

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



Серпня 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ЗРГ

Галузь знань

18 Виробництво та технології

Спеціальність

181 «Харчові технології»

Назва освітньої програми

Інноваційні технології ресторанного бізнесу

Рівень вищої освіти

другий (магістерський) рівень

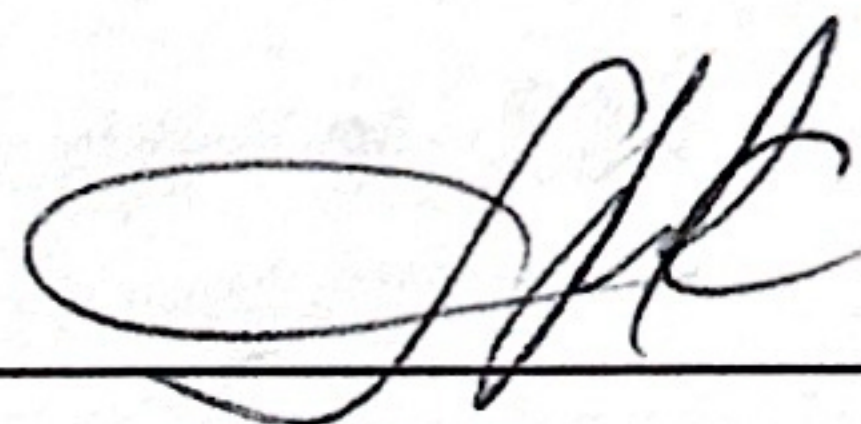
Робоча програма затверджена на засіданні готельно-ресторанного та туристичного бізнесу протокол № 1 від 29 серпня 2024 року.

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>

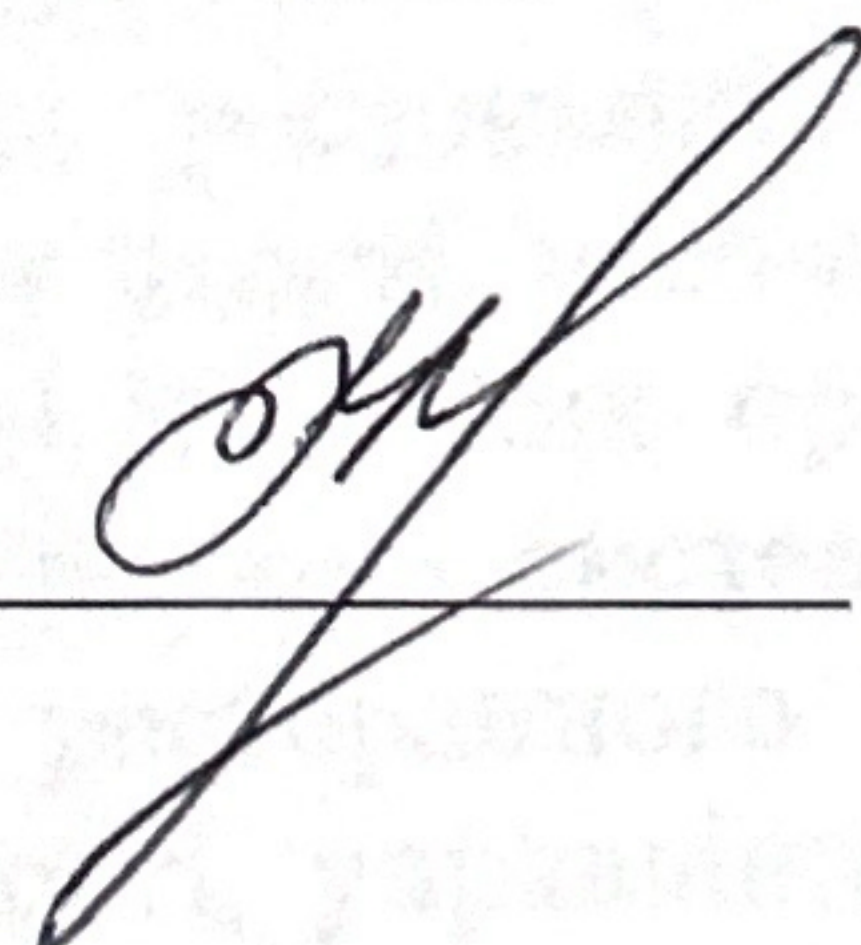
В.о. завідувача кафедри
готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу

 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»	обов'язкова	
	Спеціальність – 181 «Харчові технології»	Рік підготовки:	
		1-й	
		Семестр	
		2-й	
		Лекції	
Мова навчання – українська	Рівень вищої освіти – другий (магістерський) рівень	28 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		28 год.	10 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота та індивідуальні завдання	
		124 год.	160 год.
		Вид контролю:	
		залік	залік

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 компетентностей з управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства. Студенти ознайомляться з сучасними підходами до менеджменту якості, міжнародними стандартами (ISO, НАССР), 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.

Метою дисципліни **Управління якістю продукції та послуг у ЗРГ** є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок з управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства, що включає впровадження міжнародних стандартів якості, використання сучасних методів контролю, оцінки та забезпечення якості харчових продуктів та обслуговування. Дисципліна спрямована на розвиток здатності аналізувати і застосовувати інноваційні технології та інструменти для підвищення якості, забезпечення безпечності харчових продуктів та покращення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства в умовах глобалізації.

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.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

- Знання сучасних концепцій та методів управління якістю продукції та послуг.**
 - Володіння основними принципами систем управління якістю, такими як ISO, HACCP, і їх застосування у закладах ресторанного господарства.
- Знання міжнародних стандартів якості.**
 - Розуміння вимог міжнародних стандартів та їх значення для забезпечення безпеки і якості харчових продуктів.

Уміння:

- Уміння аналізувати та оцінювати якість продукції та послуг.**
 - Здатність використовувати фізико-хімічні та органолептичні методи оцінки якості продуктів, а також аналізувати показники якості обслуговування.
- Уміння розробляти та впроваджувати системи управління якістю.**
 - Навички планування та впровадження програм покращення якості у закладах ресторанного господарства на основі сучасних стандартів та інноваційних підходів.

Навички:

- Навички використання спеціалізованого обладнання та програмного забезпечення для контролю якості.**
 - Практичне вміння застосовувати інструменти та техніки контролю якості для забезпечення стандартів продукції та обслуговування.
- Навички ідентифікації та управління ризиками, пов'язаними з якістю.**

- Здатність розробляти стратегії мінімізації ризиків і здійснювати моніторинг процесів для забезпечення стабільної якості у виробництві та обслуговуванні.

Модуль 1: Основи управління якістю у ресторанному господарстві

- **Поняття якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства: основні аспекти та підходи.**
 - Визначення якості в контексті ресторанного бізнесу. Основні характеристики та параметри якості продукції (смак, зовнішній вигляд, текстура, безпечність) і послуг (обслуговування, атмосфера, швидкість виконання замовлення). Підходи до управління якістю, включаючи орієнтацію на клієнта та стандартизацію процесів.
- **Системи управління якістю: принципи, елементи та їх впровадження у харчовій промисловості.**
 - Принципи управління якістю: фокус на споживачів, лідерство, залучення персоналу, процесний підхід, вдосконалення. Огляд компонентів систем управління якістю (політика, процедури, стандарти). Впровадження систем управління якістю у закладах ресторанного господарства, переваги та виклики.

Модуль 2: Міжнародні стандарти якості (ISO, HACCP)

- **Основи та вимоги міжнародних стандартів ISO у закладах ресторанного господарства.**
 - Знайомство зі стандартами ISO 9001 та ISO 22000, їх значення у забезпеченні високої якості та безпеки продукції та послуг. Основні вимоги стандартів до процесів, документації, контролю якості, та сертифікації підприємств у сфері ресторанного господарства.
- **Система HACCP як інструмент забезпечення безпечності харчових продуктів: впровадження та контроль.**
 - Основи системи HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) та її ключові елементи. Етапи впровадження HACCP: аналіз ризиків, визначення критичних точок контролю (CCP), моніторинг і коригувальні дії. Роль HACCP у забезпеченні безпеки продуктів та захисту здоров'я споживачів.

