

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Одеська національна академія харчових технологій**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**СУЧАСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ТА ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ  
ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

Вибіркова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма – 241 Готельно-ресторанна справа

Код та найменування спеціальності – 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр та найменування галузі знань – 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти магістр

Розглянуто, схвалено та затверджено

Методичною радою академії

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою готельно-ресторанного бізнесу Одеської національної академії харчових технологій

РОЗРОБНИК (розробники): Д'яконова А.К., зав. кафедри готельно-ресторанний бізнес, д.т.н., професор

Тітомир Л.А., доцент кафедри готельно-ресторанний бізнес, доцент

Жовтяк К.О., асистент кафедри готельно-ресторанний бізнес

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанний бізнес

Протокол від «25» серпня 2021 р. №17

Завідувач кафедри  Лебеденко Т.С.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування

(код та найменування спеціальності)

Голова ради  Ткач В.О.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Гарант освітньої програми  Ткач В.О.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Розглянуто та схвалено Методичною радою академії

Протокол від «30» червня 2021 р. № 6

Секретар Методичної ради академії  Мураховський В.Г.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти	5
1.3	Міждисциплінарні зв'язки	6
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС	6
2	Зміст дисципліни:	6
2.1	Програма змістовних модулів	6
2.2	Теми практичних занять	7
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи	7
3	Критерії оцінювання результатів навчання	8
4	Інформаційне забезпечення	13

## **1. Пояснювальна записка**

### **1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

Метою дисципліни «Сучасна система управління та експертиза якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» є поглиблення теоретичних знань відносно управління якістю готельних і ресторанних послуг, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, оволодіння сучасним методичним інструментарієм проведення експертизи товарів і послуг, практичними навичками з ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом у сучасних умовах господарювання.

Основні завдання вивчення дисципліни «Сучасна система управління та експертиза якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» зводяться до вивчення: еволюції розвитку систем управління і експертизи якості послуг в Україні і світі; систем управління якістю і проведення експертизи продукції та послуг; науково-теоретичної та методичної бази оцінювання якості продукції і послуг; вимог нормативної документації до складових діяльності готельного і ресторанного господарства в системі управління якістю і проведення експертизи; методів та способів вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах.

В результаті вивчення курсу «Сучасна система управління та експертиза якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» студенти повинні

#### **знати:**

основні поняття і терміни, щодо проведення експертизи і якості надання послуг; підстави для проведення експертизи; правила організації та проведення експертизи; послідовність дій при проведенні експертизи і оцінки якості товарів; підходи до оцінки якості послуг в готельно-ресторанному господарстві; методи оцінки якості послуг згідно з міжнародним законодавством; документальне оформлення результатів експертизи і оцінки якості послуг; відповідальність за порушення законодавства в сфері гостинності.

#### **А також сформувати вміння і практичні навички з:**

- застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем управління якістю і проведення експертизи відповідно до вимог ISO 9000;
- застосовувати інструментальні методи управління якістю і проведення експертизи в закладах готельно-ресторанного господарства;
- впроваджувати інноваційні методи і інформаційні технології для управління якістю продукції і послуг як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності підприємств;

- використовувати сучасний підхід, методи та інструментальні засоби оцінки процесів управління якістю продукції та послуг і формування рішень щодо їх впровадження.

## 1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Сучасна система управління та експертизи якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»](#) та [освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа»](#) підготовки магістрів.

### *Інтегральна компетентність*

*ІК. Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи*

### *Загальні компетентності:*

- ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел*  
*ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей*  
*ЗК 4. Здатність працювати в команді*  
*ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології*  
*ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні*  
*ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.*

### *Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:*

*СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу*

*СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

*СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.*

*СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

### *Програмні результати навчання:*

*ПНР 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі*

*ПНР 6. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності*

*ПНР 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

*ПНР 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються*

### 1.3 Міждисциплінарні зв'язки

Дисципліна вивчається після дисциплін: Організація ресторанного господарства, Організація готельного господарства, Інновації в індустрії гостинності, Сервіс у ресторанному та готельному господарстві.

