



Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС 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>

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.т.н, доцент Тітомир Л.А.	+380977877071	mila_titomir@ukr.net

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ – курс для студентів другого магістерського рівня, спеціальності 181 «Харчові технології», освітньої програми «Інноваційні технології ресторанного бізнесу». Метою курсу є формування у студентів компетенцій з управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства. Студенти ознайомляться з сучасними підходами до менеджменту якості, міжнародними стандартами (ISO, HACCP), інноваційними методиками контролю якості харчових продуктів та обслуговування. Курс охоплює питання розробки, впровадження та моніторингу систем управління якістю, а також адаптації стандартів під конкретні вимоги закладів ресторанного бізнесу. Практичні заняття спрямовані на набуття навичок аналізу та оцінки якості, управління процесами виробництва і обслуговування, з урахуванням новітніх інноваційних технологій.

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 1. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 2. Здатність проводити дослідження на відповідному рівні

ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність)

ЗК 5. Здатність працювати в міжнародному контексті

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 1. Здатність обирати та застосовувати спеціалізоване лабораторне і технологічне обладнання та прилади, науково-обґрунтовані методи та програмне забезпечення для проведення наукових досліджень у сфері харчових технологій.

СК 4. Здатність розробляти програми ефективного функціонування підприємств харчової промисловості та/або закладів ресторанного господарства відповідно до прогнозів розвитку галузі в умовах глобалізації.

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 5. Обирати та впроваджувати у практичну виробничу діяльність ефективні технології, обладнання та раціональні методи управління виробництвом з урахуванням світових тенденцій розвитку харчових технологій.

РН 6. Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки.

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

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	28/10	28/10	124/160	1	2	Вибіркова

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.
Модуль 1: Основи управління якістю у ресторанному господарстві — Поняття якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства: основні аспекти та підходи. — Системи управління якістю: принципи, елементи та їх впровадження у харчовій промисловості.	23	4	4	15	26	2	2	22
Модуль 2: Міжнародні стандарти якості (ISO, HACCP) — Основи та вимоги міжнародних стандартів ISO у закладах ресторанного господарства. — Система HACCP як інструмент забезпечення безпечності харчових продуктів: впровадження та контроль.	23	4	4	15	26	2	2	22
Модуль 3: Технологічні інновації у забезпеченні якості — Інноваційні технології у виробництві харчових продуктів: їх роль у підвищенні якості. — Використання сучасного обладнання для контролю якості та безпеки продукції в закладах ресторанного господарства.	23	4	4	15	22	-	-	22
Модуль 4: Методи оцінки та контролю якості продукції та послуг — Методи оцінки якості харчових продуктів: фізико-хімічні та органолептичні аналізи. — Оцінка якості обслуговування у закладах ресторанного господарства: підходи та інструменти.	23	4	4	15	26	2	2	22
Модуль 5: Управління ризиками у сфері якості — Ідентифікація та управління ризиками, пов'язаними з якістю продукції та послуг. — Планування дій з усунення та мінімізації ризиків у процесі виробництва та обслуговування.	23	4	4	15	26	2	2	22
Модуль 6: Розробка програм розвитку якості в закладах ресторанного господарства — Планування та реалізація програм покращення якості продукції та послуг: етапи та методологія. — Оцінка ефективності програм якості та аналіз їх впливу на	23	4	4	15	26	2	2	22

конкурентоспроможність підприємства.								
Модуль 7: Міжнародний досвід та тренди в управлінні якістю — Світові тенденції розвитку систем управління якістю у сфері ресторанного бізнесу. — Впровадження кращих міжнародних практик у закладах ресторанного господарства України.	42	4	4	34	28	-	-	28
Усього годин	180	28	28	124	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЗАЛІК								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

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

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 есе, 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	Модуль 1: Основи управління якістю у ресторанному господарстві 1. Тема: Сутність якості продукції та послуг. - Питання: Які основні характеристики якості продукції та послуг у ресторанному господарстві? - Індивідуальне завдання: Проаналізуйте різні визначення якості та сформулюйте власне визначення з урахуванням специфіки ресторанного бізнесу. 2. Тема: Історія та еволюція систем управління якістю. - Питання: Як змінювалися підходи до управління якістю від традиційних методів до сучасних систем? - Індивідуальне завдання: Дослідіть основні етапи розвитку концепцій управління якістю та підготуйте презентацію.	15	22
2	Модуль 2: Міжнародні стандарти якості (ISO, HACCP) 1. Тема: Вимоги стандарту ISO 22000 для закладів ресторанного господарства. - Питання: Які основні вимоги до впровадження ISO 22000 у ресторанному бізнесі? - Індивідуальне завдання: Підготуйте приклад плану впровадження ISO 22000 для конкретного ресторану. 2. Тема: Принципи системи HACCP та їх застосування. - Питання: Як система HACCP допомагає забезпечити безпеку харчових продуктів? - Індивідуальне завдання: Розробіть аналіз ризиків та критичні точки контролю (HACCP) для страви або меню ресторану.	15	22
3	Модуль 3: Технологічні інновації у забезпеченні якості 1. Тема: Новітні технології для контролю якості продукції. - Питання: Які технологічні новинки можуть підвищити ефективність контролю якості у ресторанному бізнесі? - Індивідуальне завдання: Підготуйте огляд сучасних технологій контролю якості харчових продуктів. 2. Тема: Використання автоматизованих систем для забезпечення якості. - Питання: Які переваги надає автоматизація процесів контролю якості? - Індивідуальне завдання: Розробіть проект автоматизованої системи контролю якості для невеликого ресторану.	15	22
4	Модуль 4: Методи оцінки та контролю якості продукції та послуг 1. Тема: Методи органолептичного аналізу якості продукції. - Питання: Які критерії враховуються при органолептичній оцінці якості страв? - Індивідуальне завдання: Підготуйте план органолептичного аналізу для обраної страви.	15	22

