

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри)



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному

господарстві

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Викладач к.е.н., доцент БЕЗХЛІБНА АНАСТАСІЯ ПАВЛІВНА

м. Запоріжжя 2022

1. Загальна інформація

| | |
|---|---|
| Назва дисципліни | Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Обов'язкова |
| Рівень вищої освіти | Перший (бакалаврський) рівень |
| Викладач | Безхлібна А.П., к.е.н., доцент, доцент кафедри ТТРБ |
| Контактна інформація викладача | 7698403, телефон викладача 0662430017 E-mail викладача bezkhlbna22@gmail.com |
| Час і місце проведення навчальної дисципліни | згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/ відеоконференції на платформі Zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 5209702446. Код доступу 4CNhwV. (https://us04web.zoom.us/j/5209702446?pwd=TU90WbjoqUa4slMhqyeBdsELQ8fkX5.1) |
| Обсяг дисципліни | Кількість годин - 150, кредитів - 4 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 30, практичні - 30, самостійна робота – 90, вид контролю – екзамен |
| Консультації | <i>Згідно з графіком консультацій - https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacy-3</i> Консультативна допомога студенту надається у таких формах: - особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій https://zp.edu.ua/node/7904 (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю); - відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 5209702446; - листування за допомогою електронної пошти bezkhlbna22@gmail.com ; - відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (з 10.00 до 15.00 кожен день крім вихідних та святкових днів); спілкування по телефону (з 10.00 до 15.00 кожен день крім вихідних та святкових днів). |

2. Постреквізити навчальної дисципліни

Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: кваліфікаційна дипломна робота, атестація.

3. Характеристика навчальної дисципліни

Маркетингові дослідження вказують на вирішальну роль якості при виборі споживачем продукції чи послуг. Необхідність розуміння процесів забезпечення, контролю, оцінювання якості є невід'ємною складовою організації управлінської діяльності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

Загальні компетенції:

ЗК 6 – Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК8 - Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК9 - Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК 10 – Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11 - Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні компетенції:

СК 1 - Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності
СК 3 – Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 5 - Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 7 – Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів

СК 10 – Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

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

СК 12 – Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13 – Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання:

ПРН 1 - Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 4 - Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства

ПРН 10 - Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів

ПРН 12 – Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства

ПРН 23 – Актуалізувати та розробляти заходи, спрямовані на ресурсозбереження, екологізацію процесів в готельно-ресторанних закладах та санаторно-курортних комплексах

ПРН 24 – Розробляти проекти підприємств санаторно-курортних, готельно-ресторанних закладів з удосконалення асортименту і якості послуг у відповідності запитам споживачів з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності в межах певного регіону, в тому числі і з іноземними партнерами та клієнтами

4. Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є набуття у студентів формування системи спеціальних знань з управління якістю, що включає в себе питання з оцінювання та моніторингу якості на різних етапах життєвого циклу товарів та послуг з урахуванням особливостей готельно-ресторанного господарства.

Завдання вивчення дисципліни: викласти теоретичні основи та методичні підходи до оцінювання якості продукції та послуг, організації господарської діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства з урахуванням організації процесу управління якістю товарів та послуг.

5. Зміст та складові навчальної дисципліни

| Тема | Вид заняття | Кількість годин | Розподіл балів |
|---|-------------|-----------------|----------------|
| Історія виникнення систем управління якістю. | Лекція, | 4 | 6 |
| | Практичне | 4 | |
| Міжнародні стандарти якості. | Лекція | 2 | 6 |
| | Практичне | 2 | |
| Управління безпекою харчових продуктів в закладах готельно-ресторанного господарства | Лекція | 2 | 6 |
| | Практичне | 2 | |
| Державне регулювання забезпечення якості товарів та послуг в готельно-ресторанному господарстві | Лекція | 2 | 6 |
| | Практичне | 2 | |

| | | | |
|---|----------------------|--------|---|
| Проблеми забезпечення якості продукції та послуг на сучасному етапі в готельних та ресторанных закладах | Лекція Практичне | 4 4 | 6 |
| Підсумковий модульний контроль | | | |
| Методи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства | Лекція, Практичне | 2 2 | 6 |
| Розробка критеріїв та показників оцінювання якості | Лекція Практичне | 2 2 | 6 |
| Комплексне оцінювання якості | Лекція Практичне | 2 2 | 6 |
| Система управління якістю, інноваційні підходи. Процеси управління якістю товарів та послуг на різних стадіях життєвого циклу товару та послуги | Лекція, Практичне | 4 4 | 6 |
| Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства | Лекція, Практичне | 2 2 | 6 |
| Стратегічне планування забезпечення якості продукції та послуг | Лекція, Практичне | 4 4 | 6 |
| Підсумковий модульний контроль | екзамен | 2 | |

6. Самостійна робота

Сучасна освіта будується, насамперед, на формування у майбутніх спеціалістів у сфері готельно-ресторанної справи необхідних компетентностей, серед яких важливою є здатність до самостійної роботи, тому, під час вивчення курсу «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» поряд з аудиторними заняттями підвищена увага приділяється організації і проведенню самостійної роботи.

Метою самостійної роботи є активізація засвоєння студентами теоретичних знань, формування навичок творчого опрацювання навчального матеріалу для підготовки до контрольних заходів та заступання у подальшій роботі.

Самостійна робота студентів повинна стимулювати прагнення до наукового пошуку, створювати умови для професійного зростання та самовдосконалення.