Модуль 3: Технологічні інновації у забезпеченні якості

- **Інноваційні технології у виробництві харчових продуктів: їх роль у підвищенні якості.**
 - Огляд сучасних технологій у харчовій промисловості, таких як технології пакування з тривалим зберіганням, інноваційні методи приготування (су-вид, молекулярна кухня), автоматизовані системи контролю якості. Роль технологій у покращенні смакових характеристик, текстури, безпеки та тривалості зберігання продукції.
- **Використання сучасного обладнання для контролю якості та безпеки продукції в закладах ресторанного господарства.**
 - Типи обладнання для перевірки якості продуктів: аналізатори складу, системи для перевірки температури, детектори забруднень. Переваги автоматизації процесів контролю якості, приклади використання сучасного обладнання у ресторанах та харчових підприємствах.

Модуль 4: Методи оцінки та контролю якості продукції та послуг

- **Методи оцінки якості харчових продуктів: фізико-хімічні та органолептичні аналізи.**
 - Огляд методів, що використовуються для оцінки якості продуктів: фізико-хімічний аналіз (визначення вмісту білків, жирів, кислотності), органолептичний аналіз (дегустація, оцінка смаку, запаху, кольору, текстури). Значення кожного методу у процесі контролю якості.
- **Оцінка якості обслуговування у закладах ресторанного господарства: підходи та інструменти.**
 - Методи оцінки якості обслуговування: таємний покупець, анкетування клієнтів, аналіз відгуків. Використання KPI для вимірювання якості обслуговування, вплив сервісу на задоволення клієнтів та лояльність.

Модуль 5: Управління ризиками у сфері якості

- **Ідентифікація та управління ризиками, пов'язаними з якістю продукції та послуг.**

- Визначення ризиків у харчовій промисловості та сфері обслуговування. Методи ідентифікації ризиків, оцінка ймовірності та серйозності їх наслідків. Розробка планів управління ризиками для запобігання проблемам з якістю.
- **Планування дій з усунення та мінімізації ризиків у процесі виробництва та обслуговування.**
 - Розробка коригувальних і профілактичних заходів для контролю ризиків. Використання систем моніторингу та регулярних перевірок для підтримки стабільної якості. Приклади успішного управління ризиками у ресторанному господарстві.

Модуль 6: Розробка програм розвитку якості в закладах ресторанного господарства

- **Планування та реалізація програм покращення якості продукції та послуг: етапи та методологія.**
 - Етапи розробки програм покращення якості: аналіз поточної ситуації, встановлення цілей, розробка заходів, впровадження, моніторинг результатів. Методи залучення персоналу до процесу покращення якості.
- **Оцінка ефективності програм якості та аналіз їх впливу на конкурентоспроможність підприємства.**
 - Методи оцінки ефективності програм управління якістю (KPI, аудити, опитування клієнтів). Як якісні продукти і послуги впливають на позиціонування ресторану на ринку. Випадки успішного підвищення конкурентоспроможності через впровадження програм якості.

Модуль 7: Міжнародний досвід та тренди в управлінні якістю

- **Світові тенденції розвитку систем управління якістю у сфері ресторанного бізнесу.**
 - Сучасні глобальні тенденції: перехід до сталого розвитку, використання «чистих» технологій, підвищена увага до екологічності продуктів і мінімізації відходів. Розвиток стандартів якості у відповідь на зміни споживчого попиту.
- **Впровадження кращих міжнародних практик у закладах ресторанного господарства України.**
 - Досвід провідних світових мереж у впровадженні ефективних систем управління якістю. Приклади успішних адаптацій міжнародних стандартів в українському ресторанному бізнесі. Шляхи інтеграції найкращих практик для покращення місцевих закладів.

