

**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 31.08.2022 р.  
Зав. кафедри



Ніколайчук О. А.

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

Ступінь: бакалавр

**Кількість кредитів ECTS 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	<b>Обов'язкова для студентів спеціальності 181 «Харчові технології»</b>
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.

### **Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми технічного і технологічного характеру, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у виробничих умовах підприємств харчової промисловості та ресторанного господарства та у процесі навчання, що передбачає застосування теоретичних основ та методів харчових та ресторанних технологій;  
знання і розуміння предметної області та професійної діяльності;  
здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;  
здатність виявляти ініціативу та підприємливість;  
навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;  
здатність до пошуку та аналізу інформації з різних джерел;  
здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт;  
здатність працювати в команді;  
здатність працювати автономно;  
навички здійснення безпечної діяльності;  
прагнення до збереження навколишнього середовища;  
здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;  
здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для забезпечення здорового способу життя.

– **фахових програмних компетентностей:**

здатність організовувати та проводити контроль якості і безпеки сировини, напівфабрикатів та харчових продуктів із застосуванням сучасних методів;  
здатність забезпечувати якість і безпеку продукції на основі відповідних стандартів та у межах систем управління безпекою харчових продуктів під час їх виробництва і реалізації;  
здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій та ресторанного господарства, вести професійну дискусію.

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

здатність знати і розуміти основні концепції, теоретичні та практичні проблеми в галузі харчових технологій та ресторанного господарства;  
здатність виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти;

здатність проводити пошук та обробку науково-технічної інформації з різних джерел та застосовувати її для вирішення конкретних технічних і технологічних завдань;

здатність впроваджувати системи управління якістю та безпечністю харчових продуктів;

здатність визначати відповідність показників якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції нормативним вимогам за допомогою сучасних методів аналізу (або контролю).

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 Харингтона 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;

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

організувати 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 (денна форма навчання)				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</b>					
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
<b>Разом за змістовним модулем 1:</b>	<b>99</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>63</b>
<b>Змістовий модуль 2. Механізм та системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</b>					
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
<b>Разом за змістовним модулем 2:</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>10</b>		<b>31</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>28</b>		<b>94</b>

#### 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 технічна 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
<b>Всього</b>		<b>28</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	Аудиторна робота						Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Захист групових проєктів	Завдання для самостійного виконання	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Змістовий модуль 1</b>								
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
<b>Змістовий модуль 2</b>								
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

<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	