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 №___від “_____” 2016 р.
Зав. кафедри
_____Р.П. Никифоров

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА МЕТОДИ СИСТЕМНОГО АНАЛІЗУ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Галузь знань _____18 Виробництво та технологія _____
(шифр і назва)
спеціальність _____181 Харчові технології_____
(шифр і назва)
спеціалізація _____ Технології в ресторанному господарстві _____
(назва спеціалізації)
навчально-науковий інститут__ресторанно-готельного бізнесу_____
(назва)

2016 – 2017 навчальний рік

Розробник: Попова С.Ю., доцент кафедри ТРГ та ГРС, к.т.н., доц.

© Попова С.Ю., 2016 рік
© Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2016 рік

1. Опис дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td colspan="2">Характеристика дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів - 5</td><td colspan="2">Обов’язкова</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Загальна кількість годин – 150</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="8">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 5
самостійної роботи студента – 7</td><td>39 год.</td><td>8 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні/ семінарські заняття</td></tr>
<tr><td>26 год.</td><td>6 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>85 год.</td><td>136 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю:
екзамен</td></tr>
</table>

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.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п/с	лаб	інд	с.р.с		л	п/с	лаб	інд	с.р.с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління.												
Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.	16	4	2			10	18,3	0,2	0,1			18
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	11	4	2			5	18,4	0,3	0,1			18
Тема 3. Терміни та визначення	16	4	2			10	18,7	0,5	0,2			18
Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.	12	5	2			5	8,6	0,5	0,1			8
Разом за змістовим модулем 1	55	17	8			30	64	1,5	0,5			62
Змістовий модуль 2. Науково-методичні основи оцінювання якості.												
Тема 1. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.	14	2	2			10	12	1	1			10
Тема 2. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.	11	4	2			5	12	1	1			10
Тема 3. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	11	4	2			5	12	1	1			10
Тема 4. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг.	14	2	2			10	12	1	1			10
Разом за змістовим модулем 2	50	12	8			30	48	4	4			40
Змістовий модуль 3. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві.												
Тема 1. Загальна характеристика системи управління якістю.	9	2	2			5	11	1				10
Тема 2. Документація системи управління якістю.	9	2	2			5	4	1	1			2
Тема 3. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.	9	2	2			5	2,5		0,5			2
Тема 4. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	9	2	2			5	10,5	0,5				10
Тема 5. Система управління безпечністю харчової продукції НАССР.	9	2	2			5	10					10
Разом за змістовим модулем 3	45	10	10			25	38	2,5	1,5			34
Усього годин	150	39	26			85	150	8	6			136

4. Теми практичних занять

N з/п	Вид та тема заняття	Кількість годин
1	Стандарти ISO серії 9000	4
2	Терміни та визначення	4
3	Складання ієрархічної структури показника харчової цінності їжі	4
4	Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу (раціону харчування)	4
5	Розробка діаграми Ісікави	4
6	Вимоги ГОСТ 30390-95, ГОСТ 30523-97, ГОСТ 30524-97	4
7	Системи управління якістю	2
	Разом	**26**

5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей 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 самостій-ної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи технічного аналізу			
Тема 1. Задачі курсу. Актуаль-ність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.» Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	10	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Еволюція управління якістю. Національні премії з якості». Виконання індивідуального завдання.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення індивідуального завдання.
Тема 3. Терміни та	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою:	Тестування,

визначення		«Терміни та визначення»	фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторан-ного господарства.	10	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.» Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Разом змістовий модуль 1	**30**		
Змістовий модуль 2. Графічний підхід технічного аналізу			
Тема 1. Показники і методи оцінюван-ня якості продукції та послуг.	10	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.» Виконання індивідуального завдання.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення індивідуального завдання.
Тема 2. Квалі-метричні методи оцінювання якості продукції та послуг.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Кваліметричні методи оціню-вання якості продукції та послуг.» Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Тема 3. Стати-стичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	10	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.» Виконання індивідуального завдання.	Фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення індивідуального завдання.
Тема 4. Вимоги нормативної доку-ментації до показ-ників якості ресторанних пос-луг.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг»	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Разом змістовий модуль 2	**30**		
Змістовний модуль 3. Математичні методи технічного аналізу			
Тема 1. Загальна характеристика системи управ-ління якістю.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Загальна характеристика системи управління якістю» Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Тема 2. Доку-ментація системи управління якістю.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Документація системи управління якістю».	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування,

		Виконання індивідуального завдання.	обговорення індивідуального завдання.
Тема 3. Процеси системи управ-ління якістю продукції та послуг ресторан-ного господарства.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства. »	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 4. Функціо-нальна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.»	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 5. Система управління безпеч-ністю харчової продукції НАССР.	5	Опрацювання конспекту лекцій за темою: «Система управління безпечністю харчової продукції НАССР»	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Разом змістовий модуль 3	**25**		
Разом	**85**		

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 сформувати 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 організовувати 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																+

7. Форми навчання

Лекції, практичні заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, самостійне опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури), виконання індивідуальних завдань.

