



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

Спеціальність	І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Освітній рівень	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Курс / семестр	4 курс, 1 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 26 год. Самостійна робота – 100 год.
Форма семестрового контролю	Екзамен
Кафедра	Кафедра готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій, ауд. 307 головного корпусу, сайт кафедри: http://kafgrb.hneu.edu.ua/
Викладач (-і)	Давидова Оксана Юріївна, завідувач кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій, д.е.н., професор
Контактна інформація викладача (-ів)	davydova_oks@ukr.net, davydova190572@gmail.com
Дні навчальних занять	Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять
Консультації	На кафедрі готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС
Мета навчальної дисципліни: формування системи знань щодо управління якістю продукції та послуг на всіх етапах їх життєвого циклу з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення та забезпечення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві в умовах ринкових відносин	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Гігієна і санітарія в галузі	Безпека послуг у готельно-ресторанному бізнесі
Стандартизація, сертифікація і метрологія	Переддипломна практика
Організація готельного господарства	Кваліфікаційний іспит
Організація ресторанного господарства	Кваліфікаційна робота

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Якість та конкурентоспроможність: поняття та методичні підходи до оцінки

Тема 1. Вступ. Якість та конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки

Тема 2. Основні категорії та поняття у сфері якості

Тема 3. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності



Тема 4. Організаційно-економічні основи кваліметрії	
Тема 5. Методи та засоби кваліметрії	
Тема 6. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості	
Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	
Тема 7. Якість як об'єкт управління	
Тема 8. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	
Тема 9. Національні концепції управління якістю	
Тема 10. Управління якістю на базі концепції TQM	
Тема 11. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю	
Тема 12. Основні напрями діяльності України в сфері якості	
Тема 13. Система управління безпекою харчових продуктів	
Тема 14. Інструменти та технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	
Тема 15. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	
Матеріально-технічне (програмне) забезпечення навчальної дисципліни	
<i>Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM</i>	
Сторінка курсу на платформі Moodle	https://pns.hneu.edu.ua/my
(персональна навчальна система)	
Система оцінювання результатів навчання	
Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35. Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної «Відомості обліку успішності». Більш детальна інформація щодо оцінювання наведена в технологічній карті дисципліни.	
Політики навчальної дисципліни	
Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи	
Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=8438	