



Міжнародний гуманітарний університет
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Управління якістю готельно- ресторанних послуг

Галузь знань
Спеціальність
Назва освітньої програми
Рівень вищої освіти

_____ І Транспорт та послуги
_____ «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
_____ « Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
_____ другий (магістерський) рівень

Розробники і викладачі <i>(азначаються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)</i>	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент Тітомир Людмила Анатоліївна	0977877071	titomirluda@gmail.com

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Навчальна дисципліна «**Управління якістю готельно- ресторанних послуг**» розроблена для студентів 1 курсу денної форм навчання спеціальності «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» і сформує цілісне уявлення про системний підхід до управління та контролю якістю готельно-ресторанних послуг.

Метою навчальної дисципліни **«Управління якістю готельно-ресторанних послуг»** є формування у майбутніх фахівців теоретичних знань і практичних навичок з загальних підходів та принципів контролю якості готельно-ресторанних послуг ; факторів впливу та сучасних тенденцій управління якістю для подальшого розвитку готельно-ресторанної індустрії .

Пререквізити

Необхідні базові знання з менеджменту, маркетингу та організації виробництва в закладах ресторанного і готельного господарства. Студент має розуміти принципи системного підходу до управління, основ стандартизації, сертифікації та контролю якості послуг у сфері HoReCa.

Постреквізити-Технологія здорового харчування та функціональних страв, HR менеджмент готелів і ресторанів ,Start Up тренінг, Виробнича і Переддипломна практики.

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Управління якістю готельно- ресторанних послуг» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

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

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 01. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 02. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 06. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК 02. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 09. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

Навчальна дисципліна «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 03. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

РН 11 Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 12 Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
3	90	12 / 10	12 / 10	66 / 70	1	1	Обов'язкова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю .	15	2	2	11	10	-	-	10
Тема2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг .	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 3 Якість як об'єкт управління.	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 4. Сучасні системи управління якістю	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема5. Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства .	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 6. Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг.	15	2	2	11	16	2	2	12
<i>Усього годин</i>	90	12	12	66	90	10	10	70
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Здобувачі отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle та онлайн ресурсів Zoom, Google Classroom та Google Meet.

Лабораторія з технології ресторанної продукції обладнана сучасним тепловим, холодильним та механічним обладнанням, яке використовуються у ресторанному господарстві.

Використовується комплекс мультимедійного забезпечення (Проектор EPSON EH-TW550, мультимедійна дошка); проекційний стаціонарний екран; Ноутбук LENOVO 20VD 11th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1115G4/ 3.00 GHz.)

Матеріально-технічна база підприємств-партнерів відповідно до Угод та Меморандумів про співпрацю.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю . <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Аналіз основних проблем і сучасних тенденцій розвитку структур управління якістю послуг готельно-ресторанних комплексів.	11	10
2	Тема 2. Тема 2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Стандарти та принципи державного управління контролем якості послуг сфери обслуговування.	11	12
3	Тема 3 Якість як об'єкт управління.	11	12

	Індивідуальне завдання Презентація: Аналіз основних нормативних вимог до сучасної концепції загального управління якістю .		
4	Тема 4. Сучасні системи управління якістю Індивідуальне завдання Презентація: Системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів ISO 9000	11	12
5	Тема 5 Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства. Індивідуальне завдання Реферат Методологія управління якістю товарів та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	11	12
6	Тема 6 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг Індивідуальне завдання Презентація. Організація систем контролю для забезпечення якості сервісних послуг персоналом готельно-ресторанного підприємства .	11	12
Всього		66	70

7. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Види контролю	Складові оцінювання	
	Для екзамену	Для заліку
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних (лабораторних) занять, виконання самостійної роботи, індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача тощо.	50%	100%
підсумковий контроль	50%	

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, екзамен
--	---

8. ОЦІНЮВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ТА ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ У МІЖНАРОДНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ
(поточний контроль, підсумковий контроль, загальний результат оцінювання)

ЕКЗАМЕН

Поточний контроль			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на практичних (лабораторних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних (лабораторних) занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних (лабораторних) занять	30
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Індивідуальне завдання, підготовка реферату (презентації) за заданою тематикою	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача			
1.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Обговорення результатів проведеної роботи під аудиторних занять, наукових конференцій та круглих столів.	10

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі здобувачами

Разом балів за поточний контроль	50
Підсумковий контроль екзамен	50
Загальний результат оцінювання	100

Поточний контроль знань здобувачів освіти при формі контролю **екзамен** (максимум 50 балів) оцінюється за шкалою («2», «3», «4», «5»), з обов'язковим переведенням балів за кожний вид роботи таким чином:

- за підготовку до аудиторних занять (максимум 30 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості практичних (лабораторних) занять, для переведу балів за підготовку до аудиторних занять середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 6;
- за виконання завдань для самостійного опрацювання (тестування, завдання, підготовка реферату (есе) за заданою тематикою) (максимум 10 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості програмного матеріалу, що виноситься на самостійне вивчення, для переведу зазначених балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 2;
- за інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовку наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо (максимум 10- балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості інших видів індивідуальних завдань, для переведу балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 2.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗА ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ

- «2»- виставляється за неправильну відповідь (письмову роботу), яка не відповідає змісту теми та свідчить про нерозуміння її основних положень;
- «3» -виставляється за відповідь (письмову роботу), яка відповідає змісту теми, але є неповною і неточною у визначенні понять, свідчить про неповне розуміння основних положень навчального матеріалу, свідчить про те, що знання студента мають фрагментарний, поверховий характер;
- «4» - оцінюється правильна і обґрунтована відповідь (письмова робота), з якої видно, що студент знає й розуміє теоретичний матеріал в обсязі навчальної теми, володіє необхідними навичками, не допускає суттєвих помилок.
- «5» - оцінюється повна, правильна, ґрунтовна відповідь (письмова робота) на запитання теми, що передбачає логічність і послідовність викладу матеріалу, володіння термінологією, показує вміння повно й глибоко використовувати теоретичні знання в практичній площині.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ЗА ІСПИТ

(максимум 50 балів) Рівень знань оцінюється:

Рівень знань оцінюється:

- від 40 до 50 балів - студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки;
- 30 до 40 балів - студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді;
- 20 - 30 балів - студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки.
- 10 - 20 балів - володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих;
- 0 - 10 балів - володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки.

9. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

(для іспиту / заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;
- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;
- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C	Задовільно	
64-73 (5)	D		
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	не зараховано
1-34 (2)	F		

10. ДОТРИМАННЯ ВИМОГ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Викладання та засвоєння навчальної дисципліни передбачає неухильне дотримання вимог академічної доброчесності, яка регулюється Законом України “Про освіту” (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 37-38, ст.2004), «Методичними рекомендаціями для закладів вищої освіти з підтримки принципів академічної доброчесності» (Лист МОН № 1/9-650 від 23.10.18 року), іншими нормативними документами. Зокрема, основні засади дотримання академічної доброчесності визначено у «Положенні про академічну доброчесність у Міжнародному гуманітарному університеті», «Кодексі академічної доброчесності Міжнародного гуманітарного університету» та «Інструкції щодо процедури технічної перевірки на наявність текстових запозичень (академічного плагіату)», затвердженій наказом МГУ від 03.05.2024 р., № 708а.

Відповідно до ст.42 Закону України “Про освіту” академічна доброчесність - це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з

метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

Дотримання академічної доброчесності передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. ДСТУ ISO 9000-2015 Система управління якістю. Основні положення та словник. К:Держспоживстандарт України,2015.45с
2. Загальне управління якістю// Навчальний посібник/О.В. Нанка, Р.В.Антощенков, В.М. Кісь.- Харків:ХНТУСГ,2019.205с
3. Управління якістю продукції та послуг//Навчальний посібник/Е.В.Білецький,Д.А.Янушкевич,З.Р.Шайхлісманов.- Харків.торгово-економ.інститут КНТЕУ- Х.:ХТЕІ,2015.222с
4. Харчова та санітарна токсикологія [Текст] : навч. посіб. / О. В. Кузьмін, В. М. Ісаєнко, Л. М. Акімова та ін. ; Нац. ун-т харч. технологій, Нац. авіац. ун-т, Приватне акц. т-во "Вищ. навч. закл. "Межрегіон. акад. упр. персоналом". – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 556 с
5. Управління якістю та безпекою харчових продуктів : навчально-методичний посібник/Л.А.Тітомир, К.В.Власюк, Я.В.Кравченко-- Одеса :Олді+, 2022.130с
6. Тітомир Л.А., Д'яконова А.К. ,Халілова-Чуваєва Ю.О. ,Коротич О.М. .Стандартизація і обґрунтування управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.(стаття)/ Л.А.Тітомир, А.К.Д'яконова ,Ю.О.Халілова-Чуваєва ,О.М.Коротич// Економік, фінанси, менеджмент:актуальні питання науки і практики- 2021.№4(58),С. 50-66.DOL: 10.37128/2411-4413-2021-4-4

Допоміжна

7. Тітомир Л.А., Д'яконова А.К.,Жовтяк К.О.Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення Півдня України(стаття)/ Л.А.Тітомир , А.К.Д'яконова., К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2021- вип №32- С URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/850>. DOL :10.32782/2524-0072/2021-32-79
8. Тітомир Л.А., Д'яконова А.К ,Жовтяк К.О ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ І ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ МАЛИХ ГОТЕЛЬНИХ ФОРМ В УКРАЇНІ(стаття))/ А.К.Д'яконова.,Л.А.Тітомир , К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2022-вип №44- URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1889> DOL :10.32782/2524-0072/2022-44-103
9. Тітомир, Л., & Власюк, К. (2022). ПЕРЕВАГИ СИСТЕМИ НАССР В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ. *Економіка та суспільство*, (45). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-74>
10. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.