



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ГАЛУЗІ

(ID: 4939)

Шифр та назва спеціальності	241 «Готельно-ресторанна справа»	Факультет	Економіки та менеджменту
Назва освітньо-професійної програми	«Готельно-ресторанна справа»	Кафедра	Управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

Викладачі



Шерстюк Роман Петрович
sherstyuk_r@tntu.edu.ua

Доктор економічних наук, доцент кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг. Автор понад 90 наукових та навчально-методичних праць. Лектор з дисциплін «Теорія і практика менеджменту», «Професійний етикет», «Управління взаємовідносинами з клієнтами».

<https://kaf-mp.tntu.edu.ua/stuff/naukovo-pedahohichnyj-personal/sherstyuk-roman-petrovych>

<https://library.tntu.edu.ua/personaliji/a/sh/sherstjuk-roman-petrovych/>

<https://scholar.google.com/citations?hl=uk&user=m78fpUYAAAAJ>

Загальна інформація про дисципліну

Мета та цілі курсу	Метою навчальної дисципліни «Управління якістю у галузі» є набуття здобувачами вищої освіти сучасних теоретичних знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, методики його здійснення, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до управління якістю в готельно-ресторанному господарстві, підготовка висококваліфікованого спеціаліста, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності та конкурентоспроможності підприємств сфери послуг.
Формат курсу	Змішаний – курс, що передбачає проведення лекцій, практичних робіт та консультації для кращого розуміння викладеного матеріалу і має супровід в електронному навчальному курсі системи A-Tutor, має структуру, контент, завдання і систему оцінювання.
Результати навчання згідно ОПП	ПРН3. Знати, розуміти та використовувати теорію та практику конструювання та впровадження нововведень у готельному та ресторанному господарствах: - набуття теоретичних знань з еволюції розвитку управління якістю, системи управління якістю в Україні і світі; - формування поняття про якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства; - ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства; - здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи. ПРН10. Вміти висувати і розвивати нові ідеї щодо розвитку бізнесу, акумулювати їх в умовах переходу до сталого розвитку, розробляти нові проекти щодо надання послуг та виробництва продукції з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів: - здатність використовувати новітні інформаційні технології; - здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності; - здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань з управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; - оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. ПРН13. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

	- набуття компетенції у галузі управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства; - здійснення ефективного контролю якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства; - розуміння специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві; - оволодіння методами та способами вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах.
Обсяг курсу	Кількість кредитів ECTS – 4; лекції – 28 год.; практичні заняття – 14 год.; самостійна робота – 78 год.
Ознаки курсу	Рік навчання – 1; семестр – 2; обов’язковий; кількість модулів – 2.
Пререквізити	Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Управління якістю у галузі» значно підвищиться, якщо студент попередньо опанував матеріалом таких дисциплін як: «Управління взаємовідносинами з клієнтами», «Стандартизація, сертифікація і метрологія».

Структура курсу

Лекція 1 (2 год.)	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю.	Практичне заняття 1 (2 год.)	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю. Тема 2. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки. Основні поняття та категорії управління якістю.	Самостійна робота	Опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу
Лекція 2 (2 год.)	Тема 2. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки. Основні поняття та категорії управління якістю.				
Лекція 3 (2 год.)	Тема 3. Організаційно-економічні основи кваліметрії.	Практичне заняття 2 (2 год.)	Тема 3. Організаційно-економічні основи кваліметрії. Тема 4. Еволюція методів забезпечення якості.		
Лекція 4 (4 год.)	Тема 4. Еволюція методів забезпечення якості.				
Лекція 5 (2 год.)	Тема 6. Основні напрямки діяльності України у сфері якості. (1-2 питання теми).	Практичне заняття 3 (2 год.)	Тема 5. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції. Тема 6. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.		Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції
Лекція 6 (2 год.)	Тема 6. Основні напрямки діяльності України у сфері якості. (3-4 питання теми)				
Лекція 7 (2 год.)	Тема 7. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	Практичне заняття 4 (2 год.)	Тема 7. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Тема 8. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції та послуг.		Опрацювання законодавчих та нормативних документів
Лекція 8 (2 год.)	Тема 8. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції та послуг.				
Лекція 9 (2 год.)	Тема 9. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. (1-4 питання теми).	Практичне заняття 5 (2 год.)	Тема 9. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.		Виконання індивідуальних завдань
Лекція 10 (2 год.)	Тема 9. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. (5-8 питання теми).				
Лекція 11 (2 год.)	Тема 10. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.	Практичне заняття 6 (2 год.)	Тема 10. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Тема 11. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.		Підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, іспитів) тощо
Лекція 12 (2 год.)	Тема 11. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.				
Лекція 13 (2 год.)	Тема 12. Організація контролю якості продукції та вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства. (1-4 питання теми).	Практичне заняття 7 (2 год.)	Тема 12. Організація контролю якості продукції та вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства.		
Лекція 14 (2 год.)	Тема 12. Організація контролю якості продукції та вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства. (5-8 питання теми).				

Літературні джерела

Основна

1. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2005.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. –Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
3. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УлГТУ, 2003. –134 с.
4. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. - 446 с.
5. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
6. Топольник В.Г. Кваліметрія в ресторанном господарстві: монографія/ В.Г. Топольник, А.С. Ратушний.- Донецьк: ДонНУЕТ, 2008.- 243 с.

Допоміжна

1. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320с.
2. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе – СПб.: Питер, 2008. – 508с.
3. Таунсенл П., Гебхардт Дж. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2009. – 160 с.

Політика курсу

Політика контролю	Використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: поточне опитування; залікове модульне тестування та опитування; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; оцінювання результатів виконаних самостійних робіт; студентські презентації та виступи на наукових заходах; бесіди та обговорення проблемних питань, методи дискусійного характеру (дискусії), ректорська контрольна робота; робота в проблемних групах, тренінгові завдання, індивідуальні консультації, іспит.
Політика щодо консультування	Консультації протягом семестру проводяться згідно затвердженого на кафедрі графіка на початку навчального семестру.
Політика щодо перескладання	Перескладання іспиту відбувається в терміни, визначені графіком навчального процесу.
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та іспитів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування – за умов дистанційної форми навчання.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов’язковим компонентом навчального процесу. За об’єктивних причин (наприклад, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу та деканатом.

Система оцінювання

Розподіл балів для оцінювання успішності студента	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	Нарахування балів	Модуль 1			Модуль 2			Підсумковий контроль	Разом з дисципліни
	90-100	A	відмінно		Аудиторна та самостійна робота			Аудиторна та самостійна робота				
	82-89	B	добре		Теоретичний курс (тестування)	Практична робота		Теоретичний курс (тестування)	Практична робота			
	75-81	C	добре		15	25		15	20			
	67-74	D	задовільно		Лекції №1-6 (Теми 1-6)	Практичне заняття №1	5	Лекції №7-14 (Теми 7-12)	Практичне заняття №5	5	25	100
	60-66	E	задовільно			Практичне заняття №2	5		Практичне заняття №6	5		
	35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання			Практичне заняття №3	5		Практичне заняття №7	5		
	1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни			Інд. завдання/тези	10		Практичне заняття №4	5		