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

	○ Які сучасні технології використовуються для покращення якості харчових продуктів? ○ Які переваги мають інноваційні методи приготування (наприклад, су-вид)? ○ Як впровадження нових технологій може зменшити витрати на виробництво? 2. Використання сучасного обладнання для контролю якості та безпеки продукції в закладах ресторанного господарства. ○ Які види обладнання використовуються для перевірки якості та безпеки продукції? ○ Як автоматизовані системи допомагають підвищити ефективність контролю якості? ○ Які переваги та недоліки автоматизації процесів у харчовій промисловості?		
4	Модуль 4: Методи оцінки та контролю якості продукції та послуг 1. Методи оцінки якості харчових продуктів: фізико-хімічні та органолептичні аналізи. ○ Які показники враховуються під час органолептичної оцінки якості страв? ○ Які фізико-хімічні методи використовуються для оцінки якості продуктів? ○ Як результати аналізів допомагають покращити якість кінцевого продукту? 2. Оцінка якості обслуговування у закладах ресторанного господарства: підходи та інструменти. ○ Які методи оцінки якості обслуговування є найбільш ефективними? ○ Як можна використовувати відгуки клієнтів для покращення сервісу? ○ Які інструменти допомагають виміряти рівень задоволеності клієнтів?	4	2
5	Модуль 5: Управління ризиками у сфері якості 1. Ідентифікація та управління ризиками, пов'язаними з якістю продукції та послуг. ○ Які ризики можуть впливати на якість продукції та послуг у ресторанах? ○ Як здійснюється аналіз ризиків та оцінка їх серйозності? ○ Як можна мінімізувати ризики, пов'язані з якістю продуктів? 2. Планування дій з усунення та мінімізації ризиків у процесі виробництва та обслуговування. ○ Як розробляються коригувальні та профілактичні заходи для контролю ризиків? ○ Які методи використовуються для моніторингу ризиків у ресторанному бізнесі? ○ Як впровадження системи управління ризиками впливає на репутацію ресторану?	4	2
6	Модуль 6: Розробка програм розвитку якості в закладах ресторанного господарства 1. Планування та реалізація програм покращення якості продукції та послуг: етапи та методологія. ○ Які етапи розробки програм покращення якості? ○ Як оцінити потребу у впровадженні програми покращення якості у ресторані? ○ Які методології використовуються для впровадження змін у	4	2

	закладах ресторанного господарства? 2. Оцінка ефективності програм якості та аналіз їх впливу на конкурентоспроможність підприємства. ○ Які показники використовуються для оцінки успішності програми управління якістю? ○ Як якісні продукти і послуги впливають на позиціонування закладу на ринку? ○ Чому важливо регулярно переглядати та оновлювати програми якості?		
7	Модуль 7: Міжнародний досвід та тренди в управлінні якістю 1. Світові тенденції розвитку систем управління якістю у сфері ресторанного бізнесу. ○ Які сучасні глобальні тенденції впливають на управління якістю у ресторанному бізнесі? ○ Як змінюються вимоги до безпеки та якості у відповідь на світові тренди? ○ Які екологічні ініціативи стають частиною сучасних систем управління якістю? 2. Впровадження кращих міжнародних практик у закладах ресторанного господарства України. ○ Які міжнародні стандарти можуть бути адаптовані для українських закладів харчування? ○ Як українські ресторани можуть використовувати міжнародний досвід для покращення своєї конкурентоспроможності? ○ Які виклики можуть виникнути при впровадженні міжнародних стандартів у місцевих умовах?	4	-
	Всього	28	10

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.	15	22

	○ Питання: Які критерії враховуються при органолептичній оцінці якості страв? ○ Індивідуальне завдання: Підготуйте план органолептичного аналізу для обраної страви. 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 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

Модуль 1: Основи управління якістю у ресторанному господарстві

1. Що таке якість продукції та послуг у закладах ресторанного господарства?
2. Які основні аспекти якості враховуються при управлінні якістю продукції?
3. Як відрізняються підходи до управління якістю продукції та послуг?
4. Які принципи управління якістю закладені у сучасних системах?
5. Назвіть основні елементи системи управління якістю.
6. Які переваги впровадження систем управління якістю для ресторанів?

