

**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 №15 від 22.06.2021 р.  
Зав. кафедри



Ніколайчук О. А.

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

Ступінь: бакалавр

**Кількість кредитів ECTS 5**

Розробник:  
Горайнова 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	<b>Обов'язкова для студентів спеціальності 181 «Харчові технології»</b>
Семестр	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	32/6
Практичні/ семінарські, годин	32/6
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	86/138
Тижневих годин для денної форми навчання:	-
аудиторних	4,6
самостійної роботи студента	6,1
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 та методів системного аналізу 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 СУЯ продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

### **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 готельно-ресторанного господарства.

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

**Тема 6.** Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

**Тема 7.** Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

**Тема 8.** Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг готельно-ресторанного господарства.

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

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

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

**Тема 12.** Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.

**Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

здатність зберігати та примножувати наукові цінності і досягнення у розвитку суспільства, техніки і технологій;

здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

здатність працювати в команді;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

– **фахових програмних компетентностей:**

розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

здатність використовувати методи оцінювання рівня якості продукції (вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий, експертний, соціологічний);

здатність використовувати на практиці вимоги нормативної документації до показників якості продукції та номенклатуру показників якості продукції ресторанного господарства;

здатність використовувати базові значення показників якості та функції Харрінгтона для оцінки рівня якості продукції;

здатність використовувати практичну кваліметрію в ресторанному господарстві;

здатність розробляти комплексну кількісну оцінку рівня якості забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних контингентів населення, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, охолодженої кулінарної продукції при зберіганні продуктів, виготовлених по новітнім технологіям, роботи підприємств ресторанного господарства;

здатність працювати з технічною документацією;

здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції;

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

здатність використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів ресторанного бізнесу;

здатність використовувати на практиці базові поняття, системний підхід та принципи TQM;

здатність аналізувати властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги;

розуміння принципів життєвого циклу продукції. Формування якості продукції ресторанного господарства;

здатність аналізувати складові якості ресторанних послуг їх взаємозв'язок;

здатність організовувати та здійснювати ефективний контроль якості продукції закладів ресторанного господарства;

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

– **знання:**

цілей та основних пріоритетів державної політики в галузі системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві;

процесів системи управління якістю продукції і послуг (СУЯ ПіП) ресторанного господарства;

властивостей та параметрів показників якості продукції, процесу, послуги;

нормативно-технічного регулювання СУЯ у ресторанному бізнесі;

– **уміння/навички:**

застосовувати на практиці методи оцінювання рівня якості продукції;

розробляти та впроваджувати сучасну номенклатуру показників якості продукції ресторанного господарства;

уміння використовувати функцію Харрінгтона для оцінки рівня якості продукції;

розробляти технологічну документацію кулінарної продукції для закладів ресторанного господарства та впроваджувати його у технологічний процес підприємства;

використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері СУЯ та відстежувати зміни;

організовувати виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та СУЯ;

організовувати виробничий процес з урахування процесів СУЯ на сучасному рівні та забезпечувати його якість та безпечність;

аналізувати та прогнозувати технологічні процеси на всіх рівнях за умов збереження показників стабільності технологічного процесу виготовлення продукції.

– **комунікація:**

донесення до споживачів ресторанних послуг та фахівців ресторанної галузі інформації, проблем, рішень, власного досвіду щодо інновацій та сучасних технологій в ресторанному бізнесі з урахуванням процесів СУЯ;

збір, інтерпретація та застосування даних щодо збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, охолодженої кулінарної продукції при зберіганні тощо;

спілкування з професійних питань з міжнародними та національними організаціями в області якості.

– **відповідальність і автономія:**

відповідальна організація та керівництво професійним розвитком працівників виробничої групи у закладах ресторанного господарства;

спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних виробничих процесах у ресторанній сфері.

### 3. Структура навчальної 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.	11	2	2		7
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	12	2	2		8
Тема 3. Терміни та визначення	11	2	2		7
Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.	16	4	4		8
Разом за змістовним модулем 1:	50	10	10		30
<b>Змістовий модуль 2. Науково-методичні основи оцінювання якості.</b>					
Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.	11	2	2		7
Тема 6. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.	16	4	4		8
Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	15	4	4		7
Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг.	12	2	2		8
Разом за змістовним модулем 2:	54	12	12		30
<b>Змістовий модуль 3. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві.</b>					
Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю.	10	2	2		6
Тема 10. Документація системи управління якістю.	11	2	2		7
Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.	10	2	2		6
Тема 12. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	15	4	4		7
Разом за змістовним модулем 3:	46	10	10		26
Усього годин	150	32	32		86

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

№ з/п	Вид та тема заняття	Години
1	Семінар запитань і відповідей Стандарти ISO серії 9000	2
2	Семінар запитань і відповідей Еволюція управління якістю.	2
3	Семінар запитань і відповідей Терміни та визначення	2
4	Семінар запитань і відповідей Документація системи управління якістю.	2
5	Семінар – дискусія Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу (раціону харчування)	2
6	Семінар з виконанням практичних завдань Розробка діаграми Ісікави	2
7	Семінар запитань і відповідей Вимоги ГОСТ 30390-95, ГОСТ 30523-97, ГОСТ 30524-97	2
8	Семінар – дискусія Системи управління якістю. Політика підприємства в області якості.	2
9	Семінар з виконанням практичних завдань Складання ієрархічної структури показника харчової цінності їжі	2
10	Семінар – дискусія Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.	2
11	Семінар з виконанням практичних завдань Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.	4
12	Семінар з виконанням практичних завдань Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	4
13	Семінар – дискусія Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства.	2
14	Захист науково-дослідних групових проєктів Розробка методики дослідження та експериментальне дослідження якості ..... (згідно із завданням)	2
<b>Всього</b>		<b>32</b>

#### 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	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.			2			2
Тема 2.			2	3		5
Тема 3.			2			2
Тема 4.			2		5	7
Разом за змістовний модуль 1			8	3	5	16
Змістовий модуль 2.						
Тема 5.			2			2
Тема 6.		3	2			5
Тема 7.			2			2
Тема 8.			2		5	7
Разом за змістовний модуль 2		3	8		5	16
Змістовий модуль 3.						
Тема 9.		1	2			2
Тема 10.		1	2			2
Тема 11.		1	2			5
Тема 12.			2		7 (захист групового проєкту)	9
Разом за змістовний модуль 3		3	8		7	18
Разом		6	24	3	17	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

<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	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	