

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному**  
**господарстві**

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні  
кафедри  
Протокол № 1 від 29.08.2023р

м. Івано-Франківськ – 2023

## ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	нормативна
Курс/семестр	4/7
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 30 год. Лабораторні заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=220">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=220</a>

## 2. Опис дисципліни

**Мета курсу:** формування у студентів професійних компетентностей 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.

**Цілі курсу:** формування у студентів здатності вчитися і оволодівати сучасними знаннями, знати, розуміти теоретичні основи роботи закладів харчування та якісного управління в готельно-ресторанному господарстві. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

**Компетентності:**

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

**Програмні результати навчання:**

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

PH 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

PH 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

PH 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

PH 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

### 3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Сутність поняття «якість» та її основні характеристики	Знати: Сутність поняття «якість». Якість як чинник конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання. Якість і задоволеність споживача. Якість у виробництві (цінність, вартість, надійність, стандартизація). «Петля якості». Показники якості продукції. Правові аспекти забезпечення якості. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Механізм управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.	Питання, лабораторна робота
2.	Розвиток систем управління якістю	Знати: Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості.	Питання, лабораторна робота
3.	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю.	Знати: Становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту. Формування систем управління якістю на вітчизняних підприємствах, їх переваги та недоліки. Порівняльну характеристику підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи. «Гуру» в області менеджменту якості та їх внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості. Програма управління якістю Е. Демінга: принципи, функції, етапи аналізу та вдосконалення системи управління якістю.	Питання, лабораторна робота
4.	Концепція Всезагального менеджменту якості (TQM)	Знати: Основні положення концепції TQM. Концептуальне розуміння всезагального управління якістю (TQM). Базові принципи TQM. Методи і засоби TQM. Сучасні принципи менеджменту якості. Відмінності моделі управління організацією, що заснована на використанні ідей TQM від традиційної моделі управління. Роль вищого керівництва при впровадженні ідей TQM. Суть системного підходу до управління якістю, моделі управління якістю Фейгенбаума, Етінгера Сітінга,	Питання, лабораторна робота

		Джурана. Механізм управління якістю продукції, розробка систем управління якістю освітньої діяльності.	
5.	Система якості в стандартах ISO серії 9000	Знати: Стандартизацію вимог якості. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Зміст і структура базових стандартів ISO серії 9000. Три моделі систем якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). Вимоги до організаційних і управлінських процедур забезпечення якості у стандартах ISO 9001. Документування процесу впровадження стандартів ISO серії 9000 на підприємстві.	Питання, лабораторна робота
6.	Інструменти управління якістю	Знати: Класифікація методів інструментів управління якістю. Інструменти управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма ("дерево рішень"), матрична діаграма, стрілкова діаграма, діаграма процесу (маршрутна карта). Функція «втрат» Т.Тагуті. Метод FMEA-аналізу. Статистичні методи оцінки і контролю якості. Поняття та види контролю якості. Призначення та сфери застосування методів статистичного аналізу в системі управлінні якістю. Статистичний приймальний контроль, його ціль і задачі. Методологія «шість сигм». Основні ідеї методології «Шість сигм».	Питання, лабораторна робота
7.	Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю	Знати: Лідерство як один із важливіших принципів менеджменту якості. Напрямки зміни організаційної культури підприємств. Розуміння ролі вищого керівництва підприємства при впровадженні ідей TQM. Командний підхід у прийнятті рішень. Підбір складу команди та ролі в команді. Етапи розвитку команди в системі управління якістю. Міжособистісне спілкування. Гуртки якості. Розвиток персоналу в системі управління якістю. Активізація людського чинника і особливості управління персоналом в порівнянні з традиційними підходами. Управління знаннями в компанії	Питання, лабораторна робота
8.	Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Знати номенклатуру і класифікацію показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Знати статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Знати кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Принципи кваліметрії. Знати вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Знати кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Знати вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Знати розробку ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу	Питання, лабораторна робота

		обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Знати визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості.	
--	--	--	--