### 1.4 Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

**Кількість кредитів ECTS- 4, годин – 120**

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні
денна	120	20	20
заочна	120	8	8
Самостійна робота, годин	Денна -80		Заочна – 104

### 2. Зміст дисципліни

#### 2.1 Програма змістовних модулів

**Змістовний модуль 1:** Теоретичні основи системи управління якістю та проведення експертизи продукції та послуг

№ теми	Зміст теми	Денна	Заочна
1.	Основні поняття, об'єкти і сутність управління якістю та проведення експертизи продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві	2	1
2.	Існуючі системи управління якістю продукції та послуг, організація і порядок проведення експертизи в готельно-ресторанному господарстві	2	1
3.	Принципи створення систем управління якістю та класифікація методів експертизи продукції та послуг	2	1
4.	Критерії оцінки якості товарів та наданих послуг в готельно-ресторанному господарстві	2	1

**Змістовний модуль 2:** Теоретичні основи проведення експертизи і визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

№	Зміст теми	Ден-	За-
---	------------	------	-----

теми		на	очна
1.	Класифікація показників якості товарів і послуг, види експертизи і етапи її проведення	2	1
2.	Сучасні інструментальні методи визначенні якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві	4	1
3.	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Експертиза якості послуг в ресторанному господарстві	2	1
4.	Оцінка якості продукції та послуг у сфері гостинності. Експертиза якості послуг у готельному господарстві	4	1

## 2.2 Теми практичних /лабораторних/ занять

№ теми	Назва теми	Кількість годин	
		Денне навчання	Заочне навчання
1	Організація і порядок проведення експертизи	2	0,5
2	Класифікація методів експертизи і критерії оцінки якості наданих послуг	2	0,5
3	Класифікація показників якості послуг в готельно-ресторанному господарстві. Стандартизація в готельно-ресторанній індустрії.	2	1
4	Експертні оцінки якості послуг в сфері гостинності. Сертифікація готельно-ресторанних послуг.	8	2
5	Особливості експертної оцінки якості послуг в ресторанному господарстві	2	2
6	Експертиза якості надання готельних і ресторанних послуг	4	2
Усього		20	8

## 2.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/п	Види навчальної діяльності	Кількість годин	
		Денне навчання	Заочне навчання

1	Опрацювання лекційного матеріалу	5	10
2	Підготовка до лабораторних / практичних занять	10	20
3	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції	30	24
4	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань	35	50
5	Виконання курсового проекту (роботи)	-	-
<b>Разом з дисципліни</b>		<b>80</b>	<b>104</b>

### 3 Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний. Підсумковий (диф. залік)

#### Нарахування балів за виконання змістових модулів

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
			денна			заочна		
	min д/з	max д/з	Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали	
				min	max		min	max
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи системи управління якістю та проведення експертизи продукції та послуг</b>								
Робота на лекціях	1	2	10	10	20	4	4	8
Робота на практичних заняттях	1	2	10	10	20	4	4	8
Самостійна робота	3	4	4	12	16	4	12	16
Виконання індивідуальних завдань	8	14	1	8	14	1	20	38
Проміжна сума				40	70		40	70
Модульний контроль у по-			1	20	30	1	20	30



точному семестрі								
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100		60	100
<b>Змістовий модуль 2. Теоретичні основи проведення експертизи і визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві</b>								
Робота на лекціях	1	2	10	10	20	4	4	8
Робота на практичних заняттях	1	2	10	10	20	4	4	8
Самостійна робота	3	4	4	12	16	4	12	16
Виконання індивідуальних завдань	8	14	1	8	14	1	20	38
Проміжна сума				40	70		40	70
Модульний контроль у поточному семестрі			1	20	30	1	20	30
Оцінка за змістовий модуль 2				60	100		60	100
<b>Можливість отримання додаткових балів</b>								
Рейтинг за творчі здобутки студентів (у тому числі результатів неформальної освіти)	0	10	–	0	10	–	0	10

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		

35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Критерії оцінювання до модульних контрольних робіт та екзамену

Модульні контрольні роботи складаються з відповідей на 2 теоретичні питання та розв'язання однієї задачі.

