

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 та готельно-ресторанної справи



ЗАТВЕРДЖЕНО

Заступник директора з НР

Тетяна ГЕРАСИМИК-ЧЕРНОВА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

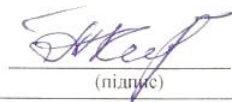
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

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

Любешів 2025 р.

Розробник: Кравченко Тетяна Феодосіївна, викладач коледжу

ДАНІ ПРО ПОГОДЖЕННЯ
РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розглянуто та схвалено на засіданні робочої проектної групи (РПГ) освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»	Протокол від <u>09.09.2025</u> № <u>1</u> Керівник РПГ  <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)
Розглянуто та схвалено на засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування та готельно-ресторанної справи	Протокол від <u>09.09.2025</u> № <u>1</u> Голова ВЦ(М)К  <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)

Дані про перегляд робочої програми навчальної дисципліни:

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено			
		Дата та номер протоколу засідання РПГ	Підпис керівника РПГ	Дата та номер протоколу засідання випускної циклової (методичної) комісії	Голова випускної циклової (методичної) комісії

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 E-mail: tatyana101m@gmail.com https://blogvds.blogspot.com/
Семестр вивчення навчальної дисципліни	Для скороченого терміну навчання –16 тижнів протягом 4-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 3 кредити ЄКТС, 90 годин, з яких 62 години становить контактна робота з викладачем (42 години лекцій, 8 годин практичних занять), 42 години становить самостійна робота. Форма контролю – залік. Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: – 3 год. Курсовий проект (робота) (за наявності) – не передбачено.
Мова(и) викладання	Українська мова
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Дисципліна, що формує спеціальні компетентності
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

Розділ 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Розвиток методів та підходів до управління якістю в світі. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю в Україні. Якість як об'єкт управління, поняття якості. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Етапи забезпечення якості продукції та послуг. Принципи створення систем управління якістю продукції, послуг. Системний підхід до управління якістю.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Розвиток систем управління якістю продукції, переваги та недоліки цих систем. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними. Управління якістю в незалежній Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції. Діяльність громадських організацій України в сфері якості. Роль стандартизації в науково-обґрунтованому управлінні

якістю в готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація та якість в готельно-ресторанному господарстві за сучасних умов господарювання. Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю. Міжнародні стандарти з управління якістю. Досвід управління якістю в різних країнах світу. Сучасна філософія управління якістю. Система комплексного управління якістю (TQM). Загальна характеристика та основні елементи TQM. Взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM. Застосування систем TQM в різних сферах діяльності. Національні премії з якості та їх критерії. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Розвиток систем управління якістю продукції, переваги та недоліки цих систем. Загальна характеристика системи управління безпечністю харчових продуктів на основі принципу ХАССП (НАССР).

Системний підхід до розробки та впровадження НАССР. Переваги та недоліки системи НАССР. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Системи управління якістю закладу готельно-ресторанного господарства в сфері управління якістю. Структурно-функціональна система процесів, необхідних для управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Організаційне забезпечення розробки та впровадження системи управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві.

Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарств. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю.

Особливості контролю якості продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура контролю якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Вплив контролю за якістю продукції та послуг на процеси системи управління якістю. Вхідний контроль якості матеріально-технічних ресурсів закладів готельно-ресторанного господарства. Контроль за дотриманням технологічної дисципліни, нагляд за виробництвом. Контроль за процесом обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в готельно-ресторанному господарстві. Завдання технологічних санітарних харчових лабораторій. Досвід роботи галузевих технологічних санітарно харчових лабораторій. Роль і участь працівників лабораторії у заходах із підвищення якості та впровадження новітніх технологій.

Розділ 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Методи визначення показників якості продукції та послуг. Методи оцінювання рівня якості. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Ієрархічна структура комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг ресторанних та готельних. Методи визначення значень показників якості продукції та послуг. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Застосування загальних принципів кваліметрії алгоритму розрахунку комплексного показника якості для кулінарної продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Арбітражні та експрес-методи визначення фальсифікації продукції

ресторанного господарства. Органолептичний контроль якості та порядок його здійснення.

Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства

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.

Тема 2.3. 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.

Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Оцінка якості продукції і послуг ресторанного господарства. Структура комплексного показника якості для кулінарної продукції, оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів. Оцінка комплексного показника якості продукції, виготовленими за новими технологіями та збереженості харчової цінності сировинного набору при виготовленні страв. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування. 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.