	2. Тема: Використання статистичних методів для оцінки якості. ○ Питання: Як статистичні методи допомагають в аналізі якості продукції та послуг? ○ Індивідуальне завдання: Виконайте аналіз якості продукції за допомогою статистичних інструментів на основі реальних даних.		
5	Модуль 5: Управління ризиками у сфері якості 1. Тема: Ідентифікація та аналіз ризиків у харчових технологіях. ○ Питання: Які основні ризики впливають на якість продукції у ресторанному господарстві? ○ Індивідуальне завдання: Розробіть матрицю ризиків для ресторанного закладу. 2. Тема: Методи мінімізації та усунення ризиків у виробництві. ○ Питання: Які стратегії використовуються для зниження ризиків під час виробництва харчових продуктів? ○ Індивідуальне завдання: Створіть план заходів для мінімізації ризиків на етапі виробництва страв.	15	22
6	Модуль 6: Розробка програм розвитку якості в закладах ресторанного господарства 1. Тема: Стратегічне планування програм покращення якості. ○ Питання: Як розробити ефективну програму підвищення якості у ресторані? ○ Індивідуальне завдання: Створіть стратегічний план програми покращення якості обслуговування. 2. Тема: Моніторинг та оцінка ефективності програм якості. ○ Питання: Які показники використовуються для оцінки ефективності програм управління якістю? ○ Індивідуальне завдання: Підготуйте звіт з аналізом ефективності програми якості для ресторанного закладу.	15	22
7	Модуль 7: Міжнародний досвід та тренди в управлінні якістю 1. Тема: Аналіз міжнародних практик управління якістю. ○ Питання: Які міжнародні практики варто впроваджувати в українські заклади ресторанного господарства? ○ Індивідуальне завдання: Дослідіть та підготуйте аналіз прикладів успішного впровадження міжнародних стандартів у різних країнах. 2. Тема: Тенденції розвитку систем управління якістю у ресторанному бізнесі. ○ Питання: Як змінюються вимоги до управління якістю у світовому масштабі? ○ Індивідуальне завдання: Напишіть огляд трендів та нових технологій у сфері управління якістю продукції та послуг на основі актуальних досліджень.	34	28
	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 іспиту.	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
--	---

8. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ

Денна форма навчання			
Поточний контроль			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	25
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе)	10
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5

¹ Індивідуально-консультаційна робота викладача зі студентами

Разом балів за поточний контроль	50
<i>Підсумковий контроль</i> залік	50
Всього балів	100

Заочна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види самостійної роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	15
За виконання контрольних робіт (завдань)			
1.2. Підготовка контрольних робіт (завдань) за заданою тематикою	-//-	Перевірка контрольних робіт, (завдань)	15
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою, індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР	10
Разом балів за поточний контроль			50
<i>Підсумковий контроль</i> залік			50
Всього балів підсумкової оцінки			100

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

9. 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» Е - 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 0 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	не зараховано
1-34 (2)	F		

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. 2020. Вип. 1(22). С. 66–78. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2020/20siigrp.pdf>
2. Коваленко Л. Г., Нагернюк Д. В., Непочатенко В. О. Сутність та специфіка ринкового продукту готельно-ресторанної галузі. Ефективна економіка. 2016. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4908>.
3. Малиш С. В. Концепції якості: погляди основоположників. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Економіка. 2012. № 2(36). С. 214–222.
4. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підруч.; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с. 5. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
6. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка. Управління. Інновації. Серія : Економічні науки. 2014. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56
7. Системи управління якістю. Основні положення та словник. ДСТУ ISO 9000: 2015 (ISO 9000:2015, IDT). Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 49 с.
8. Про стандартизацію : Закон України від 5.06.2014 р. № 1315-VII. Законодавство України : сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
9. Науменко М. О., Гура Т. В., Ковширко В. С. Підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства в системі ринкових відносин. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2013. № 42. С. 319–322.
10. Chehab, O., Ilkhanizadeh, S., Bouzari, M. (2021) Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees: Mediating Effect of Emotional Labour. Sustainability 13, 1525. DOI: <https://doi.org/3390/su13031525>