

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

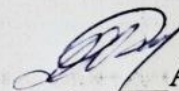
Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

Луцького національного технічного університету»

Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування

ЗАТВЕРДЖЕНО



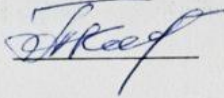
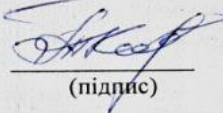
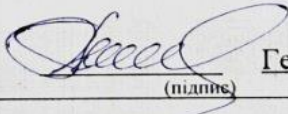
Директор
Анатолій ХОМИЧ

«__» _____ 2024р.

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа

ДАНІ ПРО ПОГОДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Розглянуто та схвалено на засіданні робочої проєктної групи (РПГ) Освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»	Протокол від <u>02.09.24р.</u> № <u>1</u> Керівник РПГ <u></u> <u>Кравченко Т.Ф.</u>
Розглянуто та схвалено на засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування	Протокол від <u>02.09.24р.</u> № <u>1</u> Голова ЦМК <u></u> <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)
Розглянуто і схвалено на засіданні методичної ради коледжу	Протокол від <u>02.09.24р.</u> № <u>2</u> Голова МР <u></u> <u>Герасимук-Чернова Т.П.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну	
Повна назва навчальної дисципліни	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Розробник(и)	Кравченко Тетяна Феодосіївна, викладч-методист
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 3 кредити ЄКТС, 90 годин. Форма контролю – екзамен. Курсовий проект (робота) (за наявності) – не передбачено.
Мова(и) викладання	Українська мова
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Обов'язкова навчальна дисципліна за освітньо-професійною програмою
Передумови для вивчення дисципліни	Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» має тісні міждисциплінарні зв'язки із професійними дисциплінами, зокрема «Харчова хімія», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Товарознавство продуктів харчування», «Основи гастрономії різних країн світу», тощо.
Додаткові умови	Одночасно мають бути вивчені (забезпечені): «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства».
Обмеження	Обмеження відсутні
3. Мета та завдання навчальної дисципліни	
Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є формування у здобувачів освіти системи знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері управління якістю.	
Завдання дисципліни: формування у здобувачів освіти професійних навичок організації підприємств щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, навичок самостійної роботи з законодавчими матеріалами, додатковою літературою, здатності оцінювати конкретні ситуації, прагнення до набуття та збагачення знань, що і визначає її актуальність та роль.	
4. Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства. СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. СК8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності. СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших. СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.	
5. Програмні результати навчання	

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.
РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.
РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

6. Вимоги до знань і вмінь

В результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен знати:

- ✓ вимоги до якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, як об'єкту управління у конкурентному просторі;
- ✓ поняття про теорію загального управління якістю; сучасні концепції управління якістю продукції;
- ✓ державні системи стандартизації, які діють у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ правові основи, мету, завдання, принципи, об'єкти, засоби, методи управління якістю у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ правову та нормативну базу управління якістю у готельно-ресторанному господарстві; основні підходи до розробки конкурентоспроможної продукції;
- ✓ форми контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

В результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен вміти:

- ✓ використовувати нормативну документацію, навчально-методичну, наукову та іншу літературу у сфері управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ контролювати і оцінювати якість кулінарної продукції, сировини, напівфабрикатів відповідно до вимог нормативних документів, забезпечувати їх збереження у процесі товаропросування;
- ✓ визначати хімічний склад та інші показники якості сировини, напівфабрикатів, кулінарної продукції, проведення відповідних розрахунків та статистичної обробки отриманих даних, оформлення та аналізу отриманих результатів.
- ✓ застосовувати інформаційні технології в практичній діяльності для вирішення практичних задач.

7. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю

Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Основні категорії та поняття у сфері якості. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг.

Якість як об'єкт управління. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в ХХ ст. Сучасна філософія управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Поняття та завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Методи та об'єкти кваліметрії, їх сутність. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю

Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (ТОМ). Принципи ТОМ. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ 180 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до

ДСТУ 180 9000 в Україні.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000

Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000. Основовположні принципи системи управління якістю. Основні складові структури управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства. Загальні вимоги до системи управління якістю.

Тема 5. Система управління безпекою харчових продуктів

Методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції – системи НАССР. Стратегія та переваги системи НАССР. Основні терміни та визначення системи НАССР. Принципи системи НАССР. Вимоги до системи НАССР. Дослідження та планування НАССР.

Міжнародні та національні премії у сфері якості.

Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. Показники якості продукції ресторанного господарства. Основні методи визначення якості продукції. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства.

Економічна залежність працівника і якість. Контроль якості продукції на підприємствах. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Органолептичний контроль якості продукції. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу

Оцінка якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості готельних послуг.

Структура комплексної оцінки рівня надання готельних послуг. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві

Вимоги нормативної документації до якості сировини та напівфабрикатів, що поступають в заклади ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції. Характеристика шкал органолептичної оцінки готової продукції ресторанного господарства. Вимоги до реалізації кулінарної продукції, приймання, упакування, маркування, транспортування і зберігання. Вимоги нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг. Вимоги до показників якості готельних послуг. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги до показників якісного обслуговування по наданню готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях. Вимоги до гостинності в готелях. Вимоги до показників культури обслуговування. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг. Готельний етикет - важливий чинник якості готельних послуг.

8. Тематичне планування навчальної дисципліни (структура дисципліни)

№ з/п	Назва розділу і теми	Всього (год.)
1.	Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю	8
2.	Організаційно-економічні основи кваліметрії	8
3.	Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю	12
4.	Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	12
5.	Система управління безпекою харчових продуктів	10
6.	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	14
7.	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	12
8.	Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві	12
ВСЬОГО:		90

9. Критерії оцінки знань, умінь і навичок студентів

Контроль навчальної роботи здобувачів освіти і оцінювання здійснюються за бальною (традиційною) шкалою:

4-

Оцінка	Критерії оцінки
«2»	З допомогою викладача відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу та виконує зі значними труднощами окремі елементи практичних завдань. Під час відповіді і при виконанні практичних завдань припускається суттєвих помилок.
«3»	Здобувач освіти засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними вміннями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте, при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури.
«4»	Володіє основним навчальним матеріалом в усній, письмовій формах та застосовує його при виконанні практичних завдань як в типових, так і в децю ускладнених умовах. Дас визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію та робить висновки. Його відповідь в цілому правильна, логічна і достатньо обґрунтована. Виконує практичні завдання з типовим алгоритмом з консультацією викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією. При відповіді та виконанні практичних завдань припускається несуттєвих помилок, які може виправити.
«5»	Володіє системними знаннями навчального матеріалу та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Відповідь студента повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення. Вміє самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.

10. Рекомендована література

10.1. Література до теоретичного курсу

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.

4. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ ІЗО 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
7. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. — К.: фірма «ІНКООС», 2007 - 112 с.
8. Бондар Н.П. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. К.: НУХТ, 2014 - 96 с.
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник: Вид-во: Іванченка І. С., 2018 - 488 с.

10.2. Література до практичних робіт

1. Горайнова, Ю.А. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства: метод. рек. для вивч. дисц. / Ю.А. Горайнова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, каф. техн. в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 34 с.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. — Х.: ХНАМГ, 2012 — 468 с.