



**Силабус навчальної дисципліни
«Управління якістю продукції та послуг в
готельно-ресторанному господарстві»**

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський) рівень

Рік навчання: 4

Семестр: 7

Структурний підрозділ	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи Природничо-економічний факультет
Викладач:	Прізвище, ім'я, по батькові: Хоптяр Андрій Юрійович Посада: старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Науковий ступінь: кандидат історичних наук E-mail: khoptiar@kpnu.edu.ua Робоче місце: навчальний корпус № 9 (вул. Павла Скоропадського, 52), 110 ауд. (кафедра туризму та готельно-ресторанної справи). ORCID: https://orcid.org/0000-0002-7870-5778 Профайл викладача: https://moodle.kpnu.edu.ua/user/profile.php https://kafturyzmu.kpnu.edu.ua/khoptiar-andrij-iurijovych/ https://scholar.google.com/citations?user=U7N8mTgjgcgC&hl=u k
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.kpnu.edu.ua/course/view.php?id=25189
Статус дисципліни	Обов'язковий освітній компонент професійної підготовки
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС / години	4 кредити ЄКТС / 120 год
Мова викладання	Українська
Форми навчання	Денна
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів плагиату чи обману. URL: https://integrity.kpnu.edu.ua/ Відвідування занять. Очікується, що всі студенти відвідають лекційні та семінарські заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. «Положення про організацію освітнього процесу в КПНУ імені Івана Огієнка»

	URL: https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h-7ZSJBBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view Неформальна та/або інформальна освіта. Визнання КПНУ ім. І. Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти регламентовано «Положенням про результати навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти». URL: https://drive.google.com/file/d/19GCSM3y-K496gs8RQJp0mO9FjUJumB4T/view
Що будемо вивчати?	Предметом навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів з питання системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах .
Чому це треба вивчати?	Метою викладання навчальної дисципліни 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.
Як можна використати набуті знання та уміння?	Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов. Загальні компетентності: ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях Спеціальні (фахові) компетентності спеціальності (СК): СК05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів 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 13 .Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
Яких результатів можна досягнути?	ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки ПРН12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та

	послуг закладів готельного і ресторанного господарства. ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
Зміст дисципліни	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю Тема 3. Етапи розвитку та сучасний Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти, методи та засоби Тема 8. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Тема 9. Організація контролю якості продукції Тема 10. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства
Методи навчання	Інтегровані методи (словесні, практичні, наочні, інтерактивні), які забезпечують оптимальні шляхи досягнення навчальної мети.
Інформаційне забезпечення	Рекомендована література: 1. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 382 с. 2. Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): підручник / В.В. Власенко, Т.В. Семко, В. М. Криворук, О. А. Іваніщева. Вінниця: Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с. + Електронна копія. 3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАМГ, 2012. 414 с. 4. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с. 5. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2006. 234 с. 6. 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. 7. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с. Електронна копія.
Обсяг дисципліни: види занять та години	Лекційні заняття: 24 год. Семінарські: 24 год. Самостійна робота: 72 год.

**Система оцінювання
результатів навчання**

Система контролю знань включає в себе поточний та підсумковий контроль знань здобувачів. Зазначені форми контролю організовуються так, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу здобувачів протягом семестру і забезпечити об'єктивне оцінювання їхніх знань. Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, вироблених навичок проведення творчих робіт, умінь самостійно опрацьовувати теоретичний та практичний матеріал, здатності осмислити зміст теми чи розділу, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація). Об'єктами поточного контролю знань здобувача вищої освіти є: – систематичність та активність роботи протягом семестру; – виконання завдань для самостійного опрацювання; – виконання завдань модульного контролю.

Видом підсумкового контролю навчальної дисципліни є екзамен

Поточний контроль	Модульна контрольна робота	Самостійна робота	Екзамен	Підсумкова оцінка
20 балів	20 балів	20 балів	40 балів	100 балів

**Критерії та норми оцінювання
знань, умінь і навичок
студентів**

Оцінювання на практичних заняттях відбувається за 12 бальною системою відповідно до критеріїв визначених «Положенням про рейтингову систему оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка». Максимальний бал оцінки поточної успішності здобувачів вищої освіти на навчальних заняттях рівний 12.