8. Методи оцінювання

Поточний контроль передбачає усний контроль (фронтальне та індивідуальне опитування, захист виконаних індивідуальних завдань, обговорення доповідей), письмовий контроль (вирішення індивідуальних завдань); тестовий контроль.

Підсумковий контроль проводиться у формі складання екзамену. Екзамен складається студентами в період, визначений навчальним планом, в терміни, передбачені розкладом.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованності компетентностей студента оцінюються протягом семестру (50 балів) та при проведені підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Підготовка презентації доповіді	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві-дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1		2	2			4
Тема 2			2	3		5
Тема 3			2			2
Тема 4		2	2			4
Разом змістовий модуль 1		4	8	3	5	20
Змістовий модуль 2						
Тема 1			1	3		4
Тема 2		2	1			3
Тема 3			1	3		4
Тема 4			1			1
Разом змістовий модуль 2		2	4	6	5	17
Змістовий модуль 3						
Тема 1		2	1			3
Тема 2			0,5	3		3,5
Тема 3			0,5			0,5
Тема 4			0,5			0,5
Тема 5			0,5			0,5
Разом змістовий модуль 3		2	3	3	5	13
Разом						**50**

11. Методичне забезпечення

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.

12. Рекомендована література

Базова

1. 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.
2. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства: Навчальний посібник. - Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. - 174 с.
3. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. - Донецк: ДонГУЭТ, 2005. - 115 с.
4. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства: Метод. вказівки для виконання практ. занять для студ. спец. 6.091700 та 8.091711 „Технологія харчування” денної і заочної форм навчання – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. - 37 с.
5. Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства: Тести для оцінки знань студентів денної та заочної форми навчання спеціальності "Технологія харчування" /В.Г. Топольник, - Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. - 11 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.
7. Топольник В.Г., Руденко Г.В. Управління якістю продукції ресторанного господарства: Метод. вказівки для виконання практ. занять для студ. спец. 6.091700 „Технологія харчування” денної і заочної форм навчання – Донецьк: ДонНУЕТ, 2008. - 20 с.
8. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.

9. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення
10. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення
11. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
12. ГОСТ 30390-95 Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
13. ДСТУ 4161-2003 Система управління безпечністю харчових продуктів.
14. ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования.
15. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу
16. Міжнародні стандарти ISO серії 9000. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.

Допоміжна

1. Альперин Л. Современный взгляд на системы качества и их развитие //Стандарты и качество. -1998. - № 10. - С. 52-56.
2. Боженко Л.І. Стандартизація, метрологія та кваліметрія у машинобудуванні: Навч. посібник. –Львів: Світ, 2003. -328с.
3. Боженко Л.І., Гутта О.Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навчальний посібник. –Львів: ПТВФ "Афіша", 2001. –176с.
4. Варакута С. А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - М.: ИНФРАМ, 2001. - 207с.
5. 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.
6. 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.
7. Гиссин В. И. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - Ростов н/Д, 2000. - 256с.
8. 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.
9. Гличев А. В. Основы управления качеством, - М.: АМИ, 1998. - 336с.
10. 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.
11. Исикава К. Японские методы управления качеством. - М.: Экономика, 1988. - 215с.
12. Кабан П. Україна на шляху до світової якості //Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001 . - №3. - С.11
13. Калита П. Я. Системы качества и международные стандарты ISO серии 9000. Часть 2. Общие рекомендации по разработке, внедрению и сертификации

систем качества. - К.: Украинская Ассоциация качества, Межотраслевой центр “Прирост“, 1996. - 91с.
14. Калита П. Я. В управлении качеством ключевое слово “качество”, а не “управление” //Сб. докл. “Созвездие качества 2002”. -К.: Прирост, 2002. - С.44-50.
15. К вопросу разработки и сертификации систем качества на предприятиях отрасли. А.Б. Лисицин, В.И. Любченко, Б.Е. Гутник, Г.П. Горошко, В. Ю. Гуленков //Мясная индустрия. -1999. -№ 1. -С. 9-12.
16. Конті Т. Эволюция международных стандартов по качеству и эволюция TQM //Стандарты и качество. - 1997, - № 4 - С. 76-80.
17. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг), затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 року, № 447.
18. Международный стандарт ISO 9001:2000. Системы менеджмента качества – требования.
19. Мишин В. М. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. -207с.
20. Момот А. И. Менеджмент качества. Учебное пособие для вузов. - Донецк: ДонГТУ, 2000. - 120с.

Інформаційні ресурси

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