

Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю послуг в готелях і ресторанах

(повна назва навчальної дисципліни)

для підготовки
студентів освітнього
ступеня

магістр

року набору

2019

молодший бакалавр, бакалавр
чи магістр

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності

освітня програма /
спеціалізація

Готельна і ресторанна справа

назва освітньої програми / спеціалізації

статус дисципліни

обов'язкова

обов'язкова чи вибіркова

Харків, 2019 рік

Розробник: Лантух Валерій Васильович,
професор кафедри туристичного та готельного бізнесу,
доктор історичних наук, професор

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю

10.12.2019 р.


підпис

В. В. Лантух
ініціали та прізвище

Керівник (гарант) Лантух Валерій Васильович,
освітньої професор кафедри туристичного та готельного бізнесу,
програми доктор історичних наук, професор

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю

10.12.2019 р.


підпис

В. В. Лантух
ініціали та прізвище

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу

(назва кафедри)

протокол від 12.12.2019 р № 7

Зав. кафедри


(підпис)

М. М. Паньків
(ініціали та прізвище)

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,
протокол від 27.12.2019 № 6

Голова методичної комісії


підпис

Р. А. Чемчикаленко
ініціали та прізвище

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» розроблена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою викладання навчальної дисципліни є підготовка висококваліфікованих магістрів, які вільно володіють сукупністю методів і прийомів діяльності з управління якістю в закладах сфери гостинності.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є структура і логічна організація діяльності при управлінні якістю послуг в готельному і ресторанному бізнесі, а також сукупність методів і прийомів такої діяльності.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Управління проектами в готельному та ресторанному бізнесі», «Системи автоматизованого проектування», «Стратегічний маркетинг в готельному та ресторанному бізнесі», «Ресторанний креатив», «Оздоровче харчування», «Проектування закладів ресторанного господарства».

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 1. Здатність до ініціативності, відповідальності та демонстрування навичок безпечності відповідно до майбутнього профілю роботи, галузевих норм та правил, а також необхідного рівні індивідуального та колективного рівня безпеки у надзвичайних ситуаціях;

ЗК 2. Здатність до аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів, прогнозування на основі виявлених тенденцій. Розуміння сутності політичних, соціальних та духовно-культурних трендів у суспільстві;

ЗК 6. Здатність до безперервного та актуального навчання, вивчення і узагальнення передового досвіду у сфері своєї професійної діяльності;

ЗК 8. Дотримання загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах та у суспільстві, сприяння зміцненню моральних засад суспільства, орієнтація на загальнолюдські цінності;

ЗК 9. Здатність до ефективної роботи в команді, дотримання етики ділового спілкування.

фахових компетентностей:

ФК 9. Здатність впроваджувати системи управління якістю послуг в закладах сфери гостинності;

ФК 19. Уміння знаходити нові організаційні і сервісні можливості, оцінювати їх придатність і впроваджувати їх;

ФК 20. Здатність розробляти програми і плани створення та розвитку нових організаційних рішень, напрямів діяльності, продуктів і послуг.

програмних результатів навчання:

ПРН 9. Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням системи управління якістю послуг;

ПРН 19. Здатність адаптуватись до нових ситуацій та приймати рішення;

ПРН 20. Здатність усвідомлювати необхідність навчання впродовж усього життя з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Сучасні системи управління безпекою.

Характеристика дисципліни. Загальні підходи до поняття «Якість». Функціональна і технічна якість. Характеристика основних і додаткових послуг. Право Європейського союзу. Генезис Food Low в ЄС. Сучасний стан Food Low в ЄС. Регламент ЄС № 852/2004. Старий, новий і глобальні підходи в технічному регулюванні. Національне законодавство в сфері забезпечення безпечності і якості харчових продуктів. Джерела моделей систем управління. Особливості текстів стандартів на системи управління. Основна термінологія систем управління.

Тема 2. Небезпечні чинники і їх ідентифікація.

Ланцюжок створення харчової продукції «From farm to fork». Загальні підходи до систем управління безпекою харчових продуктів. НАССР-дослідження. Група безпеки харчових продуктів. Опис кінцевого продукту. Опис сировини та матеріалів. Схеми процесів. Аналіз небезпечних чинників. Ідентифікація небезпечних факторів.

Тема 3. Критичні точки керування і план НАССР.

Поняття «Критична точка керування». Дерево прийняття рішень. План НАССР. Критичні межі. Система моніторингу. Дії при перевищенні меж.

Тема 4. Нормативне управління якістю в HoReCa.

Загальні вимоги до закладів сфери гостинності. Асортиментний мінімум. Норми технічного оснащення закладів харчування. Норми оснащення посудом, меблями і кухонним інвентарем. Приміщення закладів харчування і їх площі. Матеріально-технічне оснащення готелів. Приміщення готелів і їх площі. Система технологічної документації в HoReCa. Рецептатура. Відходи, втрати і вихід. Технологічна карта. Технологічна інструкція.

Тема 5. Процесний підхід в управлінні

Принципи систем управління якістю. Схема управління якістю в сфері гостинності. Основи процесного підходу. Функціональний, процесний і проектний підходи в управлінні. Використання методу «Чорний ящик» в управлінні. Терміни, які відносяться до процесу. Зрілість виробничих і сервісних процесів. Методологія «Цикл PDCA».

Тема 6. Ідентифікація процесів і вимог.

Ідентифікація назви процесу, його входів і виходів. Декомпозиція процесів. Види зв'язку при декомпозиції процесів. Блок-схема процесу (Flow Diagrams). Аналіз блок-схеми процесу. Точки управління і їх ідентифікація.

Поняття «Замовник» і «Постачальник», «Продукція» і «Послуга», «Вимога». Ціль і виходи процесу «Ідентифікація вимог». Аналіз вимог за Кано (Noriaki Kano). Операційні визначення.

Тема 7. Вимірювання і моніторинг в системах управління.

Термінологія перевірок в Системах управління якістю. Структура процесів і методи перевірки якості. Технології моніторингу якості продукції. Вимірювання і шкали для вимірювань. Вимірювання і моніторинг продукції і процесів. Методи сенсорного моніторингу в HoReCa. Методи інструментального моніторингу в HoReCa.

Тема 8. Документація в системах управління.

Політика і цілі. Настанова щодо якості. Програма якості. Методики (процедури). Протоколи (записи).

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма											заочна форма												
	повна					скорочена						повна						скорочена						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Сучасні системи управління безпекою.	22	2		2		18																		
Тема 2. Небезпечні чинники і їх ідентифікація	22	2		2		18																		
Тема 3. Критичні точки керування і план НАССР	22	2		2		18																		
Тема 4. Нормативне управління якості в HoReCa	22	2		2		18																		
Тема 5. Процесний підхід в управлінні	22	2		2		18																		
Тема 6. Ідентифікація процесів і вимог	22	2		2		18																		
Тема 7. Вимірювання і моніторинг в системах управління	22	2		2		18																		
Тема 8. Документація в системах управління	26	2		4		20																		
Усього годин / кредитів ECTS	180/6	16		18		146																		
Підсумковий контроль – екзамен письмовий																								

5.1. Теми лекційних занять

Тема дисципліни	Тема лекції	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Тема 1. Вступ до Project Management	Тема 1. Вступ до Project Management	2			
Тема 2. Сучасні підходи до управління проектами в HoReCa	Тема 2. Сучасні підходи до управління проектами в HoReCa	2			
Тема 3. Ініціація проекту	Тема 3. Ініціація проекту	2			
Тема 4. Планування робіт проекту	Тема 4. Планування робіт проекту	2			
Тема 5. Виконання проекту	Тема 5. Виконання проекту	2			
Тема 6. Аналіз і управління ризиками проекту.	Тема 6. Аналіз і управління ризиками проекту.	2			
Тема 7. Моніторинг проекту і його завершення.	Тема 7. Моніторинг проекту і його завершення.	2			
Тема 8. Особливості РМ при NPD	Тема 8. Особливості РМ при NPD	2			
Усього		16			

Лекційний матеріал доступний на Порталі навчальних ресурсів інституту:
<https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id=2875#section-2>

5.2. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Семінарські заняття не передбачено