Таблиця 1

#### Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	20	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 10 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання задачі	30	Максимальний бал нараховується за умов, що завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином
	Разом	50	

Таблиця 2

Завдання до диф. заліку складаються: з відповідей на два теоретичних питання, розв'язання 10 тестів та однієї розрахунково-аналітичної задачі.

#### Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
10-8	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вміє аналізувати ситуацію та має

	альтернативні погляди на викладений матеріал
7-5	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
4-3	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
2-0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Розподіл балів за виконання розрахунково-аналітичної задачі наведено у таблиці 3.

Таблиця 3

Критерії оцінювання результатів виконання розрахунково-аналітичної задачі

Розподіл балів за розв'язання розрахунково-аналітичної задачі	Результати розв'язання розрахунково-аналітичної задачі
21-30	Студент самостійно розв'язує стандартні, комбіновані й нестандартні проблеми задачі, здатний проаналізувати й узагальнити отриманий результат. Крім того, його дії відрізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати. Відповідь базується на рівні творчого мислення. Визначає суттєві елементи, які повинні враховуватися при аналізі завдання. Студент виявив всебічні і глибокі знання програмного матеріалу, демонструє вміння логічно мислити, робити логічні висновки. Завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, аргументовано і оформлено належним чином.
11-20	Студент самостійно розв'язує типові елементи задачі (або за визначеним алгоритмом), може самостійно скласти розрахункову схему та обрати раціональний метод розв'язання, але не завжди здатний провести аналіз і узагальнення результату.

	Студент виявив знання навчально-програмного матеріалу вище середнього рівня з декількома незначними помилками, які істотно не впливають на кінцевий результат. Відповідь базується на рівні самостійного мислення.
5-9	Студент при виконанні завдання виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи. Обрав правильний напрямок дій для розв'язку, але з наявністю несуттєвих помилок в розкритті окремих питань та поверховому обґрунтуванні висновків. Завдання виконано не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки у розрахунках або оформленні
1-4	Студент розв'язав найпростіші типові елементи задачі, виявив здатність виконувати основні елементарні операції, але не спроможний самостійно сформулювати проблему і визначити метод її розв'язання, та прийняти управлінське рішення. Завдання виконано не менше ніж на 60% за умови належного оформлення; Відповідь студента та виконання завдань відповідають мінімальним вимогам. Студент демонструє здатність впоратися з завданнями, передбаченими програмою, на рівні репродуктивного відтворення
0	Студент відмовився від розв'язання розрахунково-аналітичної задачі

Таблиця 4

## Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	2	3	4
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	20	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 10 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання тестів	50	За кожний правильно розв'язаний тест нараховується 5 балів.
2	Розв'язання задачі	30	Максимальний бал нараховується за умов, що завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином
	Разом	100	

#### **4. Інформаційні ресурси**

##### **11. Рекомендована література**

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
4. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник
5. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги
6. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності
7. Малигіна, В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. / В.Д. Малигіна. – К.: Кондор, 2009. – 296 с
8. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
9. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник/ М.І. Шаповал. –К.: Знання; КОО, 2007.- 471 с.
11. Круль Г. Я. Основи готельної справи. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
12. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.

##### **12. Додаткова література**

1. Управління сучасним готельним комплексом / Г. Б. Мунін, А. О.Змієв, Г. О. Зівнов`єв, Є. В. Самарцев – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
2. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства: навч. Посіб./ В.Г. Топольник. Донецьк: ДонНУет, 2007.- 174 с.
3. Сахно, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

##### **13. Інформаційні ресурси**

1. Офіційний сайт Миколаївської обласної універсальної наукової бібліотека ім.О. Гмирьова - Режим доступу: <http://www.reglibrary.mk.ua>
2. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. І.В. Вернадського – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
3. Офіційний сайт Державного комітету статистики – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>