

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 28.08.2023 р.
Зав. кафедри



Ніколайчук О. А.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Управління якістю та методи досліджень в ресторанному господарстві

Ступінь: магістр

Кількість кредитів ЄКТС 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	Обов'язкова для студентів ОП «Ресторанні технології»
Семестр	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	42/4
Практичні/ семінарські, годин	28/4
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	80/142
Тижневих годин для денної форми навчання:	-
аудиторних	5
самостійної роботи студента	5,7
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 та методів системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю та методів системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства; **формуванні вмій 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 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 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. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.

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
Модуль 1					
Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління. Науково-методичні основи оцінювання якості.					
Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.	13	4	2		7
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	13	4	2		7
Тема 3. Терміни та визначення	11	2	2		7
Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.	13	4	2		7
Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.	13	4	2		7
Тема 6. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.	15	4	4		7
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.	11	2	2		7
Разом за змістовним модулем 1:	104	28	20		56
Змістовий модуль 2. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві.					
Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю.	10	2	2		6
Тема 10. Документація системи управління якістю.	12	4	2		6
Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.	12	4	2		6
Тема 12. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	12	4	2		6
Разом за змістовним модулем 3:	46	14	8		24
Усього годин	150	42	28		80

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема заняття	Години
1	Семінар запитань і відповідей Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	2
2	Семінар запитань і відповідей Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю. Міжнародні та національні премії у сфері якості	2
3	Семінар запитань і відповідей Основні категорії та поняття у сфері якості	2
4	Семінар з виконанням практичних завдань Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу (раціону харчування).	2
5	Семінар з виконанням практичних завдань Показники якості продукції, послуг, їх класифікація та характеристика. Методи оцінювання якості продукції та послуг	2
6	Семінар з виконанням практичних завдань Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг	2
7	Семінар з виконанням практичних завдань Складання ієрархічної структури показника харчової цінності їжі	2
8	Семінар з виконанням практичних завдань Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, порядок побудови та переваги	2
9	Семінар з виконанням практичних завдань Розробка діаграми Ісікави	2
10	Семінар запитань і відповідей Вимоги ДСТУ 4281–2004, ДСТУ 3862–99	2
11	Семінар – дискусія Системи управління якістю: переваги та недоліки	2
12	Семінар запитань і відповідей Документальне оформлення системи управління якістю відповідно до ISO серії 9000	2
13	Семінар – дискусія Процеси СУЯ продукції на різних стадіях життєвого циклу та послуг ресторанного господарства. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства	2
14	Захист групових проєктів «Розробка методики дослідження та експериментальне дослідження якості (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						Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуацій-ні 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
Змістовий модуль 1								
Семінар 1.			2					2
Семінар 2.		1	1					2
Семінар 3.		1	1					2
Семінар 4.		1	1				2	2
Семінар 5.			1	1				2
Семінар 6.			1	1			2	5
Семінар 7.		1	1				2	5
Семінар 8.			1					12
Семінар 9.			1				2	
Семінар 10.					8			
Разом змістовний модуль 1		4	10	2	8		8	32
Змістовий модуль 2								
Семінар 11.		2	1					3
Семінар 12.		2	1					3
Семінар 13		2	1					3
Семінар 14						9		9
Разом змістовний модуль 2		6	3			9		18
Разом		10	13	2	8	9	8	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		
25	15	10	50	100

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