

СИЛАБУС

Вибіркової дисципліни

СУЧАСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ТА ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОРЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА на 2025-2026 навчальний рік

| | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| Курс та семестр вивчення | 4 курс, 8 семестр |
| Освітня програма/спеціалізація | «Готельно-ресторанна справа» |
| Спеціальність | 241 Готельно-ресторанна справа |
| Галузь знань | 24 Сфера обслуговування |
| Ступінь вищої освіти | бакалавр |

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
 науковий ступінь і вчене звання,
 посада

Рогова Наталія Володимирівна

доцент, к.т.н.

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

| | |
|------------------------------|--|
| Контактний телефон | +38-0954225726 |
| Електронна адреса | nataljarogovaja35@gmail.com |
| Розклад навчальних занять | http://schedule.puet.edu.ua/ |
| Консультації | очна http://www.grks.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-16.00 |
| Сторінка дистанційного курсу | http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=832 |

Опис навчальної дисципліни

| | |
|---|---|
| Мета вивчення навчальної дисципліни | Поглиблення теоретичних знань відносно управління якістю готельних і рестораних послуг, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, оволодіння сучасним методичним інструментарієм проведення експертизи товарів і послуг, практичними навичками з ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом у сучасних умовах господарювання. |
| Тривалість | 5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.) |
| Форми та методи навчання | Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом. Лекції (проблемні, візуалізації, дискусії). Практичні заняття (обговорення проблемних питань; дискусія; виконання тренувальних, творчих, контрольних вправ; ділова гра). Самостійна аудиторна робота (виконання письмових робіт дедуктивного, творчого характеру, підготовка усної відповіді на проблемне питання). Самостійна позааудиторна робота (проблемно-пошукові, реферування наукових та навчальних інформаційних джерел, підготовка академічних есе). |
| Система поточного та підсумкового контролю | Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК) |
| Базові знання | Наявність широких знань з організації роботи підприємств індустрії гостинності та рекреаційної сфери, основ наукових досліджень |
| Мова викладання | Українська |

Перелік універсальних компетенцій, які забезпечує дана навчальна дисципліна, універсальні програмні результати навчання

| | |
|--|--|
| УРН (універсальні результати навчання за вибірковою дисципліною) | УК (універсальні компетенції, якими повинен оволодіти здобувач за вибірковою дисципліною) |
| УРН. Використовувати сучасний підхід, методи та інструментальні засоби оцінки процесів управління якістю продукції та послуг і формування рішень щодо їх впровадження. | УК. застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем управління якістю і проведення експертизи відповідно до вимог ISO 9000 |

Тематичний план навчальної дисципліни

| Назва теми | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|---|--|---|
| Модуль 1. Теоретичні основи системи управління якістю та проведення експертизи продукції та послуг | | |
| Тема 1. Основні поняття, об'єкти і сутність управління якістю та проведення експертизи продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | Питання для дискусії 1. Поняття стандартизації, її мета й основні напрямки. 2. Що означає системний підхід до управління якістю? 3. Розшифруйте абрєвіатури ISO та IEC. Яка їх роль у стандартизації? У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 1. |
| Тема 2. Існуючі системи управління якістю продукції та послуг, організація і порядок проведення експертизи в готельно-ресторанному господарстві | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | Підготувати доповідь на одну з тем: 1) Розвиток міжнародної стандартизації; 2) Основні міжнародні організації у галузі стандартизації; 3) Вплив міжнародних і регіональних стандартів на економіку країни; 4) Система нормативних документів стандартизації у галузі готельно-ресторанного господарства. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 2. |
| Тема 3. Принципи створення систем управління якістю та класифікація методів експертизи продукції та послуг | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | Питання для дискусії 1. Чинники впливу на якість продукції, послуг, робіт у готельно-ресторанному господарстві. 2. Дати коротку характеристику системам ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000. 3. Дати характеристику циклу PDCA. Яке його значення у системі управління якістю? Підготуватись до модульної контрольної |
| Модуль 2. Теоретичні основи проведення експертизи і визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві | | |
| Тема 4. Класифікація показників якості товарів і послуг, види експертизи і етапи її проведення | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | Підготувати доповідь на тему: «Сертифікація чи оцінка відповідності: як правильно? Їх взаємозв'язок». У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 4. |
| Тема 5. Сучасні інструментальні методи визначенні якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві | Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 5. |
| Тема 6. Вимоги до показників | Відвідування занять; захист | У дистанційному курсі виконати |

| | | |
|--|--|--|
| якості у готельно-ресторанному господарстві. Експертиза якості послуг в ресторанным господарстві | домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування | тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі б. Підготуватись до ПМК. |
|--|--|--|

Інформаційні джерела

1. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] / В. Берещак // The Page. – 2020. – Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>.
2. Україна. Закон. "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" №771/97- ВР, поточна редакція від 16.01.2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>
3. Всесвітня туристична організація (UNWTO World Tourism Organization): офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>
4. Подорожі, мобільні технології та чат-боти: офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com>
5. Стратегія інноваційного розвитку України на період до 2030 року [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.businesslaw.org.ua/strategiya-innovaciinogo-rozvtuku-ukrainy/>.
6. Рогова Н.В. innovative technologies that can be used in restaurants/MODERN PROBLEMS OF SCIENCE, EDUCATION AND SOCIETY Proceedings of X International Scientific and Practical Conference Kyiv, Ukraine. 2023.
7. Рогова Н.В. The essence and components of innovation activity in the hotel industry/ MODERN PROBLEMS OF SCIENCE, EDUCATION AND SOCIETY Proceedings of X International Scientific and Practical Conference Kyiv, Ukraine. 2023.
8. Рогова Н.В., Окіпна А.А. Інновації додаткових послуг в готелях/ матеріалах XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік (25 квітня 2024 року).
9. Рогова Н.В., Оніщенко О.Д. Інноваційні підходи до управління готельно-ресторанним бізнесом: досвід розвинених країн / Економіка та суспільство Випуску 63/2024.
10. Рогова Н. В., Рибаківа С. С., Белозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки»; – 2024. – №6. Стор. 11-18.
11. Рогова Н. В., Оніщенко О. Д. Переваги інновацій для підвищення якості обслуговування в готелях та ресторанах. Економіка та суспільство. 2024. No 68.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf .

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf> .

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf .

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти
https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка*(розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю форміекзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidsontr.pdf

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/> .

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentykyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

| Види робіт | Максимальна кількість балів |
|--|-----------------------------|
| Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (6 бали); поточна модульна робота (10 балів) | 50 |
| Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (6 бали); поточна модульна робота (10 балів) | 50 |
| Разом | 100 |

Здобувачі вищої освіти отримують додаткові бали (10-15 балів) за активну участь у студентських науково-практичних конференціях, вебінарах, семінарах тощо. Додаткові бали нараховуються у межах загальної кількості 100 балів.

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за шкалою ЄКТС | Оцінка за національною шкалою |
|--|-----------------------|---|
| 90-100 | A | Відмінно |
| 82-89 | B | Дуже добре |
| 74-81 | C | Добре |
| 64-73 | D | Задовільно |
| 60-63 | E | Задовільно достатньо |
| 35-59 | FX | Незадовільно з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни |