє суттєву роль у підготовці сучасного фахівця вищої кваліфікації.

В ході самостійної роботи студент має перетворитися в активного учасника навчального процесу, набути здатність самостійного оволодіння теоретичними і практичними компетенціями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Донецьк: ДонНУЕТ, 2015. 392 с.
2. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.

4. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
6. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
7. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
8. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
9. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.
10. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги.
11. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Додаткова

12. Векслер, Е.М. Менеджмент якості : Навчальний посібник «ВД «Професіонал», 2018. 320с.
13. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
14. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
15. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
16. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2018. 474 с.

Інтернет-ресурси

18. Нормативні акти України // www.nau.kiev.ua
19. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // www.kmu.gov.ua
20. Офіційний сайт Держспоживстандарту України // www.dssu.gov.ua
21. Державна служба туризму і курортів України // www.tourism.gov.ua

Контроль і оцінка результатів навчання

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

	Вид навчальної діяльності	Бали
Атестація 1		
1	Уважність на лекціях, наявність конспективних записів	6
2	Участь у роботі на практичних заняттях	6
3	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	6
4	Виконання контрольних робіт, тестування	6
5	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	6
Всього за атестацію 1		30
Атестація 2		

6	Уважність на лекціях, наявність конспективних записів	6
7	Участь у роботі на практичних заняттях	6
8	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	6
9	Виконання контрольних робіт, тестування	6
10	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	6
	Всього за атестацію 2	30
	Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності	10
	Підсумкове тестування	30
	Разом	100

Якщо здобувач упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він не допускається до заліку. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками контрольних заходів є виконання індивідуальної творчої роботи (презентації).

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєного матеріалу

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для заліку
90-100	A	зараховано
82-89	B	
75-81	C	
66-74	D	
60-65	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни