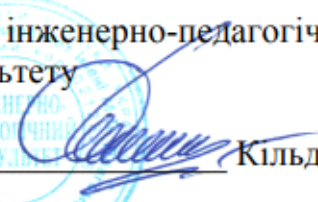


Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Декан інженерно-педагогічного
факультету

Кільдеров Д.Е.
«31» серпня 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**
освітнього рівня **бакалавр**
галузі знань **01 Освіта/Педагогіка**
спеціальності **015 Професійна освіта**
спеціалізації **015.16 Сфера обслуговування**
освітньої програми **Професійна освіта. Готельно-ресторанна справа**
шифр за навчальним планом **ПП 2.14**

Київ 2021

Робоча програма розроблена на підставі навчальної програми «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві», затвердженої на засіданні Вченої Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова 27 травня 2021 року, протокол № 11

Розробники програми:

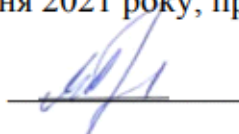
Медведенко Ірина Сергіївна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова

Іщенко Світлана Михайлівна, доктор філософії, старший викладач кафедри промислової інженерії та сервісу Інженерно-педагогічного факультету Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова.

Затверджено на засіданні кафедри промислової інженерії та сервісу

30 серпня 2021 року, протокол №1.

Завідувач кафедри



М.А. Пригодій

I. Опис дисципліни
Опис початкової дисципліни ПП 2.03

Загальні характеристики дисципліни	Навчальне навантаження з дисципліни		Методи навчання і форми контролю
Галузь знань 01 освіта (шифр, назва)	Кількість кредитів – 3 ЄКТС		<i>Методи навчання</i> Лекції із застосуванням презентацій, відеоматеріалів.
Спеціальність 015 Професійна освіта	Загальна кількість годин – 90		
	<i>Денна</i>	<i>Заочна</i>	
Освітній рівень бакалавр (бакалавр/магістр)	Лекції:		
	12	-	
Статус дисципліни нормативна	Лабораторні заняття:		<i>Форми поточного контролю</i> Модульні контрольні роботи
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом (2021)	17	-	
Семестр VII	-	-	
	Самостійна робота:		
Тижневе навантаження (год.) - аудиторне: VII семестр –3 год. - самостійна робота: 3 год.	61	-	<i>Форма підсумкового контролю</i> Залік
	Співвідношення аудиторних годин і годин СРС:		
<i>Мова навчання – українська</i>	1/3		

Предмет вивчення навчальної дисципліни – якість продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» базується на знаннях, які студенти отримали після вивчення дисциплін циклу науково-предметної підготовки: «Хімія», «Технічна мікробіологія», «Стандартизація, сертифікація та метрологія», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Товарознавство у ресторанному господарстві», «Організація готельного господарства», «Організація готельно-ресторанного господарства», «Основи фізіології та гігієна харчування». Знання, отримані при вивченні дисципліни, можуть бути використані у процесі написання курсових і кваліфікаційних робіт.

Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є формування у студентів

системи теоретичних знань щодо системи управління якістю продукції і послуг та набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг у готельному та ресторанному господарстві;
- вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- формування науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;
- формування навичок вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.

II. Основні результати навчання та компетентності

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1.	<i>Знати:</i> вимоги нормативної документації до продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; методи оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. <i>Вміти:</i> навчати оцінювати якість кулінарної і кондитерської продукції та ресторанних і готельних послуг.	ФК13. Здатність збирати, аналізувати, інтерпретувати інформацію (дані) та виконувати розрахунки технологічних процесів в готельно-ресторанній справі. ФК16. Здатність виготовляти кулінарну продукцію високої харчової та біологічної цінності; забезпечувати
2.	<i>Знати:</i> сутність та процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; порядок проведення сертифікації послуг підприємств готельно-ресторанного господарства; вимоги до показників	сервісне обслуговування споживачів ресторанних послуг. ФК17. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій

<p>якості, порядок вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; методи визначення якості продукції та послуг та методику комплексної оцінки якості продукції та послуг.</p> <p><i>Вміти</i> застосувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу та здійснювати оцінку рівня їх якості; визначати політику якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства з урахуванням вимог професійних стандартів; упроваджувати наукові методи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p>	<p>у сфері готельного та ресторанного бізнесу.</p>
--	--

III. Примірний тематичний план

На вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» відводиться 3 кредити ЄКТС 90 годин.

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин				
		Всього	Аудиторні години			Самостійна робота
			Всього аудиторних	Лекції	Лабораторні	
Кредитний модуль №1		30	9	4	5	21
	Змістовий модуль 1. Поняття й методичні підходи до оцінки якості	30	9	4	5	21
•	Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі	10	2	1	1	8
•	Тема 1.2. Вітчизняний та міжнародний досвід розвитку систем управління якістю	10	3	1	2	7
•	Тема 1.3. Основні категорії та	10	4	2	2	6

	поняття у сфері якості					
Види контролю	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>					
	<i>Контроль самостійної роботи</i>					
	<i>Модульна контрольна робота</i>					
Кредитний модуль №2		30	9	4	5	21
	Змістовий модуль 2. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	30	9	4	5	21
•	Тема 2.1. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	10	2	1	1	8
•	Тема 2.2. Система комплексного управління якістю	10	3	1	2	7
•	Тема 2.3. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю	10	4	2	2	6
Види контролю	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>					
	<i>Контроль самостійної роботи</i>					
	<i>Модульна контрольна робота</i>					
Кредитний модуль №3		30	11	4	7	19
	Змістовий модуль 3. Організація	30	11	4	7	19

	контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного					
•	Тема 3.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	10	3	1	2	6
•	Тема 3.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	10	3	1	2	6
•	Тема 3.3. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства	10	5	2	3	7
Види контролю	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>					
	<i>Контроль самостійної роботи</i>					
	<i>Модульна контрольна робота\</i>					
Підсумк. контроль	ЗАЛІК					
Всього годин:		90	29	12	17	61

III. Зміст навчальної дисципліни за модулями і темами

№ з/п	Назва модулів, тем та їх зміст	К-сть годин	
		Всього	в т. ч. лекцій
1	<u>Модуль I.</u>	9	4
1.1.	Тема 1. Проблема якості продукції на сучасному етапі. <i>Зміст теми</i> Наукові основи управління якістю готельних та ресторанних послуг. Поняття якості послуг, основні напрями її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально економічна проблема розвитку підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Значення підвищення	2	1

	<p>якості послуг. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.</p> <p>Мета, завдання і предмет управління якістю готельних та ресторанних послуг. Складові компоненти якості готельних і ресторанних послуг: функціональна, технічна, етична, соціальна якість.</p> <p>Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Розвиток методів та підходів до управління якістю в світі. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю в Україні.</p> <p>1.2. <i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i> <i>Основні: 12,15</i> <i>Допоміжні:</i> <i>Нормативні: 1-11</i></p> <p>Тема 2. Вітчизняний та міжнародний досвід розвитку управління якістю готельних та ресторанних послуг. <i>Зміст теми</i></p> <p>Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення й розвитку мислення в галузі якості готельних та ресторанних і готельних послуг. Управління якістю в незалежній Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції. Діяльність громадських організацій України в сфері якості. Становлення сучасної філософії якості. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Дослідження в галузі управління якістю в Україні та за кордоном. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Зарубіжні моделі управління якістю. Міжнародні стандарти з управління якістю. Система комплексного управління якістю (TQM). Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Застосування систем TQM в різних сферах діяльності.</p> <p>1.3. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, Західної Європи, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю різних країн світу та України.</p> <p><i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i> <i>Основні: 13</i> <i>Допоміжні:</i> <i>Нормативні: 1,2,4</i></p>	<p>3</p> <p>4</p>	<p>2</p> <p>2</p>
--	--	-------------------	-------------------

	<p>Тема 3. Основні категорії та поняття у сфері якості</p> <p><i>Зміст теми</i></p> <p>Поняття категорії якості: філософської, технічної, соціальної, правової та економічної.</p> <p>Якість як об'єкт управління, терміни та визначення. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості. Елементи, що визначають якість як економічну категорію. «Петля (спіраль) якості». Економічні аспекти якості продукції.</p> <p>Процес забезпечення якості: внутрішнє та зовнішнє. Основні складові якості. Формування якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентноспроможності продукції та послуг. Роль людського фактору у розв'язанні проблеми якості.</p> <p>Якість продукції та маркетинг.</p> <p><i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i></p> <p><i>Основні: 12,15</i></p> <p><i>Допоміжні:</i></p> <p><i>Нормативні: 1-11</i></p> <p style="text-align: center;"><u>Модуль II.</u></p> <p>Тема 2.1. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p><i>Зміст теми</i></p> <p>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. Роль керівництва та персоналу підприємства в управлінні якістю.</p> <p><i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i></p> <p><i>Основні: 12,15</i></p> <p><i>Допоміжні: 20</i></p> <p><i>Нормативні: 1-11</i></p>	<p>9</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
2			
1.4.			
1.5.			

<p>1.6.</p> <p>3</p> <p>1.7.</p>	<p>Тема 2.2. Система комплексного управління якістю. <i>Зміст теми</i> 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.</p> <p>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. <i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i> <i>Основні: 12,15</i> <i>Допоміжні: 20</i> <i>Нормативні: 1,2,4</i></p>	<p>11</p> <p>3</p>	<p>7</p> <p>2</p>
<p>1.8.</p>	<p>Тема 2.3. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю <i>Зміст теми</i> 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. <i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i> <i>Основні: 12,15</i> <i>Допоміжні:</i> <i>Нормативні: 6,7,8</i></p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<u>Модуль III.</u>			
	<p>Тема 3.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства <i>Зміст теми</i> Оцінка якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Аналіз якості обслуговування на основі</p>		

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.

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.

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.

Рекомендовані інформаційні джерела:

Основні: 12,13,15

Допоміжні:

Нормативні: 6,7,8

Тема 3.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Зміст теми

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.

Основні елементи механізму управління якістю продукції, які забезпечують необхідний рівень якості продукції та її конкурентоспроможність: планування підвищення якості продукції та ефективності виробництва, політика в галузі якості та забезпечення якості, умови, які впливають на якість функціонування елементів системи управління якістю. Координація всіх видів робіт з якості.

Вимоги до показників якості готельних послуг. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги

1.9.	<p>до показників якісного обслуговування по наданню готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях.</p> <p>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.</p> <p>Роль стандартизації в науково обґрунтованому управлінні якістю у ресторанному господарстві. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів із управління якістю з міжнародними.</p> <p>Державна система стандартизації. Сутність і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджуваної стандартизації.</p> <p>Органи і служби стандартизації в Україні. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: національні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні; на продукцію і послуга; на процеси; на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу). Інформаційні показники стандартів.</p> <p>Основні принципи і загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності та ін. Державний характер робіт із сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи: національний орган із сертифікації; науково-технічна комісія; органи із сертифікації послуг; органи із сертифікації систем якості; випробувальні лабораторії (центри); експерти-аудитори; науково-методичний та інформаційний центр; територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держспоживстандарту України, Український навчально-науковий центр зі стандартизації, метрології та сертифікації. Органи із сертифікації готельних та ресторанних і готельних послуг. Функції органів та осіб системи сертифікації УкрСЕПРО.</p> <p>Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств. Відповідальність у разі порушення обов'язкової сертифікації. Три форми сертифікації підприємств.</p> <p>Правила проведення обов'язкової сертифікації готельних та ресторанних послуг. Порядок проведення сертифікації готельних та ресторанних послуг.</p> <p>Умови ліцензування підприємств. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на ведення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок оплати за розгляд заяви і видачу ліцензії. Порядок видачі ліцензії. Проведення додаткової експертизи</p>	5	3
------	--	---	---

	<p>при виникненні суперечливих питань. Умови припинення дії ліцензії та її анулювання. Умови дії ліцензії.</p> <p><i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i></p> <p><i>Основні: 12,15</i></p> <p><i>Допоміжні: 23</i></p> <p><i>Нормативні: 1-11</i></p> <p>Тема 3.3. Організація контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного</p> <p><i>Зміст теми</i></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Організаційно-економічні основи кваліметрії. Способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг. 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.</p> <p><i>Рекомендовані інформаційні джерела:</i></p> <p><i>Основні: 12,14, 15</i></p> <p><i>Допоміжні:</i></p> <p><i>Нормативні: 2,8,11</i></p>		
--	---	--	--

4.2. Зміст завдань до лабораторних занять:

- Управління якістю в незалежній Україні.
- Історія розвитку систем управління якістю.
- Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM).
- Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості.
- Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001.
- Загальна характеристика принципів управління якістю.
- Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг.
- Фактори, що впливають на якість

- Досвід управління якістю в різних країнах світу, а саме в США.
- Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).
- Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов.
- Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг.
- Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.
- Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства.
- Міжнародні стандарти з управління якістю.
- Досвід управління якістю в різних країнах світу, а саме в Японії.
- Досвід управління якістю в різних країнах світу, а саме в країнах Західної Європи.
- Досвід управління якістю в різних країнах світу, а саме в Азії.
- Досвід управління якістю в різних країнах світу, а саме в Африці.
- Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті.
- Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до виготовлення кулінарної продукції та обслуговування.
- Статистичні методи контролю якості
- Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу
- Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

4.3. Організація самостійної роботи студентів

Зміст завдань для самостійної роботи студентів та форми звітності.

- Підготовка до лабораторних робіт.
- Підготовка до захисту лабораторних робіт.
- Підготовка до модульних контрольних робіт.
- Підготовка до екзамену.

V. Контроль якості знань студентів

5.1. Форми і методи поточного контролю

- Модульні контрольні роботи.
- Захист лабораторних робіт.

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції галузі » проводиться з метою оцінювання результатів навчальних досягнень студентів на її завершальному етапі.

Підсумкова атестація проводиться у формі *заліку*, що полягає в оцінюванні рівня засвоєння студентами навчального матеріалу.

VI. Навчально-методична карта дисципліни

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного контролю

№ з/п	Вид контролю	Коефіцієнт (вартість виду)	Кількість контрольних заходів	Загальна сума балів
7-Й СЕМЕСТР				До 100 балів
КРЕДИТНИЙ МОДУЛЬ № 1				
1.	<i>Вхідний контроль</i>	12	1	До 12 балів
2.	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>			
	Виконання лабораторної роботи	10	3	До 30 балів
	Захист лабораторної роботи	6	3	До 18 балів
3.	<i>Контроль самостійної роботи</i>			
	Конспект лекцій	5	3	До 15 балів
4.	<i>Модульний контроль</i>			
	Модульна контрольна робота	25	1	До 25 балів
				До 100 балів
КРЕДИТНИЙ МОДУЛЬ № 2				
1.	<i>Вхідний контроль</i>	12	1	До 12 балів
2.	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>			
	Виконання лабораторної роботи	10	3	До 30 балів
	Захист лабораторної роботи	6	3	До 18 балів
3.	<i>Контроль самостійної роботи</i>			
	Конспект лекцій	5	3	До 15 балів
4.	<i>Модульний контроль</i>			
	Модульна контрольна робота	25	1	До 25 балів
КРЕДИТНИЙ МОДУЛЬ № 3				До 100 балів
1.	<i>Вхідний контроль</i>	12	1	До 12 балів
2.	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>			
	Виконання лабораторної роботи	10	3	До 30 балів

	Захист лабораторної роботи	6	3	До 18 балів
2.	Контроль самостійної роботи			
	Конспект лекцій	5	3	До 15 балів
3.	Модульний контроль			
	Модульна контрольна робота	25	1	До 25 балів
Заохочувальні бали (ЗБ)				До 10 балів
	- за участь у конференції	4	1	4 бали
	- за участь у гуртках	3	1	3 бали
	- за участь у предметній олімпіаді	3	1	3 бали
РАЗОМ: $\frac{\sum(KM1; KM2; KM3)}{3} + ЗБ$				До 100 балів

VII. Основні й допоміжні інформаційні джерела для вивчення

7.1. Нормативна література:

- ДСТУ ISO 9001–2001 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2000, IDT)
- ДСТУ ISO 9004–2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT)
- ДСТУ ISO 10012:2005 Системи керування вимірюванням. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання (ISO 10012:2003, IDT)
- ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT)
- ДСТУ ISO/TR 10017:2005 Настанови щодо застосування статистичних методів згідно з ISO 9001:2000 (ISO/TR 10017:2003, IDT)
- ДСТУ-Н ISO 10019:2007 Системи управління якістю. Настанови щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг (ISO 10019:2005, IDT)
- ДСТУ ISO/TR 13425:2004 Застосування статистичних методів. Настанови щодо вибору статистичних методів у стандартизації (ISO/TR 13425:2003, IDT)
- ДСТУ ISO 19011:2003 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT)

- ДСТУ 1.1:2001 Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять (ISO/IEC Guide 2:1996, NEQ)
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT)
- ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.

7.2. Основна література:

- Аристов О. В. Управління якістю: Навч. посібник для вузів. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 240 с.
- Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції: Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 р.
- Про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби на підприємствах громадського харчування: Наказ Міністерства економіки України від 25.09.2000 р. № 210.
- 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. – 414 с.
- Никифорова В. Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 275 с.
- Топольник В. Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В. Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. – 182 с.
- Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2005.
- Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УлГТУ, 2003. –134 с.

- Мішин В. М. Управління якістю: Підручник для студентів вузів, що навчаються за спеціальністю «Менеджмент організації» – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.
- Таунсенл П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2009. – 160 с.
- Шевчук Д. А. Управління якістю. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 216 с.
- Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2001. –174 с.
- Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
- Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.

7.3. Інформаційні ресурси:

- . Контроль и защита источников питания – електронна бібліотека online URL: <http://www.master.doontu.edu.ua/2006/mech/gulina/library/110.htm>
- . Портал якості харчових продуктів URL: <http://www.kmu.gov.ua/node/5044>
- Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського URL: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>
- . Законодавство України URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0357>

http://www.iso/org/sdis/forms	http://www.standart.ru
http://www.easc.org.by	
http://www.dstu.gov.ua	http://www.iso9000.ru
http://www.issi.kiev.ua	http://www.all-hotels.com.ua
http://www.integrum.com	http://www.rustourism.ru
http://www.std.ru	http://www.intour.com.ua
http://www.management.com.ua	http://www.aup.ru

VIII Доповнення та зміни, внесені до робочої програми в 20__/20__ н.р.