8. Тематичне планування навчальної дисципліни (структура дисципліни)

№з/п	Назва теми курсу	Лекції (год.)	ІР (год.)	ЛР (год.)	СР (год.)	ІНДЗ	РГР, Р	КП (Р)	Всього (год.)	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Розділ 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві									
1.1.	Проблема якості на сучасному етапі	4			4				8	
1.2.	Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю	6	2		6				14	
1.3.	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	4	2		6				12	
1.4.	Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю	4			6				10	
	Розділ 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства									
2.1.	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного	4			6				10	

	господарства								
2.2.	Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства	6	2		6				14
2.3.	Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг	6	2		4				12
2.4.	Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства	6			4				10
ВСЬОГО:		40	8		42				90

9. Теоретичне планування курсу

№ п/п	Назва тем курсу, лекційних занять та їх зміст	Час опрацювання (год)	Бібліографія
Розділ 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві			
1.	<i>Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі</i>	4	
1.1.	<i>Лекція 1. Якість як об'єкт управління, поняття якості</i>	2	Л.9 (ст. 7-52)
1.2.	<i>Лекція 2. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю</i>	2	Л.9 (ст. 111-178)
2.	<i>Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю</i>	6	
2.1.	<i>Лекція 3. Міжнародні стандарти з управління якістю</i>	2	Л.9 (ст. 54-96)
2.2.	<i>Лекція 4. Загальна характеристика системи управління безпечністю харчових продуктів на основі принципу ХАССП (НАССР)</i>	2	Л.9 (ст. 96-111)
2.3.	<i>Лекція 5. Системний підхід до розробки та впровадження НАССР</i>	2	
3.	<i>Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві</i>	4	
3.1.	<i>Лекція 6. Системи управління якістю закладу готельно-ресторанного господарства в сфері управління якістю</i>	2	Л.9 (ст. 178-203)
3.2.	<i>Лекція 7. Аналіз якості продукції й послуг</i>	2	Л.9 (ст. 259-292)
4.	<i>Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю</i>	4	
4.1.	<i>Лекція 8. Особливості контролю якості продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства</i>	2	Л.9 (ст. 292-249)
4.2.	<i>Лекція 9. Організацій структура та особливості функціонування харчових лабораторій в готельно-ресторанному господарстві</i>	2	Л.9 (ст. 249-281)
Розділ 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства			
5.	<i>Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції</i>	4	

	та послуг готельно-ресторанного господарства		
5.1.	<i>Лекція 10.</i> Класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування	2	Л.9 (ст. 292-316)
5.2.	<i>Лекція 11.</i> Методи визначення показників якості продукції та послуг	2	Л.9 (ст. 316-323)
6.	<i>Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства</i>	6	
6.1.	<i>Лекція 12.</i> Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції	2	Л.9 (ст. 325-344)
6.2.	<i>Лекція 13.</i> Вимоги нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу	2	Л.12 (ст. 67-93)
6.3.	<i>Лекція 14.</i> Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства	2	Л.11 (ст. 145-162)
7.	<i>Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг</i>	6	
7.1.	<i>Лекція 15.</i> Вимоги до показників якості готельних послуг	2	Л.9 (ст. 422-430)
7.2.	<i>Лекція 16.</i> Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій	2	Л.9 (ст. 430-471)
7.3.	<i>Лекція 17.</i> Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг	2	Л.9 (ст. 471-481)
8.	<i>Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства</i>	6	
8.1.	<i>Лекція 18.</i> Оцінка якості продукції і послуг ресторанного господарства	2	Л.12 (ст. 118-133)
9.1.	<i>Лекція 19.</i> Оцінка якості готельних послуг	2	Л.11 (ст. 315-317)
9.2.	<i>Контрольна робота</i>	2	
	Всього:	40	

10. Планування практичних робіт

№з/п	Назва тем курсу, практичних занять та їх зміст. Назви змістовних модулів	Час опрацюван- ня	Бібліографія
1	2	3	4
	<i>Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю</i>		
1.	<i>Практичне заняття 1.</i> Управління якістю. Основні положення та словник	2	Методичні вказівки
	<i>Тема 1.2. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві</i>		
2.	<i>Практичне заняття 2.</i> Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)	2	Методичні вказівки
	<i>Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства</i>		

3.	<i>Практичне заняття 3. Основні методи визначення якості продукції та послуг.</i>	2	Методичні вказівки
	Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг		
4.	<i>Практичне заняття 4. Методика проведення комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</i>	2	Методичні вказівки
	ВСЬОГО	8	

11. Планування самостійної роботи

№з/п	Назва тем курсу, лекційних занять та їх зміст. Назви змістовних модулів	Час опрацю- вання	Бібліографія
1	2	3	4
	Розділ 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві		
1.	Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі		
	Поняття управління якістю. Існуючі традиційні підходи до управління якістю послуг. Історія розвитку та вдосконалення систем управління якістю у світі та в Україні. Сучасні наукові напрями та концепції управління якістю у сфері туристичного і готельного комплексу. Проблеми якості послуг в Україні.	4	Л.9 (ст. 20-25)
2.	Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю		
	Орієнтація на замовника. Лідерство та особистий приклад керівників. Залучення усього персоналу та максимальне використання їх можливостей. Визначення взаємопов'язаних видів діяльності на підприємстві та управління ними як системою процесів. Системний підхід до управління якістю послуг. Постійне поліпшення якості послуг як незмінна мета організації. Необхідність взаємовигідних стосунків з партнерами.	6	Л.11 (ст. 172-174)
3.	Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві		
	Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу. Основні положення і термінологія систем управління якістю.	6	Л.12 (ст. 54-61)
4.	Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю		
	Визначення стратегії розвитку підприємства та стратегічне планування підвищення якості послуг.	6	Л.9 (ст. 52-70)

