

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри технологій
в ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва
Протокол № 1 від 26.08.2024 р.
Зав. кафедри



Ніколайчук О. А.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Управління якістю та послуг готельно-ресторанного господарства

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ЄКТС 5

Розробник:

Горяйнова
Ю.А.

доцент, к.т.н.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни денна/заочна форма навчання
Обов'язкова (для студентів освітньої програми "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів ОПП спеціальності 181 «Харчові технології»
Семестр	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	28/6
Практичні/ семінарські, годин	28/6
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94/138
Тижневих годин для денної форми навчання:	-
аудиторних	4,0
самостійної роботи студента	6,7
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері з управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; **формуванні вмінь та навичок: формування** системи знань про складові якості об'єкту, методи визначення рівня якості об'єкту, системи управління якістю підприємства, етапи їх розвитку, **оцінювання та контроль** якості продукції та послуг закладів готельного і ресторанного господарства, розробки процесів життєвого циклу продукції та послуг системи управління якістю, **управління** якістю продукції та послуг ресторанного господарства, **використання та дотримання** міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Предмет: політика підприємства в області якості та функціональна схема системи управління якістю продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки.

Тема 2. Характеристика основних етапів розвитку управління якістю ХХ-ХХІ століть. Національні премії з якості.

Тема 3. Основні поняття та категорії управління якістю.

Тема 4. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю продукції.

Державне регулювання у сфері якості.

Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Загальна характеристика системи управління якістю.

Тема 8. Документація та процеси системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 9. Політика підприємства в області якості.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства					
Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентноспроможність в умовах ринкової економіки	12	2	2		8
Тема 2. Характеристика основних етапів розвитку управління якістю ХХ-ХХІ століть. Національні премії з якості	12	2	2		8
Тема 3. Основні поняття та категорії управління якістю	12	2	2		8
Тема 4. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю продукції. Державне регулювання у сфері якості	23	4	4		15
Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	16	4	4		8
Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	24	4	4		16
Разом за змістовним модулем 1:	99	18	18		63
Змістовий модуль 2. Механізм та системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства					
Тема 7. Загальна характеристика системи управління якістю	12	2	2		8
Тема 8. Документація та процеси системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	23	4	4		15
Тема 9. Політика підприємства в області якості	16	4	4		8
Разом за змістовним модулем 2:	51	10	10		31
Усього годин	150	28	28		94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Загальні положення у сфері управління якістю. Комплексне управління якістю.	2
2	Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення	2
3	Основні поняття та терміни управління якістю	2
4	Аналіз систем управління якістю та їх складових. Фактори, що впливають на якість. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.	2
5	Розгляд проблеми якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни. Ознайомлення з законодавчою та нормативною базою розвитку управління якістю в Україні. Загальна характеристика показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	2
6	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	2
7	Розв'язання задач на перевірку правильності вкладення сировини (дотримання рецептури) під час приготування кулінарної продукції	2
8	Вимоги нормативної документації до показників якості закладів ресторанного господарства, кулінарної продукції	2
9	Вимоги нормативної документації до показників якості послуг готельно-ресторанного господарства, обслуговуючого персоналу ПМК 1. Тестування	2
10	Розвиток систем управління якістю продукції в країні; сучасна політика у галузі управління якістю в Україні	2
11	Документальне оформлення системи управління якістю	2
12	Процеси СУЯ на різних стадіях життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2
13	Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу готельно-ресторанного господарства	2
14	Захист групових проєктів «Розробка методики дослідження та експериментальне дослідження якості продукції (послуг)..... (згідно із завданням)	2
Всього		28

5. 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	Аудиторна робота						Позаауди торна робота	Сума балів
	Тестові завдан- ня	Ситуацій- ні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Захист групових проектів	Завдання для самостійного виконання	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1								
Семінар 1			1					1
Семінар 2		1	1					2
Семінар 3		1	1				1	3
Семінар 4		1	1					2
Семінар 5		1	1					2
Семінар 6		1	1					2
Семінар 7		1	1					2
Семінар 8		1	1				2	4
Семінар 9			1		8		2	11
Разом змістовний модуль 1		7	9		8		5	29
Змістовий модуль 2								
Семінар 10		2	1					3
Семінар 11		1	1				2	4
Семінар 12		1	1					2
Семінар 13		2	1					3
Семінар 14						9		9
Разом змістовний модуль 2		6	4			9	2	21
Разом		13	13		8	9	7	50

Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
20	20	10		

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ЄКТС	Національна шкала
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	