

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Міжнародного гуманітарного
університету д.ю.н., професор

Костянтин ГРОМОВЕНКО



« 30 » серпня 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ЗРГ

Галузь знань	<u>18 Виробництво та технології</u>
Спеціальність	<u>181 «Харчові технології»</u>
Назва освітньої програми	<u>Інноваційні технології ресторанного бізнесу</u>
Рівень вищої освіти	<u>другий (магістерський) рівень</u>

Одеса - 2024 рік

Робоча програма затверджена на засіданні готельно-ресторанного та туристичного бізнесу протокол № 1 від 29 серпня 2024 року.

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент Тітомир Людмила Анатоліївна	097-78-77-071	<u>titomirluda@gmail.com</u>

В.о. завідувача кафедри
готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу

 Дмитро ХАРЕНКО

Гарант освітньої програми

 Альона ЖМУДЬ

Узгоджено
Начальник навчального відділу

 Лариса РАЙЧЕВА

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6 Загальна кількість годин – 180	Галузь - 18 Виробництво та технології Спеціальність – 181 «Харчові технології»	Обов'язкова	
		Рік підготовки:	
		1-й	
		Семестр	
		1-й	1-й
		Лекції	
Мова навчання – українська	Рівень вищої освіти – другий (магістерський) рівень	28 год.	10 год.
		Практичні	
		28 год.	10 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота та індивідуальні завдання	
		124 год.	160 год.
		Вид контролю:	
		залік	залік

Навчальна дисципліна «**Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ**» розроблена для здобувачів 1 курсу денної та заочної форм навчання спеціальності 181«Харчові технології» і сформує цілісне уявлення про зміст та структуру фахової підготовки; про обраний напрям і спеціальність на основі освітньо-кваліфікаційним вимогам щодо підготовки фахівця бакалаврського рівня.

Метою навчальної дисципліни «**Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ**» є формування у майбутніх фахівців теоретичних знань і практичних навичок з загальних підходів та принципів контролю якості послуг та безпеки ; факторів впливу та сучасних тенденцій управління якістю наданих послуг для подальшого розвитку ресторанної індустрії .

Передумови для вивчення дисципліни

Попередні дисципліни - Інноваційні технології та інжиніринг в харчовій промисловості та ресторанному бізнесі

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни « Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері харчових технологій

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 2. Здатність проводити дослідження на відповідному рівні

ЗК 4. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 2. Здатність планувати і виконувати наукові дослідження з урахуванням світових тенденцій науковотехнічного розвитку галузі.

СК 6. Здатність забезпечувати якість та безпечність харчових продуктів під час впровадження технологічних інновацій на підприємствах галузі.

Навчальна дисципліна « Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 1. Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.

РН 11. Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства » та його структуру, особливості

2. Описувати основні ознаки складових контролю якості та безпеки

Уміння:

3. Розуміти якісні зміни , що відбуваються на сучасному етапі у сфері управління якістю послуг

4. Визначати останні зміни та особливості

5. Пояснювати зміст загальних тенденцій подальшого розвитку методів управління якістю

6. Застосувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст складових сфери управління; на творчому рівні – використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності основ своєї професійної діяльності.

Навички:

7. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання самостійних завдань.

8. Аргументовано обговорити та обґрунтувати сучасні методики управління якістю та безпекою ресторанних послуг

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення

Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни.

Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни

Класифікація показників якості

Тема 3 Історія становлення методів забезпечення якості та безпеки

Етапи впровадження методів забезпечення якості та безпеки

Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю

Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю продукції та послуг

Тема 5. Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки

Стандартизація – нормативна база забезпечення якості продукції та послуг. Державне регулювання у сфері якості та безпеки.

Тема 6 Оцінка якості продукції ресторанного господарства

Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю.
Комплексний метод оцінки якості.

Тема 7. Організація контролю якості ресторанної продукції

Організаційно-методичні основи контролю якості ресторанної продукції.

Тема 8. Система НАССР

Програма передумов системи НАССР Загальні принципи.
Впровадження системи НАССР.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення	18	2	2	14	20	-	-	20
Тема2 Основні поняття та категорії дисципліни	18	2	2	14	24	2	2	20
Тема 3 Історія становлення методів забезпечення якості та безпеки	24	4	4	16	20	-	-	20
Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю	24	4	4	16	24	2	2	20
Тема5 Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки	24	4	4	16	20	-	-	20
Тема 6. Оцінка якості продукції ресторанного господарства	24	4	4	16	28	4	4	20
Тема7. Організація контролю якості ресторанної продукції	24	4	4	16	24	2	-	20
Тема 8. Система НАССР	24	4	4	16	20	-	2	20
Усього годин	180	28	28	124	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - залік								

5. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення <i>Практичне завдання:</i> Характеристика і аналіз рівнів оцінки якості окремих харчових продуктів(за вибором)	2	-
2	Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни Класифікація показників якості Надати характеристику всіх факторів які впливають на рівень якості і конкурентоспроможність рибного ресторану і кондитерської <i>Практичне завдання:</i> Визначення показників якості тістечка за ознаками та послуг кейтерингу ресторану « люкс»	2	2
3	Тема 3 Історія розвитку методів забезпечення якості та безпеки харчових технологій Етапи становлення методів забезпечення якості Характеристика методів кваліметрії: використання і переваги. <i>Практичне завдання</i>	4	-

	Творча дискусія на тему : Еволюція сучасних методів забезпечення якості та безпеки харчових технологій : переваги і недоліки		
4	Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю харчовою продукцією Становлення систем управління якістю в Україні : переваги і недоліки :БВП,СБП, КС УЯП, ЄДСУЯП <i>Практичне завдання</i> Скласти порівняльну таблицю , вказуючи основні відмінності української, європейської ,японської та американської концепцій управління якістю Творча дискусія на тему : Міжнародний досвід управління якістю харчових виробництв.	4	2
5	Тема 5. Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки Стандартизація – нормативна база забезпечення якості продукції та послуг. Державне регулювання у сфері якості <i>Практичне завдання</i> Аналіз державного регулювання у сфері якості в Україні:міжнародного і регіонального	4	-
6	Тема 6 Комплексна оцінка якості харчової продукції Диференційний і Комплексний методи оцінки якості продукції <i>Практичне завдання</i> 1. Визначити комплексний показник якості трьох гарячих страв 2. Визначити комплексний показник якості сьомги	4	4
7	Тема 7. Організація контролю якості та безпеки харчової продукції Експертні методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості.Реалізація принципів загального управління якістю та процесного підходу забезпечення безперервного контролю оцінки якості певної групи продукції <i>Практичне завдання</i> Розрахунок коефіцієнта вагомості холодних страв з використанням методу Делфі	4	-
8	Тема 8. Система НАССР НАССР. Загальні принципи і положення. <i>Практичне завдання.</i> 1. Скласти таблицю сьоми принципів системи НАССР. 2. Сучасна система контролю безпечності НАССР на підприємствах харчової промисловості:характеристика міжнародних стандартів ISO серії 22000	4	2
	Всього	28	10

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ» включають:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення. <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат Аналіз основних проблем і сучасних тенденцій розвитку структур управління якістю харчових виробництв	14	20
2	Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат . Теоретичні основи формування контролю якості харчової продукції	14	20
3	Тема 3 Історія становлення методів забезпечення якості та безпеки Історія розвитку методів забезпечення якості та безпеки харчових продуктів <i>Індивідуальне завдання</i> . Презентація. Статистичні і організаційні методи вимірювання якості харчових продуктів.	16	20
4	Тема 4 Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю. <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат Формування національного досвіду з питань управління якістю харчових продуктів.	16	20
5	Тема 5 Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат Організація та основні принципи державного регіонального управління контролем якості та безпеки харчової продукції	16	20
6	Тема 6 Оцінка якості продукції ресторанного господарства . <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат . Загальні методи комплексної оцінки якості виготовлення рибної харчової продукції	16	20

7	Тема 7. Організація контролю якості ресторанної продукції <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат Організація роботи персоналу для забезпечення контролю якості виготовлення гарячих страв.	16	20
8	Тема 8.. Система НАССР <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат Аналіз основних нормативних вимог до сучасної системи безпеки харчових виробів.	16	20
Всього		124	160

7. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю		Складові оцінювання
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.		50%
підсумковий контроль , який здійснюється у ході проведення заліку		50%
Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, залік	

Питання до заліку

1. Сутність проблеми якості продукції та послуг в умовах сьогодення.
2. У чому суть різних підходів до розв'язання проблеми якості ?
3. Дайте характеристику рівнів оцінки якості продукції.
4. У чому полягають відмінності теорій сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» ?
5. Як еволюціонувало поняття «якість» ?
6. Предмет, об'єкт та задачі дисципліни «Управління якістю та безпекою».
7. Якість – тлумачення, підходи до оцінювання, значення.
8. Дати визначення термінам: продукція, послуга, процес.
9. Дати визначення термінам: якість об'єкту (продукції, послуги, процесу).
10. Дати визначення термінам: вимоги до якості, показник якості, рівень якості, оцінка якості, оцінка рівня якості.
11. Дати визначення термінам: політика в області якості, управління якістю, система якості.
12. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?
13. Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення?
14. Які головні етапи в розвитку управління якістю вироблюваної продукції?
15. У чому полягає сучасний підхід до управління якістю?
16. Охарактеризуйте основні фази еволюції методів забезпечення якості.
17. Охарактеризуйте особливості фази відбракування.
18. Охарактеризуйте особливості фази контролю якості.
19. Перерахуйте постулати Е.Демінга.
20. Охарактеризуйте особливості фази комплексного управління якістю.
21. Охарактеризуйте особливості фази загального управління якістю.
22. Охарактеризуйте особливості фази якості середовища.

23. У чому полягала ефективність управління якістю є Японії?
24. У чому полягала ефективність управління в європейських країнах?
25. У чому полягає міжнародна діяльність в області управління якістю?
26. На яких принципах базуються міжнародні стандарти серії 9000?
27. У чому суть кола якості на сучасному етапі управління якістю?
28. У чому полягає Державне регулювання у сфері якості.
29. Охарактеризуйте Концепцію державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
30. Охарактеризуйте діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
31. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS): їх основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
32. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
33. Що розуміють під терміном «якість кулінарної продукції»?
34. Які існують показники якості кулінарної продукції?
35. Що таке інтегральний показник якості, як він визначається?
36. Якими методами визначається якість продукції?
37. Як здійснюється планування й керування якістю продукції?
38. Ким і як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на підприємстві?
39. Порядок проведення бракеражу готової продукції в ресторанах.
40. Охарактеризуйте показники якості продукції при органолептичному аналізі.
41. Якими державними органами здійснюється контроль якості продукції в ресторанах?
42. Який порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах?
43. За якими показниками проводять органолептичну оцінку кулінарних напівфабрикатів, кулінарних виробів і готових страв?
44. Які фізико-хімічні показники нормують для кулінарної продукції?
45. За якими показниками контролюють безпеку сировини і санітарне благополуччя готової кулінарної продукції?
46. Які основні вимоги висуваються до послуг ресторанного господарства ?
47. У чому полягає відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню?
48. Які види послуг надає ресторанне господарство?
49. У чому полягають вимоги безпеки і екологічності послуг ресторанного господарства?
50. Дайте характеристику вимог, що висуваються до культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.
51. Які показники якості організації виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства?
52. Мета управління якістю ресторанних послуг
53. Система НААСР : загальні положення.
54. Управління якістю ресторанних послуг
- 55.Фактори, що впливають на якість ресторанних послуг
56. Основне завдання контролю якості ресторанних послуг
57. Основні принципи створення TQM
58. Які фактори впливають на рівень якості продукції і послуг?
59. Кваліметрія як науково обґрунтований метод комплексної оцінки
60. Система НААСР

8. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 1 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	
1-34 (2)	F		

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Загальне управління якістю// Навчальний посібник/О.В. Нанка,Р.В.Антощенков, В.М. Кісь.- Харків:ХНТУСГ,2019.205с
- 2.Менеджмент ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Вид. 2-е, стер. — Харків : Світ Книг, 2019. — 486 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 483-485. — ISBN 978-966-2678-26-0.
3. Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства: навчально-методичний посібник/ Л.А.Тітомир, К.В.Власюк, Я.В.Кравченко- Одеса :Олді+, 2022.120с
- 4.ДяконоваА.К.,Тітомир Л.А.,Жовтяк К.О.Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення Півдня України(стаття)/ А.К.Дяконова.,Л.А.Тітомир , К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2021-вип №32- URL: <https://economy.ndsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/850>. DOL :10.32782/2524-0072/2021-32-79
5. Тітомир Л.А., Власюк К.В. Переваги системи НААР в ресторанному бізнесі. URL:<https://economy.ndsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1980>DOL :10.32782/2524-0072/2022-45-74