	Підвищення зобов'язань щодо якості на всіх організаційних рівнях підприємства. Постійне удосконалення діяльності з метою задоволеності потреб споживачів та інших зацікавлених сторін. Показники діяльності та їх поліпшення. Вимірні цілі у сфері якості. Доведення цілей у сфері якості до усього персоналу підприємства.		
	Розділ 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства		
5.	Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства		
	Настанова з якості — основний документ системи управління якістю. Кодекс поведінки персоналу. Обов'язкові методики системи управління якістю послуг. Реєстрація поточних даних про якість. Внутрішні документи підприємства, що надає послуги у сфері туристичного і готельного комплексу. Технологічні інструкції і методики надання конкретних видів послуг. Зовнішня документація. Управління документацією на підприємстві.	6	Л.9 (ст. 308-309)
6.	Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства		
	Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства.	6	Л.8 (ст. 84-95)
7.	Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг		
	Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг	4	Л.8 (ст. 311-315)
8.	Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства		
	Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства (параметри, показники, методологія).	4	Л.8 (ст. 315-316)
	ВСЬОГО	42	

12. Форми організації навчання

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є лекції, з використанням мультимедійних засобів навчання, практичні роботи, підготовка рефератів, консультації, самостійна робота здобувачів освіти.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання контрольних робіт, реферату, виконання практичних завдань та залік.

Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

1.В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні

(ілюстрація, демонстрація).

2. В аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні).

3. В аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача.

4. В аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові оцінки за реферати, статті, тези).

Засоби діагностування результатів навчання

Контрольні заходи, які проводяться в коледжі визначають відповідність рівня набутих здобувачами освіти знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо фахової передвищої освіти і забезпечують своєчасне коригування освітнього процесу.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням дисципліни з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів освіти за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, – так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за контрольними роботами, захист практичних робіт. Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному контролі за теми.

Семестровий контроль з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» проводиться згідно освітнього процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з діючим Положенням про екзамени та заліки в ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ».

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна – при проведенні співбесіди, частково письмова – при відповідях на теоретичні питання), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання визначаються рішенням ЦМК у НМК дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» й доводяться до відома здобувачів освіти.

Поточний контроль на лекції покликаний привчити здобувачів освіти до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.

2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.

3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій – допомогти здобувачам освіти розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

13. Критерії оцінки знань, умінь і навичок студентів

Контроль навчальної роботи здобувачів освіти і оцінювання здійснюються за 4-бальною (традиційною) шкалою:

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 дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію та робить висновки. Його відповідь в цілому правильна, логічна і достатньо обгрунтована. 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.

14. Політика навчальної дисципліни

Активна участь здобувачів на практичних заняттях під час опитування, відвідування лекційних занять, ініціативність в обговоренні дискусійних тем, самостійної роботи, заохочення здобувачів до дослідної роботи.

Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Відпрацювання пропущених занять є обов'язковим незалежно від причини пропущеного заняття, здобувач презентує виконані завдання під час консультації викладача.

Під час роботи над індивідуальними завданнями, розв'язуванням задач не допустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими та оригінальними. Дотримуватись Положення про академічну доброчесність у Відокремленому структурному підрозділі «Любешівський ТФК ЛНТУ» <http://www.ltklntu.org.ua/%d0%b0%d0%ba%d0%b0%d0%b4%d0%b5%d0%bc%d1%96%d1%87%d0%bd%d0%b0%d0%b4%d0%be%d0%b1%d1%80%d0%be%d1%87%d0%b5%d1%81%d0%bd%d1%96%d1%81%d1%82%d1%8c/>

Крім того, підсумковий семестровий контроль здобувачів освіти може здійснюватися з використанням технологій дистанційного навчання коледжу; з метою контролю виконання завдань екзамену в дистанційній формі викладач має право протягом усього заходу користуватись засобами інформаційно-комунікаційного зв'язку, які дозволяють ідентифікувати здобувача освіти (Zoom, GoogleMeet, Viber тощо).

15. Рекомендована література

15.1. 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 «ІНКОС», 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.

15.2. 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.

15.3. Інформаційні ресурси

1. <http://www.ltklntu.org.ua>

2. https://blogvsd.blogspot.com/p/blog-page_81.html