Початковий (понятійний): 1-3 бали – здобувач володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів. Відповідає на запитання, які потребують відповіді «так» чи «ні», мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні»; може самостійно знайти відповідь у підручнику, намагається аналізувати на основі володіння елементарними знаннями і навичками; робить спроби виконання завдань і дій репродуктивного характеру; за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом. Середній (репродуктивний): 4-6 балів – здобувач володіє початковими знаннями; орієнтується у поняттях і визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні у нього труднощі, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять, категорій (проте з окремими помилками); вміє працювати з літературою, самостійно опрацьовувати частину навчального матеріалу; робить прості розрахунки за алгоритмом, але окремі висновки не логічні, не послідовні. Достатній (алгоритмічно дієвий): 7-8 балів – здобувач правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими теоріями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити приклади на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; за

допомогою викладача може скласти план реферату, виконати його і правильно оформити; самостійно користуватися додатковими джерелами; правильно використовувати термінологію; скласти таблиці, схеми; вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; чітко тлумачить поняття, категорії, нормативні документи; формулює закони; може самостійно опрацьовувати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички. Високий (творчо-професійний): 10-12 балів – здобувач володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності різних процесів; робить аргументовані висновки; практично оцінює сучасні тенденції, факти, явища, процеси; самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання; може сприймати іншу позицію як альтернативну; знає суміжні дисципліни; використовує знання, аналізуючи різні явища, процеси; здобувач має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності в навчальній діяльності; використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; розв'язує складні проблемні ситуації та завдання; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; уміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію; займається науково-дослідною роботою, самоосвітою; логічно та творчо викладає матеріал в усній і письмовій формі; розвиває свої здібності й схильності; використовує різноманітні джерела інформації; моделює ситуації в нестандартних умовах.

Перескладання рейтингових оцінок (від 60 і більше балів) з метою їх підвищення дозволяється лише у виняткових випадках за погодженням з деканом факультету та з дозволу ректора університету.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Після вивчення освітнього компоненту здобувачі вищої освіти пишуть модульну контрольну роботу.

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі. До її написання допускаються усі здобувачі вищої освіти. Позитивну оцінку за МКР не рекомендується покращувати.

Невиконання МКР оцінюється 0 балів.

Здобувачі вищої освіти, які за результатами виконання модульних контрольних робіт отримали рейтинговий бал менший 60 % від максимальної кількості балів, виділених на цей вид роботи, а також ті, що не з'явилися для виконання або не виконали завдань, вважаються такими, що мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, ліквідація якої є обов'язковою.

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі (тестові завдання). Основними критеріями оцінювання даного виду роботи є правильність відповідей на питання, рівень застосування набутих знань і вмінь. Максимальна кількість балів за МКР – 20. Для зарахування модульної контрольної роботи мінімальна кількість набраних балів повинна становити не менше 12, у іншому випадку МКР потрібно виконати повторно.

Оцінювання модульної контрольної роботи

Шкала	Бали	Критерії оцінювання
а		

ECTS		
«відмінно»	20-18 бали	Здобувач вищої освіти у відповідях на варіант МКР демонструє глибокі знання з освітнього компоненту, повною мірою володіє матеріалом, що дозволяє виявляти розуміння змісту предмету, його основних положень, категоріального апарату тощо, може обґрунтовувати свої судження, аргументуючи правильну відповідь, логічно та послідовно формулює текст відповідей на поставлені завдання.
«добре»	17-15 бали	Результати відповідей здобувача вищої освіти на варіант МКР відповідають тим самим вимогам, що й для оцінки «відмінно», але при цьому здобувач допускає певні неточності та незначні помилки. Здобувач володіє матеріалом, правильно відповідаючи на поставлені завдання, логічно формулює відповіді, намагаючись аргументувати їх
«задовільно»	14-12 бали	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР дозволяють виявити знання і розуміння основних положень предмета, певне володіння категоріальним апаратом, проте характеризуються фрагментарністю, відсутністю повноти та аргументованості. Здобувач допускає помилки при відповідях на питання МКР, не вміє достатньо обґрунтувати свої судження.
«незадовільно»	11 і менше	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР не виявили знань та розуміння основних положень предмета, що спричинило значну кількість помилок або, взагалі, повну/часткову відсутність відповідей. Здобувач не вміє логічно побудувати відповідь, обґрунтовувати свої судження, плутається у розумінні категоріального апарату тощо

