

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри технології в  
ресторанному господарстві та  
готельної і ресторанної справи

Протокол № 23 від "12.06" 2018 р.

Зав. кафедри

  
Р.П. Никифоров

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**

Управління якістю та методи системного аналізу продукції та послуг ресторанного  
господарства

Ступінь: магістр  
Заочна форма

**Кількість кредитів ECTS 6**

Розробник:  
Попова С.Ю.,  
доцент кафедри технології в ресторанному  
господарстві та готельної і ресторанної  
справи, к.т.н

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова для студентів спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа"</b>
Семестр	осінній
Кількість кредитів	6
Загальна кількість годин	180
Кількість модулів	1
Лекції, годин	10
Практичні/ семінарські, годин	8
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	162
Тижневих годин для денної форми навчання:	15
аудиторних	6
самостійної роботи студента	18
Вид контролю	екзамен

## 2. Мета та завдання дисципліни

**Мета** - формування у студентів системи знань про складові якості об'єкту, методи визначення рівня якості об'єкту, системи управління якістю підприємства, етапи їх розвитку, сучасний вітчизняний та світовий досвід впровадження СУЯ на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.

**Завдання:** надання студентам теоретичних знань і практичних вмінь з оцінки якості продукції та послуг закладів готельного і ресторанного господарства, розробки процесів життєвого циклу продукції та послуг системи управління якістю. Вивчення політики підприємства в області якості та системи управління безпечністю харчової продукції НАССР.

**Предмет:** вивчення політики підприємства в області якості та системи управління безпечністю харчової продукції НАССР.

### **Зміст дисципліни розкривається в темах:**

**Тема 1.** Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.

**Тема 2.** Еволюція управління якістю. Національні премії з якості

**Тема 3.** Терміни та визначення

**Тема 4.** Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.

**Тема 5.** Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.

**Тема 6.** Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.

**Тема 7.** Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.

**Тема 8.** Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг.

**Тема 9.** Загальна характеристика системи управління якістю.

**Тема 10.** Документація системи управління якістю.

**Тема 11.** Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.

**Тема 12.** Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного

господарства.

**Тема 13.** Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.

**Тема 14.** Система управління безпечністю харчової продукції НАССР.

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
<b>Модуль 1</b>					
<b>Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління.</b>					
Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.	13		1		12
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	13		1		12
Тема 3. Терміни та визначення	13		1		12
Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.	13		1		12
Разом за змістовним модулем 1:	52		4		48
<b>Змістовий модуль 2. Науково-методичні основи оцінювання якості.</b>					
Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.	14	1	1		12
Тема 6. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.	14	1	1		12
Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	14	1	1		12
Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг.	14	1	1		12
Разом за змістовним модулем 2:	56	4	4		48
<b>Змістовий модуль 3. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві.</b>					
Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю.	14	1			13
Тема 10. Документація системи управління якістю.	14	1			13
Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.	14	1			13
Тема 12. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	14	1			13
Тема 13. Система управління безпечністю харчової продукції НАССР.	16	2			14
Разом за змістовним модулем 3:	72	6			66
Усього годин	180	10	8		162

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема заняття	Години
1	Стандарти ISO серії 9000	1
2	Терміни та визначення	1
3	Еволюція управління якістю.	1
4	Складання ієрархічної структури показника харчової цінності їжі	1
5	Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу (раціону харчування)	1
6	Розробка діаграми Ісікави	1
7	Вимоги ГОСТ 30390-95, ГОСТ 30523-97, ГОСТ 30524-97	1
8	Системи управління якістю	1
<b>Всього</b>		<b>8</b>

#### 5. Індивідуальні завдання

- 1 Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
- 2 Підготовка рефератів, доповідей, презентацій за обраною темою.
- 3 Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях

#### 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Модуль 1			
Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління.			
Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: "Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000" та рекомендованої літератури для обговорення питань заняття. Джерела [1, 2, 3, 5, 6, 9]. Виконання індивідуального завдання.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення індивідуального завдання.
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Еволюція управління якістю. Національні премії з якості» Джерела [1, 2, 3, 5, 6, 9].  Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Тема 3. Терміни та визначення	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Терміни та визначення» Джерела [1, 2, 3, 5, 6, 9].  Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей

Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторан- ного господарства.	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства» Джерело [1, 2, 11].  Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>48</b>		
Змістовий модуль 2. Науково-методичні основи оцінювання якості.			
Тема 5. Показники і методи оціню- вання якості про- дукції та послуг.	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: « Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.» Джерело [1, 2, 11].  Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Тема 6. Кваліметричн і методи оціню- вання якості про- дукції та послуг.	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Кваліметричні методи оціню-вання якості продукції та послуг». Джерело [1, 2, 6, 11].  Виконання індивідуального завдання.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення індивідуального завдання.
Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.» Джерело [1, 2, 6, 11].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 8. Вимоги норматив- ної документації до показників якості ресторан- них послуг.	12	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг» Джерело [1, 2, 6, 11].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>48</b>		
Змістовий модуль 3. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві.			
Тема 9. Загальна характеристик а системи управління якістю.	13	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Загальна характеристика системи управління якістю.» Джерело [1, 2, 5].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 10. Документація системи управ- ління якістю.	13	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Документація системи управління якістю.» Джерело [1, 2, 5].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування

Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.	13	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.» Джерело [1, 2, 5].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 12. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	13	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.» Джерело [1, 2, 5].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 13. Система управління безпекою харчової продукції НАССР.	14	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Система управління безпекою харчової продукції НАССР.» Джерело [1, 2, 5]. Виконання індивідуального завдання.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення індивідуального завдання.
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>66</b>		

**7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями**

Результати навчання	Компетентності															
	Загальні							Предметно-спеціальні								
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Здатність працювати з інформацією у тому числі в глобальних комп'ютерних мережах.	+															
2. Здатність надати оцінку системному підходу управління якістю продукції			+													
3. Здатність надати оцінку життєвому циклу продукції та формуванню якості продукції ресторанного господарства								+								
4. Здатність забезпечити відповідність роботи сучасним вимогам виробництва продукції у закладах ресторанного господарства									+							
5. Здатність забезпечити та сформуванню сучасні якісні показники продукції ресторанного господарства.									+							
6. Здатність підвищити рівень системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.										+						
7. Здатність до використання набутих знань, професійних технологій та інновацій у практичній діяльності											+					
8. Здатність забезпечення кількісної оцінка рівня якості фізіологічних потреб у харчових речовинах різних контингентів населення											+					
9. Здатність організувати збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв												+				
10. Здатність забезпечити показники стабільності технологічного процесу виготовлення продукції.													+			
11. Здатність організувати роботу ПРГ згідно вимог нормативної документації до показників якості ресторанних послуг.														+		
12. Здатність надавати								+								+



послуги з урахуванням запитів різних категорій споживачів.																	
13. Здатність ефективно, доцільно та системно застосувати широке коло знань стосовно системи управління якості продукції та послуг ресторанного																	+

## 8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

## 9. Методи оцінювання

Екзамен.

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

### Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Сума балів
Модуль 1						
Змістовий модуль 1.						
Тема 1.				4		4
Тема 2.		2,5	2,5			5
Тема 3.		2,5	2,5			5
Тема 4.		2,5	2,5			5
Разом за змістовний модуль 1		7,5	7,5	4		19
Змістовий модуль 2.						
Тема 5.		1,5	1,5			3
Тема 6.				2		2
Тема 7.				2		2
Тема 8.	3				5	8

Разом за змістовний модуль 2	3	1,5	1,5	4	5	15
Змістовий модуль 3.						
Тема 9.					5	3
Тема 10.			1			3
Тема 11.	3					3
Тема 12.	3					3
Тема 13.				4		4
Разом за змістовний модуль 3	6		1	4	5	16
Разом	9	9	10	12	10	50

### Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

## 11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 12. Рекомендована література

### Основна

1. Електронний конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю та методи системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства» спеціальності 181 «Харчові технології» ден. і заоч. форм навчання / С.Ю. Попова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. ТРГ та ГРС. - Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 180 с.
2. Управління якістю та методи системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства: засоби діагностики знань для студ. спеціальності 181 «Харчові технології» ден. і заоч. форм навчання / С.Ю. Попова, О.А. Коваленко; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. ТРГ та ГРС. - Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 32 с.
3. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства: Навчальний посібник. - Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. - 174 с.
4. Топольник, В.Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства [Текст]: навчальний посібник /В.Г. Топольник; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського - Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 182с.
5. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. - Донецк: ДонГУЭТ, 2005. - 115 с.
6. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства. Розрахунковий метод визначення вагомості показників якості: Метод. вказівки для виконання практ. занять для студ. спец. 6.091700 „Технологія харчування” денної і заочної форм навчання – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. - 10 с.

### Допоміжна

7. Альперин Л. Современный взгляд на системы качества и их развитие //Стандарты и качество. -1998. - № 10. - С. 52-56.
8. Варакута С. А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - М.: ИНФРАМ, 2001. - 207с.
9. Версан В. Г. Сильные и слабые стороны стандартов ИСО серии 9000 новой версии: стратегия введения в действие //Стандарты и качество. -2001. - № 12. - С. 56-61.
10. Всеобщее управление качеством. Учебник для вузов, О. П.Глудкин, Н. М.Горбунов, Ю. В.Зорин; под ред. О. П. Глудкина. - М.: Радио и связь, 1999, - 600с.
11. Боженко Л.І., Гутта О.Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навчальний посібник. –Львів: ПТВФ "Афіша", 2001. – 176с.

12. Боженко Л.І. Стандартизація, метрологія та кваліметрія у машинобудуванні: Навч. посібник. –Львів: Світ, 2003. -328с.
13. Гиссин В. И. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - Ростов н/Д, 2000. - 256с.
14. Джек Вест, Чарльз А. Чинфрани, Джозеф Д. Цика. Принципы менеджмента качества - основа семейства стандартов ИСО 9000:2000 //Стандарты и качество. - 2000. - №7. - С.74-77.
15. Гличев А. В. Основы управления качеством, - М.: АМИ, 1998. - 336с.
16. Закон України “Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини” (від 23 грудня 1997 року № 771/97 - ВР) //Стандартизація, сертифікація, якість. - 1998. - № 1. - С.2-7.
17. Исикава К. Японские методы управления качеством. - М.: Экономика, 1988. - 215с.

### **Інформаційні ресурси**

18. Національна електронна бібліотека (Електрон. Ресурс) / Спосіб доступу <http://www.nbuv.gov.ua/> .