

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО

Факультет агротехнологій та екології
Кафедра харчових технологій та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС

з навчальної дисципліни

«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

(<http://www.tsatu.edu.ua/tpzpsg/4710-2/>)

Викладач (і): к.с.-г.н., доц. Нона Гапріндашвілі

<http://www.tsatu.edu.ua/tpzpsg/people/haprindashvili-nona-archylivna/>

Кількість кредитів 3

Загальна кількість годин 90

Загальний опис навчальної дисципліни

Анотація курсу.

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу; допомога студентам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості туристичних, готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.

Програма базується на адаптації та впровадженні в професійну діяльність знань, аналітичних, комунікативних, організаторських, управлінських навичок інтегративного вирішення завдань у підприємстві в готельному бізнесі.

Майбутній фахівець в готельній сфері вивчає дисципліни з питань функціонування суб'єктів готельного бізнесу. Отримані знання дозволяють відкрити та розвивати власний бізнес, організувати готельний сервіс, розробити механізм оптимізації та інноваційні моделі в готельному бізнесі.

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» - є формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів їх ефективного функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, вміння та навичок застосування теоретичних знань,

практичних навичок загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення й управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Завдання вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є:

- надання студентам загальних навичок з управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства;

- 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;

- оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;

- формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління готельним господарством на всіх стадіях її життєвого циклу у взаємозв'язку з зовнішнім середовищем.

Результати навчання (компетентності)

Компетентності, які студент набере в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
241 «Готельно-ресторанна справа»	ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.	ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.	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 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства. РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Soft skills:

- *інтелектуальні*: здатність логічно і системно мислити, розв'язувати комплексні теоретичні та практичні задачі і проблеми під час професійної діяльності у готельно-ресторанній галузі, вміння працювати в професійному середовищі;

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести суперечки і відстоювати свою позицію, спілкування в конфліктній ситуації; навички створення, керування й побудови відносин у команді.
- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; проводити презентації.
- *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно.
- *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблем.
- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння встановлювати мету, планувати.
- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Орієнтовний перелік тем лекцій

1. Основні поняття та категорії управління якістю.
2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.
3. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
4. Організація контролю якості продукції.
5. Вимоги нормативної документації до показників якості готельно-ресторанного господарства
6. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Орієнтовний перелік тем практичних занять

1. Загальні положення у сфері управління якістю.
2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.
3. Управління якістю на базі концепції TQM.
4. Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
5. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства.

Політика курсу

- ✓ Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій або на Освітньому порталі університеті.
- ✓ Через об'єктивні причини (наприклад, карантин, хвороба, участь у конференції, науковому проекті, міжнародному стажуванні) навчання може відбуватись в on-line формі на Освітньому порталі ТДАТУ з використанням системи Moodle або за посередництва інших інформаційно-комунікаційних платформ чи технологій за погодженням із викладачем курсу.

- ✓ Списування під час виконання контрольних заходів, диференційованого заліку та екзамену заборонені, зокрема із використанням мобільних гаджетів, комунікаційних засобів тощо.
- ✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
- ✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися академічної етики: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік освітнього процесу.

Рекомендована література


Базова

1. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Електрон. текстові дані. - Х. : ХНАМГ, 2012. - 1 файл ; 414 с.
2. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Текст] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - К. : Центр учбової літератури, 2020. - 382 с.
3. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Електронний ресурс] : навч. посібник / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр учбов. л-ри, 2016. - 1 файл ; 382 с.
4. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

Допоміжна

5. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
6. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
9. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

Гарант освітньої програми


(підпис)

Прісс О.П.