Модуль 2: Міжнародні стандарти якості (ISO, HACCP)

7. Що таке ISO 22000, і які його вимоги до закладів ресторанного господарства?
8. Які етапи сертифікації за стандартом ISO проходить підприємство?
9. Чому важливо впроваджувати міжнародні стандарти у ресторанному бізнесі?
10. Що таке система HACCP і як вона працює?
11. Які етапи впровадження системи HACCP у закладах харчування?
12. Що таке критичні контрольні точки (CCP) у системі HACCP?

Модуль 3: Технологічні інновації у забезпеченні якості

13. Які сучасні технології використовуються для підвищення якості харчових продуктів?
14. Як інноваційні методи приготування впливають на якість страв?
15. Які переваги надає використання автоматизованих систем для контролю якості?
16. Як впровадження нових технологій допомагає зменшити витрати?
17. Яке обладнання використовується для перевірки якості та безпеки продукції?
18. Як автоматизація процесів контролю якості підвищує ефективність виробництва?

Модуль 4: Методи оцінки та контролю якості продукції та послуг

19. Які фізико-хімічні методи використовуються для оцінки якості продуктів?
20. Як проводиться органолептичний аналіз якості харчових продуктів?
21. Які основні критерії враховуються під час оцінки якості страв?
22. Які методи оцінки якості обслуговування є найбільш ефективними?
23. Як можна використовувати відгуки клієнтів для покращення якості послуг?
24. Які інструменти допомагають виміряти рівень задоволеності клієнтів?

Модуль 5: Управління ризиками у сфері якості

25. Які ризики можуть впливати на якість продукції та послуг у закладах ресторанного господарства?

26. Як здійснюється аналіз ризиків, пов'язаних з якістю продукції?
27. Які методи дозволяють мінімізувати ризики у виробництві харчових продуктів?
28. Як впровадження системи управління ризиками підвищує стабільність якості?
29. Що таке план дій для усунення ризиків, і як він розробляється?
30. Як регулярно слід проводити моніторинг ризиків у закладах ресторанного господарства?

Модуль 6: Розробка програм розвитку якості в закладах ресторанного господарства

31. Які етапи включає розробка програми покращення якості продукції та послуг?
32. Як оцінити потребу у впровадженні програми покращення якості?
33. Які методи залучення персоналу до процесу покращення якості ви знаєте?
34. Як оцінюється ефективність програм управління якістю?
35. Які показники можуть використовуватися для вимірювання успішності програм якості?
36. Як якість продукції та послуг впливає на конкурентоспроможність ресторану?

Модуль 7: Міжнародний досвід та тренди в управлінні якістю

37. Які глобальні тенденції впливають на управління якістю у ресторанному бізнесі?
38. Які світові тренди у харчовій промисловості варто впроваджувати в Україні?
39. Як змінюються вимоги до безпеки та якості у світовому масштабі?
40. Які екологічні ініціативи стають частиною сучасних систем управління якістю?
41. Які переваги впровадження міжнародних стандартів у місцевих закладах харчування?
42. Як успішний міжнародний досвід можна адаптувати для українського ресторанного бізнесу?

Загальні питання, що охоплюють усі модулі

43. Як управління якістю впливає на імідж закладу ресторанного господарства?
44. Чому важливо впроваджувати інноваційні технології для забезпечення якості?
45. Як ви розумієте поняття "якість обслуговування" у контексті ресторанного бізнесу?
46. Які підходи до оцінки якості продукції допомагають виявити проблеми на ранніх етапах?
47. Чому важливо адаптувати міжнародні стандарти до місцевих умов роботи?
48. Як системи управління якістю сприяють підвищенню продуктивності закладу?
49. Які виклики можуть виникнути при впровадженні стандартів ISO та HACCP?
50. Які зміни в управлінні якістю можуть знадобитися для підвищення конкурентоспроможності підприємства?

8. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (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	не зараховано
1-34 (2)	F		

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Загальне управління якістю// Навчальний посібник/О.В. Нанка,Р.В.Антощенко, 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. Дяконова А.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