Силабус курсу

Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі

ступінь вищої освіти « бакалавр»
галузь знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітньо–професійна програма « Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: IV, **Семестр:** VIII

Кількість кредитів: 5 **Мова викладання:** українська

Керівник курсу

ППП к.е.н., доцент **Мазур Володимир Степанович**

Контактна інформація mazur_volodymyr@ukr.net, +38(098)710-61-65

Опис дисципліни

Дисципліна «Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» спрямована на 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, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Структура курсу

Години (лек. / пр.)	Тема	Результати навчання	Завдання
4/4	Тема 1. Якість як об'єкт управління	Освоїти основні терміни та визначення в галузі управління якістю, фактори, що впливають на якість, формування якості продукції та послуг, механізм управління якістю.	поточне опитування
6/6	Тема 2. Розвиток систем управління якістю	Знати історію і сучасний стан розвитку систем управління якістю, досвід управління якістю в різних країнах світу	тести
6/6	Тема 3. Загальна	Освоїти СУЯ як механізм діяльності закладу	поточне

	характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю.Знати процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.	опитування
6/6	Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Знати процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Здійснювати аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо.	тести
4/4	Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	Знати: номенклатуру і класифікацію показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування, рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг, кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг, диференційний і комплексний методи оцінювання, принципи кваліметрії, етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.	ситуаційне завдання
6/6	Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Знати: методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг, значущість показників якості, методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості, математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості, особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	поточне опитування

4 /4	Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	Знати: вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства, кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу, вимоги до готелів різних категорій.	тести
4 /4	Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Вміти здійснювати: оцінку якості продукції та послуг 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, аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.	ситуаційне завдання

Літературні джерела

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник . Харків : Іванченко І. С., 2018 . 488 с.
3. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі [Електронний ресур] : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019 . 328 с.
4. Мазур В.С. Стандартизація та сертифікація – інструмент співпраці на міжнародних ринках. Український журнал «Економіст». #9|.2021. С.120-121.
5. Мазур В.С. Сучасні тенденції розвитку готельно – ресторанного бізнесу. Розвиток індустрії гостинності та міжнародного бізнесу: сучасний стан і перспективи: Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції. м. Тернопіль, 16-17 травня 2019 р. С.87-90.
6. Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
7. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів, 2020. С. 52–55.
8. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання. К.: Центр учбової літератури, 2019. 426 с
9. Mazur V. Strategic aspects of development of the tourist industry. Strategies for sustainable socio-economic development and mechanisms their implementation in the global dimension: collective monograph / edited by M. Bezpartochnyi, in 3 Vol. // VUZF University of Finance, Business and Entrepreneurship. – Sofia: VUZF Publishing House “St. Grigorii Bogoslov”, 2019. Vol. 2. P. 266-275

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання: перездача модулів здійснюється з дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: списування під час контрольних робіт заборонено (включаючи використання мобільних пристроїв).

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковою складовою оцінювання. З об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування та інші) навчання може проходити онлайн з дозволу адміністрації університету.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	**Заліковий модуль 2**	**Заліковий модуль 3**	**Заліковий модуль 4**
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-4 по 10 балів) = 40 балів 2. Письмова робота = 60 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 5-8 по 10 балів) = 40 балів 2. Письмова робота = 60 балів.	1. Участь у тренінгу = 20 балів. 2. Підготовка та захист КПІЗ – макс. 80 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

Шкала оцінювання студентів:

За шкалою університету	**За національною шкалою**	**За шкалою ECTS**
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)