Критерії оцінювання самостійної роботи

Робота оцінюється в 10-8 балів, якщо: автором чітко поставлена проблема і представлена власна точка зору стосовно її вирішення; проблема розкрита на високому теоретичному рівні, простежені системні зв'язки предмету дослідження, подані обґрунтування заявлених характеристик з коректним використанням фахових термінів, що мають відношення до завдання; надана аргументація власної думки в контексті проблематики; робота розгорнуто розкриває заявлену тему.

Робота оцінюється в 6-8 балів, якщо: представлена власна точка зору(позиція, ставлення) стосовно вирішення проблеми; тема розкрита з конкретним використанням спеціальних понять у контексті відповіді (теоретичні зв'язки та обґрунтування явно не простежуються); надана аргументація власної думки з опорою на факти; заявлена тема розкрита не в повній мірі, зокрема не проаналізовані деякі суттєві характеристики предмету.

Робота оцінюється в 4-5 балів, якщо: представлена власна точка зору(позиція, ставлення) при розкритті проблеми; проблема розкрита при формальному використанні фахових термінів; дана аргументація своєї думки з опорою на факти з проблематики без теоретичного обґрунтування; заявлена тема розкрита не до кінця, а

саме: розкриті лише деякі суттєві характеристики предмету дослідження.

Робота оцінюється в 2-4 бали, якщо: представлена власна точка зору(позиція, ставлення) при розкритті проблеми; проблема розкрита на буденному (а не теоретичному) рівні; аргументація власної думки слабо пов'язана з розкриттям поставлених задач, тобто розкриті лише несуттєві характеристики питання.

Робота оцінюється в 0 балів, якщо: робота є плагіатом, тобто коли автор скористається нечесним шляхом представлення чужих думок власними.

Питання екзаменаційного білета оцінюються відповідно до таких критеріїв:

високий рівень 40-36 б.	Здобувач виявляє глибокі фундаментальні знання теорії, повно викладає вивчений матеріал, виявляє розуміння предмета висловлювання, формулює своє бачення проблеми, виявляє розуміння матеріалу, може обґрунтовувати свої судження, наводити необхідні приклади, викладає матеріал логічно, послідовно. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
достатній рівень 35-30 б.	Якщо відповідь здобувача відповідає тим самим вимогам, що і для високого рівня, але він допускає 1-2 помилки, які сам виправляє, і 1-2 недоліки в послідовності викладу матеріалу. Здобувач уміє наводити власні приклади на підтвердження нових думок. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
середній рівень 29-24 б.	Якщо здобувач виявляє знання і розуміння основних положень дисципліни, але викладає матеріал неповно і допускає неточності у визначенні понять; не вміє досить глибоко і доказово обґрунтовувати свої судження і наводити приклади; викладає матеріал непослідовно. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
початковий рівень менше як 23 б.	Якщо здобувач виявляє незнання більшої частини вивченого матеріалу, не володіє методичним апаратом, допускає помилки у формулюванні понять, які спотворюють їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал. Здобувач неспроможний виконати стандартні завдання навіть після спрямувальних питань викладача. Під час підготовки до відповіді (або в процесі відповіді) наявні ознаки академічної недоброчесності.

Таблиця відповідності шкал оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти

Рейтинг оцінка з навчальної дисципліни	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення	Екзаменаційна оцінка за національною шкалою
90 - 100	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)	відмінно
82 - 89	B	Дуже добре (вище середнього рівня з	добре

			кількома помилками)	
	75 - 81	C	Добре (в цілому правильне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)	
	67 - 74	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)	задовільно
	60 - 66	E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)	
	35 - 59	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)	незадовільно
	1 - 34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)	
Поточний контроль	Практичні заняття, модульна контроль робота, самостійна робота			
Підсумковий контроль	екзамен.(7с.)			
Локація	Згідно з розкладом			