

Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ОК 23 «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

на 2024-2025 навчальний рік

компонент освітньої програми – основний

Курс та семестр вивчення	4 курс VIII семестр
Освітня програма / спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Ступінь вищої освіти	бакалавр
Форма навчання	денна, заочна

ПІБ НПП, відповідальний за курс
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Паска Марія Зіновіївна

д. вет. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Контактний телефон	+380-67-302-61-20
Електронна адреса	maria_pas@ukr.net
Розклад навчальних занять	https://3w.ldufk.edu.ua/index.php/fakultet-pedahohichnoi-osvity-6/21-ftrozklad
Сторінка дистанційного курсу	https://study.ldufk.edu.ua/

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення навчальної дисципліни	Метою викладання дисципліни «Управління якістю продукції та послуг на підприємствах індустрії гостинності» є формування у здобувачів вищої освіти 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, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості у сучасних умовах.
Тривалість	VIII семестр: 3 кредити ЄКТС/90 годин (10 год – лекції, 20 год – практичні, 60 год – самостійна робота)
Форми та методи навчання	Лекції, практичні заняття, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Вступний контроль, поточний контроль, підсумковий контроль. Підсумковий контроль – залік
Мова викладання	Українська

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ ЗАБЕЗПЕЧУЄ ДАНА НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА, ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Інтегральні компетентності, якими повинен оволодіти студент
Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук
Загальні компетентності, якими повинен оволодіти студент
ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.
ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
ЗК 5. Здатність працювати в команді.
ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності
ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ
ФК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.
ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.
ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ФК 14. Здатність зміцнювати здоров'я людини шляхом використання рухової активності, раціонального харчування та інших чинників здорового способу життя
Програмні результати навчання
РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
РН 9. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.
РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.
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 23. Здійснювати заходи з підготовки спортсменів, організації й проведення спортивних змагань.

№ п\п	Теми	Результати навчання	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
1.	Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві сучасних умовах.	<i>Знати:</i> Якість як об'єкт управління Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю Основні напрямки діяльності України у сфері якості	1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг. 2. Рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.
2.	Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	<i>Знати:</i> Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві, Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю; Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг: на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві; стадії виробництва продукції та надання послуг; на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції
3.	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	<i>Знати:</i> Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства	Принципи управління якістю, на яких базуються стандарти ДСТУ ISO 9000. Основоположні принципи, на яких ґрунтуються системи управління якістю. Загальні вимоги до системи управління якістю. Основні положення стандарту ISO серії 9000. Процесний підхід до управління якістю, його переваги. Складові структури управління якістю.

Основні

1. Паска М.З. Організація ресторанного господарства: навч. посібн. / М.З. Паска – Львів: ЛДУФК імені Івана Боберського. 2022.- 212 с.
2. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю : підручник / Баль-Прилипка Л. В., Слободянюк Н. М., Поліщук Г. Є., Паска М. З., Бурак В. Є. – Київ : Компрінт, 2017. – 573 с.
3. Bal-Prylypko, L. V., Slobodianiuk, N. M., Polishchuk, G. Y., Paska, M. Z., Burak, V. Y. 2017. Standardization, metrology, certification, and quality management: manual. Kyiv, Ukraine : Komprint Publisher, 558 p.
4. Архипов В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник К: Центр учбової літератури, 2021. – 280 с.
5. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво ЛіраК, 2018. – 564 с.
6. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. – 484 с.
7. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
8. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.
11. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
12. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
13. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України. 2001. 44 с.
14. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
15. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
16. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
17. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
16. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.
18. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХНАМГ, 2012. 414 с.
19. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.
20. Давидова, О.Ю., Писаревський, І.М. Ладиженська, Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
21. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : підручник / О. Ю. Давидова . — Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.
21. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія /Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.
22. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.

Додаткові:

1. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ : Альтапрес, 2016. 447 с.
2. Сало Я. М. Організація роботи барів / Я.М. Сало. - Львів : Афіна, 2010. – 330с.
3. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика), підручник М.П.Мальська, О.М.Гаталюк, Н.М.Ганич. - К:- Центр учбової літератури, 2013. – 345с.
4. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К.Литвиненко.- К.:КНТЕУ, 2011.- 215с.
5. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра- К, 2010.
6. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред.. проф. Н.О. П'ятиницької. - К: Центр учбової літератури, 2011. – 340 с.
7. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005.-336с.
8. Давидова, О.Ю., Писаревський, І.М. Ладиженська, Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
9. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : підручник / О. Ю. Давидова . — Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.
10. Паска М. З. Управління якістю в індустрії гостинності: концептуальні підходи в умовах цифрової трансформації / Паска М. З., Графська О. І., Запісоцький А. І. // Цифрова економіка та економічна безпека. – 2024. – № 2(11). – С. 172–176. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.11-27>
11. Паска М., Графська О., Запісоцький А. Соціально-культурні проблеми управління якістю на підприємствах індустрії гостинності. Економіка та суспільство. 2023. Вип. 56. С. 1–6. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31>

Інтернет-ресурси:

12. Планування меню і преїскурантів закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referatu.net.ua/referats/919/42048>
13. Види бенкетів, порядок їх обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter- 2309/>
14. <http://www.iso.org/sdis/forms>
15. <http://www.easc.org.by>
16. <http://www.dstu.gov.ua>
17. <http://www.management.com.ua>
18. <http://www.all-hotels.com.ua>

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання. Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до: Положення ЛДУФК – <http://ldufk.edu.ua/index.php/navchalna-robota.html> Робочої програми – <https://repository.ldufk.edu.ua/collections/45671b68-3116-495c-978e-a4f9f82a9c0b>

Порядку оцінювання – <https://repository.ldufk.edu.ua/collections/56dd9133-d8e3-4a3e-aa58-d081025e6a30>

Зараховуються бали, набрані при поточному опитуванні, самостійній роботі та бали підсумкового контролю. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних робіт. Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

- поточне оцінювання – 70 балів;
- іспит – 30 балів;

• додаткові бали – присутність студента на усіх лекційних заняттях – 10 балів, наявність конспекту лекцій – 10 балів; написання наукових робіт, участь у конференціях – 10 балів (кожна виконана робота).

Політика щодо академічної доброчесності: недопустиме списування та плагіат. Дотримання правил та норм академічної доброчесності, етичної поведінки та корпоративної культури здійснюється відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності ЛДУФК імені Івана Боберського <https://www.ldufk.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennja-pro-dobrochesnist-04-20.pdf>.

Політика зарахування результатів неформальної освіти. Студенти, які здобули освітні компонентності, за межами ЛДУФК імені Івана Боберського, при їх відповідності постреквізітам освітньої програми, можна перезарахувати їх результати у якості виконання зарахованої теми відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті https://www.ldufk.edu.ua/wp-content/uploads/2023/02/polozhennia_neformalna_osvita.pdf.

Рекомендовано, для удосконалення професійних знань та навиків проходити онлайн-курси на освітніх платформах: <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>, <https://prometheus.org.ua/>.

Використання **ШІ (штучного інтелекту)** у процесі навчання. Одна з найважливіших переваг штучного інтелекту в освіті – це його здатність забезпечувати персоналізований досвід навчання. Саме тому, навчальним курсом передбачено проходження онлайн-курсу про застосування штучного інтелекту (AI) для роботи та бізнесу за покликанням https://rsvp.withgoogle.com/events/ai-basics_2023_short/home. Сертифікат, який студент отримає після проходження онлайн-курсу є підставою для перезарахування балів (30 балів) у рамках політики неформальної освіти.

Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
68-74	D	задовільно
61-67	E	
35-60	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни