



Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова
Інженерно-педагогічний факультет

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

Іщенко Світлана Михайлівна,
старший викладач, доктор філософії за
спеціальністю 015 Професійна освіта
s.m.ischenko@npu.edu.ua

I. Основна мета дисципліни	Формування у студентів знань щодо системи управління якістю продукції і послуг та оволодіння професійними навичками та вміннями оцінки рівня якості готельних і ресторанных послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.
II. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців	Спеціальність 015 Професійна освіта Спеціалізація 015.16 Сфера обслуговування Освітня програма Професійна освіта. Готельно-ресторанна справа ПП2.14 Цикл професійної підготовки
III. Програмні результати навчання	ПР19. Уміти надавати основні та спеціалізовані послуги, використовуючи нові види професійного устаткування, нормативно-технологічну документацію, системи управління якістю продукції та послуг. ПР15. Володіти інформацією чинних нормативно-правових документів, законодавства, галузевих стандартів професійної діяльності в закладах освіти та готельно-ресторанного господарства.
IV. Короткий зміст дисципліни	<i>Модуль 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві</i> Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю <i>Модуль 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</i> Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанный господарства Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства
V. Назва кафедри та викладацький склад, який буде забезпечувати викладання дисципліни	Кафедра промислової інженерії та сервісу Інженерно-педагогічного факультету НПУ імені М.П. Драгоманова Іщенко Світлана Михайлівна, доктор філософії за спеціальністю 015 Професійна освіта, старший викладач кафедри промислової інженерії та сервісу
VI. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання дисципліни	На вивчення дисципліни відводиться 90 годин (3 кредити ЄКТС), з яких: лекційних – 16 год., лабораторних – 28 год., самостійної роботи – 46 год. Дисципліна викладається у 7 семестрі.
VII. Основні інформаційні джерела для вивчення дисципліни	1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. – Видавництво «Магнолія», 2019. – 328 с. 2. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О. Ю. Давидова. – Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с. – Режим доступу: https://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/2748/1/PIDRYCHNUK_Ypravl%20Yakisty.pdf 3. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Блоус. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2013. – 190 с. – Режим доступу:

http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2014/1/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97.pdf

VIII. Система оцінювання

Поточний контроль: оцінювання на лабораторних заняттях, виконання індивідуальних ситуаційних завдань.
Підсумковий контроль: залік у 7 семестрі.

За шкалою університету	Визначення	Критерії оцінювання
35-30	<i>Відмінно</i>	ставиться за повне та міцне знання матеріалу в заданому обсязі. Під час усної відповіді мова студента має бути логічно виваженою, правильною. До того ж студент повинен виявляти творчу самостійність, вільне володіння науковим апаратом, знання спеціальної літератури, власні переконання та уміння їх захищати, високу комунікативну культуру, уміння робити практичні висновки, творчо та креативно мислити.
30-20	<i>Добре</i>	ставиться за міцні знання навчального матеріалу але дещо в обмеженому і звуженому прояві тих якостей, які служать критерієм відмінної відмітки, немає тієї свободи викладу матеріалу, як у першому випадку, допускаються незначні помилки (не більше 1-2). При побудові відповіді студент повинен проявляти творчу самостійність, використовувати науковий апарат, знати спеціальну літературу тощо.
20-10	<i>Задовільно</i>	ставиться за знання матеріалу, за виконання поставленого завдання. У цьому випадку студент може й не виявляти самостійності суджень. Відчувається, що він дещо просто “вивчив”. Однак загалом студент знає матеріал, хоча й з помітними помилками, вадами засвоєння, але такими, що не перешкоджатимуть його майбутній практичній діяльності. Студент повинен мати певне уявлення про практичне застосування знань, може знайти нові приклади або умови їх застосування на практиці. Знає спеціальну літературу, але, можливо, не всю і не може дати достатньої критичної оцінки. Володіє необхідними уміннями. Можливі недоліки в аспекті комунікативної культури.
10-1	<i>Незадовільно</i>	ставиться за незнання матеріалу, велику кількість помилок у мовленні. Відповідь невірна. Уміннями і навичками студент володіє. Інформаційних джерел зовсім не знає.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
65-69	D		
60-64	E	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	