#### 4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Лабораторне заняття	60
Самостійна робота	10
Проміжний тестовий контроль	30
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

#### 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні (7 семестр)																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції																		0
Лабораторні з-тя			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				60
Самостійна р-та															10			10
Проміжний тестовий контроль							15						15					30
Всього за тиждень			5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	10			100

#### 6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа
<p style="text-align: center;"><b>Методична література</b></p> <p>1. Румянцева І.Б. Лабораторний практикум для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. 2020. 52 с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Рекомендована література</b></p> <p>2. Закон України "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" №771/97 - ВР, поточна редакція від 16.01.2020. [Електронний ресурс]. URL: <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /771/97-%D0%B2%D1%80">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /771/97-%D0%B2%D1%80</a></p> <p>3. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. URL: <a href="http://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage?id_doc=640132">http://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage?id_doc=640132</a></p> <p>4. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). [Електронний ресурс]. URL: <a href="http://www.uaq.org.ua/">http://www.uaq.org.ua/</a></p> <p>5. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс]. URL: <a href="http://www.uaq.org.ua/">http://www.uaq.org.ua/</a></p> <p>6. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс]. URL: <a href="http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html">http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html</a></p>

7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С. 2018. 488 с
8. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

### Інформаційні ресурси

1. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. URL: <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>
2. Каталог НД України on-line. URL: [http://csm.kiev.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3731&Itemid=154&lang=uk](http://csm.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3731&Itemid=154&lang=uk)
3. Каталог корисних та цікавих сайтів. URL: <http://www.4uth.gov.ua>
4. Офіційний веб-сайт CEN. URL: <http://standards.ctn.ua/>
5. Розробка, впровадження ISO 9001. URL: [https://www.alden.ua/services/systema-upravlinnya-yakistyu/rozrobka-vprovadzhenya-iso-9001/?gad=1&gclid=Cj0KCQjwldKmBhCCARIsAP-0rfwLIHF2e\\_IXDS5Y-pXoqPzLwhK\\_LLbUjW4mFxo5afEN702nzBAO\\_ygaAjW\\_EALw\\_wcB](https://www.alden.ua/services/systema-upravlinnya-yakistyu/rozrobka-vprovadzhenya-iso-9001/?gad=1&gclid=Cj0KCQjwldKmBhCCARIsAP-0rfwLIHF2e_IXDS5Y-pXoqPzLwhK_LLbUjW4mFxo5afEN702nzBAO_ygaAjW_EALw_wcB)

### 7. Контактна інформація

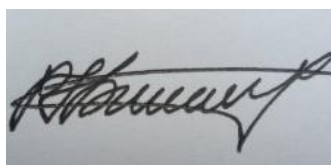
<b>Кафедра</b>	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201Д, ауд.326, URL: <a href="https://kgrks.pnu.edu.ua/">https://kgrks.pnu.edu.ua/</a> , <a href="mailto:kgrks@pnu.edu.ua">kgrks@pnu.edu.ua</a>	
<b>Викладач</b>		<b>Румянцева Ірина Богданівна</b> асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
<b>Контактна інформація викладача</b>	iruna.rumyantseva@pnu.edu.ua  <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100010869663976">https://www.facebook.com/profile.php?id=100010869663976</a>	

### 8. Політика навчальної дисципліни

<b>Академічна доброчесність</b>	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на
---------------------------------	--

	<p>сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання не буде прийняте і буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).</p>
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
<b>Відповідь викладача</b>	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Роботи, надіслані у Viber чи Telegram, також отримують відповідь протягом 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Оцінки дізнатися можна за вимогою за зверненням до викладача (скріншот чи фото).
<b>Додаткові бали</b>	Виставляються під час лабораторних занять за участь у майстер-класах (переможні місця), участь у конференції з відповідною тематикою чи відповіді на додаткові питання, у роботі студентського наукового гуртка чи проблемної групи викладача, а також якщо студент був учасником олімпіад, конкурсів з відповідною тематикою.
<b>Неформальна освіта</b>	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на освітніх платформах, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

**Викладач**



**Румянцева І.Б.**