

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту міжнародних відносин
імені Б.Д. Гаврилишина

Ірина ІВАЩУК

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-
педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни

«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»**

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)	Екз. (сем.)
Денна	4	8	40	40	5	10	55	150	-	8
Заочна	4	8	8	4	-	-	138	150	-	8

Тернопіль – ЗУНУ

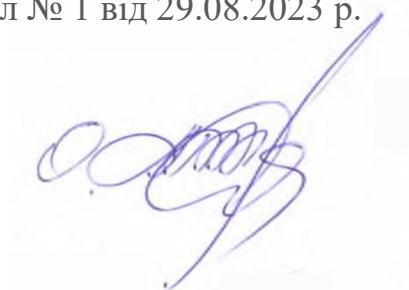
2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 10 від 24.06.2020 р.).

Робочу програму склав к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Володимир МАЗУР

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
к. е. наук, доцент



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОПП



Вікторія ДАНИЛЕНКО-КУЛЬЧИЦЬКА

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі»

1.Опис дисципліни «Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі»

Дисципліна «Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»	Статус дисципліни обов'язкова Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 241 «Готельно– ресторанна справа»	Рік підготовки: <i>Денна – 4</i> <i>Заочна – 4</i> Семестр: <i>Денна – 8</i> <i>Заочна – 8</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 40год.</i> <i>Заочна – 8год.</i> Практичні заняття: <i>Денна –40 год.</i> <i>Заочна 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 5год.</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 10год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 55год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i>
Тижневих годин – 18 з них аудиторних –10		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» – 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.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

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

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

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.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовою для вивчення дисципліни є засвоєння наступної дисципліни:
«Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»
«Організаційно-правові форми ведення готельно-ресторанного бізнесу»
«Організація готельно-ресторанної справи»

2.5. Результати навчання

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 11.Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

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

РН 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I.

Тема 1. Якість як об'єкт управління

Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. 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.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП), бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗПВ (якість, надійність, ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ), наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна система управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ В О і ПП).

Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ 180 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості.

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу

готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. 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. Рекламна діяльність.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.

Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 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.

Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.

Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування. Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до виготовлення кулінарної продукції та обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів управління якістю послуг харчування та готельних послуг, здійснення заходів щодо стимулювання персоналу в забезпеченні належної якості продукції та послуг.

Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг. Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Оформлення протоколів, аналіз даних вхідного контролю якості матеріально-технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування, систематичний аналіз рекламаций зовнішніх і між різними службами готельно-ресторанного комплексу, розробка пропозицій із забезпечення та підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов. Роль і участь працівників

лабораторій у заходах з підвищення якості продукції. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг

Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.

Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг.

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. Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості.

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.

Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві

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.

Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників 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.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі»

1	Кількість годин					
	денна форма					
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	Тренінг, КПЗ	ІРС	контрольні заходи
2	3	4	5	6	7	
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.						
Тема 1. Якість як об'єкт управління	4	4	8	5	3	поточне опитування
Тема 2. Розвиток систем управління якістю	6	6	6			тести
Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	6	6	6			поточне опитування
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	6	6	6			тести
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ ІІ.						
Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	4	4	8	5	2	ситуаційне завдання
Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	6	6	6			поточне опитування
Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному	4	4	8			тести

господарстві						
Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	4	4	7			ситуаційне завдання
Усього годин:	40	40	55	10	5	

	Кількість годин		
	заочна форма		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
1	2	3	4
Тема 1. Якість як об'єкт управління	4	2	17
Тема 2. Розвиток систем управління якістю			17
Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві			17
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві			17
Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	4	2	18
Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства			17
Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві			18
Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства			17
Усього годин:	8	4	138

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття 1, 2.

Тема 1. Якість як об'єкт управління

Питання для обговорення

1.1 Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток

науково-технічного й соціального прогресу

1.2 Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг

1.3 Механізм управління якістю

1.4 Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю

1.5 Системний підхід до управління якістю

1.6 Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг

1.7 Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні

Практичне заняття 3, 4, 5.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю

Питання для обговорення

2.1 Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду

2.2 Управління якістю в незалежній Україні

2.3 Використання сучасних методів менеджменту якості

2.4 Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні

2.5 Досвід управління якістю в різних країнах світу

2.6 Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості

Практичне заняття 6, 7, 8.