Зміст самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до практичних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань та підготовлених завдань ситуативних та розрахункових до розв'язання).
4. Самостійна підготовка до поточного та підсумкового модульного контролю.

Онлайн курси, які можуть бути корисними для попереднього вивчення та в процесі набуття компетентностей за неформальною освітою:

1. Управління якістю та безпекою в туризмі : https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/about
2. Six Sigma Yellow Belt: <https://ru.coursera.org/specializations/six-sigma-fundamentals>

Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до підсумкового контролю студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів, державних та міжнародних стандартів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми,

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

7. Індивідуальні завдання

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу в кожному семестрі, завдання наведено в moodle.zp.edu.ua.

8. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний;
- підсумковий (екзамен).

Позитивною вважається оцінка від 60 до 100 балів. Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Робота на практичних заняттях:

Під час занять студенти усно доповідають на питання, виконують розрахункові роботи, виконують певні завдання. Активна робота студента на занятті оцінюється в 6 балів протягом змістових модулів 1 та 2.

Критерії оцінки на практичному занятті (поточний контроль)

| Бали | Критерії оцінки |
|------|--|
| 6-5 | В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді. Розв'язує ситуативні задачі, висловлює власну думку при формуванні висновків. На високому рівні володіє програмним забезпеченням для створення презентацій |
| 4 | Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань лабораторних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді. |
| 3 | Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання лабораторних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді. Допускає помилки при розв'язуванні розрахункових та ситуативних завдань. |
| 2 | Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання лабораторних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді. Розв'язує ситуативні та розрахункові завдання з допомогою викладача. |
| 1 | Зовсім не виконує завдання лабораторних занять, іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді. Не вміє розв'язувати розрахункові та ситуативні завдання. |

Якщо студент опосередковано відвідував практичні заняття, але брав участь в обговоренні тем, він має змогу отримати додаткові бали за:

А) Доповнення виступу:

2 бали – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

1 бал отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

Б) Суттєві запитання до доповідачів:

2 бали отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

1 бал отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

Самостійна робота студентів

Опрацювання тематики наведеної для самостійної роботи та використання отриманих знань

під час виконання завдань дають змогу кожному студенту підвищити отриману оцінку за кожне лабораторне завдання.

РУБІЖНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення письмових контрольних робіт (тестів), які проводяться на окремому тижні під час заняття. Здобувач має змогу отримати додаткові бали до виконаних практичних завдань та підвищити загальну суму балів.

Якщо здобувач виконав успішно всі наведені до рубіжного контролю завдання – він може не виконувати контрольну роботу/тести.

В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає рубіжний контроль.

Студент, який з різних обставин не виконав мінімум 9 завдань в семестрі не можуть бути допущені до заліку та екзамену відповідно.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ.

Семестровий підсумковий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувача вищої освіти. Підсумковий модульний контроль знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується в університеті, а саме: оцінки виставляються згідно схеми. Розподіл балів, які отримують студенти спеціальності «Готельно-ресторанна справа» на практичних заняттях (max).

7 семестр

| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | | | | | Екзамен | Сума |
|---|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|-----|-----|---------|------|
| Змістовий модуль №1 | | | | | Змістовий модуль №2 | | | | | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | T11 | 34 | 100 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | |

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Під час складання іспиту здобувач може отримати 34 бали. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни за семестр складає 66 балів протягом практичних занять.

Екзамен проводиться в письмовій формі. Під час очного навчання студент отримує білет з 1 теоретико-практичним питанням від викладача та завданням творчого або розрахункового плану (кожне завдання по 17 балів).

Наприклад: 1. Дайте характеристику методам оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. 2. Складіть таблицю з критеріями та показниками оцінювання якості продукції та послуг бару Chin Chin.

| Бали | Критерії оцінювання відповіді |
|-------------|--|
| 17-14 | Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми. |
| 13-7 | Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, яка не відноситься до |

| | |
|-----|--|
| | змісту екзаменаційного питання; |
| 6-1 | Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання; |
| 0 | Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною. |

Під час дистанційного навчання студенту пропонується виконання тестових завдань за весь курс навчання в системі дистанційного навчання університету.

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть додатково враховуватись такі види активностей здобувача (неформальна освіта) за умов підтвердження результатів (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо):

– проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);

– участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем ресторанної галузі (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом; збірником тез тощо);

– написання у співавторстві фахової статті за тематикою курсу та матеріалами практичних занять.

9. Інформаційне забезпечення курсу

1. Мультимедійні презентації за темами лекційного курсу
<https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=5164>

2. 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.

3. Мостова Л.М., О.В. Новікова, І.М. Ракленко. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підр. Х.: Світ книг, 2021. 657 с.

4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2017. 372 с.

5. Каталог франшиз. URL: <https://franchisegroup.com.ua/ru/> (дата звернення: 28.08.2022)

6. Особенности планирования деятельности ресторана. URL: <http://obabseently.ucoz.ua/news/osobennosti/planirovaniya/deyatelnosti/restorana/2012/-65> (дата звернення: 28.08.2022)

7. Франшизи ресторанів, кафе, бургрерних. URL: <https://franch.biz/franshizy/restorany-i-kafe/> (дата звернення: 28.08.2022)

10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

– не запізнюватися на заняття;

– не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;

– самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;

- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;
- своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- брати участь у контрольних заходах (поточний контроль, підсумковий контроль);
- будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не

має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».

Передбачено перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті за умов підтвердження результатів (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо). Передбачається перезарахування результатів навчання у разі, якщо здобувач прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проектів тощо.