5.3. Теми практичних занять

Тема дисципліни	Тема лекції	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Тема 1. Сучасні підходи до управління якістю в HoReCa	Сучасні підходи до управління якістю в HoReCa	2			
Тема 2. Небезпечні чинники і їх ідентифікація	Небезпечні чинники і їх ідентифікація	2			
Тема 3. Критичні точки керування і план НАССР	Тема 3. Критичні точки керування і план НАССР моніторингу	2			
Тема 4. Нормативне управління якістю в HoReCa	Нормативне управління якістю в HoReCa	2			
Тема 5. Процесний підхід в управлінні	Процесний підхід в управлінні	2			
Тема 6. Ідентифікація процесів і вимог	Ідентифікація процесів і вимог	2			

Тема 7. Вимірювання і моніторинг в системах управління	Вимірювання і моніторинг в системах управління	2			
Тема 8. Документація в системах управління	Документація в системах управління	4			
Усього		18			

Завдання до практичних занять наведено на Порталі навчальних ресурсів інституту: <https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id=2875#section-2>

5.4. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття непередбачено.

6. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного інституту КНТЕУ;

- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з опрацювання та вивчення рекомендованої літератури.
3. Вивчення основних термінів та понять рекомендованої літератури.
4. Підготовка до семінарських занять, дискусій, роботи в малих групах, тестування.
5. Підготовка з обраної теми доповіді, презентації.
6. Контрольна перевірка особистих знань, запитання для самоконтролю.

Для самостійного вивчення студентам пропонуються наступні питання:

Тема 1

- 1.Характеристика дисципліни та загальні підходи до поняття «якість».
- 2.Джерела моделей систем управління.

Тема 2

1. Загальні підходи до систем управління безпекою харчових продуктів.
2. Аналіз та ідентифікація небезпечних чинників.

Тема 3

- 1.Поняття «критична точка керування» та дерево прийняття рішень.
- 2.План НАССР і системи моніторингу.

Тема 4

- 1.Нормативне управління якістю в HoReCa.

Тема 5

- 1.Процесний підхід в управлінні.

Тема 6

- 1.Ідентифікація процесів і вимог.

Тема 7

- 1.Вимірювання і моніторинг в системах управління.

Тема 8

- 1.Документація в системах управління.

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом не передбачено виконання курсової роботи (проекту) з навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах».

8. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

8.1. Схема нарахування балів для студентів денної форми навчання

Навчальний рік	Поточний контроль (максимум 60 балів, мінімум 36)									Підсумковий контроль	Сума
	Усього	У тому числі за темами									
2019/2020			T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
	60	6	8	8	8	8	8	8	6	40	100

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються такі форми та методи оцінювання:

Поточний контроль:

- для студентів денної форми навчання: оцінювання на практичних заняттях, поточне тестування, виконання контрольної аудиторної роботи;

Підсумковий контроль:

- для студентів денної форми навчання: письмовий екзамен.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

10. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

10.1. Основні джерела інформації

1. Босовська М. В. Управління якістю послуг у готелях та ресторанах: навч.метод.видання. /М. В. Босовська Київ : Київський національний торговельно - економічний університет 2018. - 124 с.
2. Присяжнюк А. Ю., Богатирьова О. М. Управління проектами: навчально –методичне Видання / Присяжнюк А. Ю., Богатирьова О. М.-Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2017.-47 с.
- 3 .Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Харків : Харківська національна академія міського господарства 2016. – 414 с.

10.2. Додаткові джерела інформації

4. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: Підручник. – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2015. – 501с.
5. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія / – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2015. – 831 с.
6. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс : монографія / Н. І. Ведмідь. – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2013. – 448 с.
7. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник / О. Ю. Давидова, М. Писаревський, Р. С. Ладиженська ; Харків : Харківська національна академія міського господарства, 2012. – 414 с.
8. Калита П. Суспільне стимулювання підприємств до вдосконалення / П. Калита // Світ якості України. – 2012. –126 с.
9. Калита П. Сходження до європейської досконалості / П. Калита // Світ якості. 2012. – № 6 – 7. С.140 – 143.
10. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ: Центр учбової літератури, 2014. – 472 с.
11. Менеджмент якості: навчальний посібник / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич, Е. М. Векслера. – Київ: Професіонал, 2008. – 320 с.
12. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / А .А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко, Л. М. Гопкало – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2016. – 348 с.
13. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 2 Ресторани / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко, Л. М. Гопкало. – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет 2016. – 376 с.