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Питання для обговорення

3.1 СУЯ як механізм діяльності закладу у сфері управління якістю. Складові СУЯ

3.2 Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості

3.3 Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості

3.4 Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства

3.5 Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання

3.6 Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві

3.7 Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування

3.8 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. Рекламна діяльність

Практичне заняття 9, 10, 11.

Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Питання для обговорення

4.1 Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

4.2 Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

4.3 Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі

4.4 Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування

4.5 Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства

4.6 Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування

4.7 Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг

4.8 Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов

4.9 Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Практичне заняття 12, 13.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг

Питання для обговорення

5.1 Номенклатура і класифікація показників якості. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг

5.2 Статистичні методи управління якістю продукції та послуг

5.3 Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг

Практичне заняття 14, 15, 16.

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Питання для обговорення

6.1 Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг

6.2 Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг

6.3 Оцінювання абсолютних значень показників

6.4 Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості

6.5 Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Практичне заняття 17, 18.

Тема **7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві**

Питання для обговорення

7.1 Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства

7.2 Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства

7.3 Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу

7.4 Вимоги до готелів різних категорій

Практичне заняття 19, 20.

Тема **8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**

Питання для обговорення

8.1 Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства

8.2 Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства

8.3 Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

8.4 Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг

8.5 Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання

КПІЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення практичних занять по дисципліні.

В результаті виконання КПЗ студент повинен:

1. Підготувати і належними чином оформити КПЗ на задану тематику.
2. Зробити доповідь на підсумковому практичному занятті.

Структура комплексного практичного індивідуального завдання

1. Титульний листок.
2. Зміст.

3. Вступ. Актуальність теми, предмет та об'єкт дослідження, завдання для дослідження(4-5 пунктів), методи дослідження.

4. Основна частина. Сучасні концепції вчених та практиків по тематиці КПЗ, розкриття змісту теми та соціально – економічна характеристика досліджуваного підприємства, Оцінка управлінських процесів на досліджуваному підприємстві. Механізм вдосконалення управління на підприємстві.

5. Висновок. Завдання , які поставлено для дослідження у вигляді практичних рекомендацій для управління підприємством.

6. Список основної, використаної при підготовці й написанні роботи, літератури та нормативно-правових документів.(15 періодичних видань)

7. Додатки (при наявності).

Роботу необхідно зброшурувати (папка-швидкозшивач).

Загальний обсяг роботи становить – 15-20.

Тематика КПЗ

1. Управління якістю – функція загального менеджменту сфери послуг
2. Принципи управління якістю надання послуг
3. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000
4. Політика і цілі у сфері якості послуг
5. Обов'язкова документація в системі управління якості послуг
6. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості послуг
7. Визначення потреб та очікувань споживачів послуг та інших зацікавлених сторін
8. Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості послуг
9. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання послуг
10. Методи постійного поліпшення якості послуг.

7. Самостійна робота

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента. Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

Самостійна роботи

№п/н	Тематика
1.	Поняття управління якістю продукції, послуг.
2.	Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг.
3.	Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації.
4.	Методи управління якістю.
5.	Системний підхід до управління якістю.
6.	Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві.
7.	Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю.
8.	Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи.
9.	Роботи Е. Демінга з управління якістю.
10.	Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю.
11.	Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю.
12.	Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості.
13.	Роботи Каору Ісікави з управління якістю.
14.	Роботи Геніті Тагучі з управління якістю.
15.	Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР.
16.	Системи БВП, ЯНАРЗПВ, НОРМ, СБЦ, КС УЯП, КСПЕВ, КС УЯП і ЕВР, СУ ВО і ПП, їхня мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
17.	Державне регулювання у сфері якості.
18.	Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
19.	Діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
20.	Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю
21.	Організаційно-методична основа сучасного управління якістю.
22.	Принципи управління якістю, на яких базуються стандарти ДСТУ ISO9000.
23.	Основоположні принципи, на яких ґрунтуються системи управління якістю

24.	24. Загальні вимоги до системи управління якістю.
25.	Основні положення стандарту ISO серії 9000.
26.	Процесний підхід до управління якістю, його переваги.
27.	Складові структури управління якістю.
28.	Поняття, мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM).
29.	Етапи розвитку концепції TQM.
30.	Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії.
31.	Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
32.	Базові концепції TQM та основні її складові.
33.	Методи та засоби концепції TQM.
34.	Переваги та основні проблеми під час впровадженні концепції TQM.
35.	Міжнародні премії у сфері якості.
36.	Цілі, які переслідують національні премії у сфері якості.
37.	Загальні тенденції у розвитку національних премій у сфері якості.
38.	Методологічні концепції НАССР.
Разом: 55 / 138	

8. Тренінг з дисципліни

Тренінг (англ. *training*) — це запланований процес модифікації (зміни) відношення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набути навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності або в певній галузі. Тренування (від англ. *to train*— виховувати, навчати)— комплекс вправ для тренування в чому-небудь. Тренування— система підготовки організму людини з метою пристосування його до підвищених вимог і складних умов роботи й життя.

Порядок проведення тренінгу

1. Вступна частина проводиться з метою ознайомлення студентів з темою тренінгового заняття.
2. Організаційна частина полягає у створенні робочого настрою у колективі студентів, визначенні правил проведення тренінгового заняття. Можлива наявність роздаткового матеріалу у вигляді таблиць, бланків документів.
3. Практична частина реалізовується шляхом виконання завдань у групах студентів у кількості 3-5 осіб з певних проблемних питань теми тренінгового заняття.
4. Підведення підсумків. Обговорюється результати виконаних завдань у групах. Обмін думками з питань, які виносились на тренінгові заняття.

Тематика тренінгу

Від ефективної команди до продуктивної організації

Мета тренінгу: Створити ефективну команду, впроваджувати зміни.

Оволодіння технологіями розробки, обґрунтування та створення команд з урахуванням особливостей ведення бізнесу компанії, і компетенцій, необхідних для здійснення її місії.

Навчатися ефективно ставити цілі в роботі, планувати їх досягнення і свій робочий час.

Відпрацьовувати навички розподілу обов'язків при роботі в команді.

Дізнаються особливості взаємин між підлеглими і керівниками; зможуть розкрити свої можливі негативні установки, що заважають повноцінній співпраці з підлеглими і керівниками.

Цілі тренінгу:

- Впровадити в процес створення ефективної команди управлінців.
- Створити команду, об'єднану спільними підходами та інструментами з метою підвищення ефективності діяльності в умовах ринку.
- Передати управлінцям «законів» змін.
- Створити ефективну команду впроваджувати зміни.
- Навчити керівників навчати своїх співробітників командних методів роботи.

Методи:

Інтерв'ювання, анкетування, модерація, робота в малих групах, ситуаційні вправи, мозковий штурм, групова дискусія, тестування, «наскрізна» ділова гра, метод проектів; метод роботи в командах.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- оцінювання результатів КПЗ;
- екзамен.

10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління якістю продуктів та послуг в готельно-ресторанному сервісі» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

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 КПЗ – 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:

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)

11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук	1-8
2.	Мультимедійний проектор	1-8
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-8
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-8
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Opera, Google Chrome.</i>)	1-8

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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 ресурс] : 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

Законодавчі джерела:

1. Закон України “Про підприємництво”. Відомості Верховної Ради України із зм. та доп., внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
2. Закон України “Про підприємства в Україні”. Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.
4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».
5. ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги».
6. ДСТУ ISO 9004-2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності».
7. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
8. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
9. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
10. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
11. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об’єктів добровільної сертифікації.
12. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
13. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».
14. Закон України “Про охорону праці”. Постанова Верховної Ради України від 01.01.2004 р.
15. Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».
16. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».

17. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».
18. Кодекс України «Про адміністративні порушення».
19. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
20. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).