

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеський національний технологічний університет

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Управління якістю продукції і послуг в готельно-
ресторанному господарстві**

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа

Код та найменування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр та найменування галузі знань 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою університету

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного технологічного університету

РОЗРОБНИК (розробники): Д'яконова А.К., проф. каф. готельно-ресторанного бізнесу, д.т.н.

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

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри Готельно-ресторанного бізнесу
 Протокол від «02» ___08___ 2022 р. №1

Завідувач кафедри

/ПІДПИСАНО/
(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
 (код та найменування спеціальності)

Голова ради

/ПІДПИСАНО/
(підпис)

Вікторія ТКАЧ
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Гарант освітньої програми

/ПІДПИСАНО/
(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено Методичною радою університету
 Протокол від «30» ___08___ 2022 р. №1

Секретар Методичної ради
 університету

/ПІДПИСАНО/
(підпис)

Валерій МУРАХОВСЬКИЙ
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

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 навчальної дисципліни:.....	6
2.1	Програма змістовних модулів.....	6
2.2	Перелік практичних робіт.....	7
2.3	Перелік самостійних робіт.....	8
3	Критерії оцінювання результатів навчання.....	8
4	Інформаційні ресурси.....	9

1. Пояснювальна записка

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» є набуття студентами сучасних теоретичних знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, методики його здійснення, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до управління якістю в готельно-ресторанному господарстві, підготовка висококваліфікованого спеціаліста, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності та конкурентоспроможності підприємств в умовах ринкової економіки.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів із питань:

- еволюція розвитку систем управління якістю в Україні і світі;
- системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства;
- вимоги нормативної документації до складових діяльності готельного і ресторанного господарства в системі управління якістю;
- методи та способи вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- історію створення і еволюцію розвитку систем управління якістю в Україні і країнах світу;
- основні поняття в галузі управління якістю і застосування Міжнародних стандартів ISO 9000 в Україні та світі;
- вимоги до удосконалення системи управління якістю в готельно-ресторанному господарстві;
- методи оцінки якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві;

вміти:

- застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем управління якістю відповідно до вимог ISO 9000;
- застосовувати інструментальні методи управління якістю в готельно-ресторанних господарствах;
- впроваджувати інноваційні методи управління якістю продукції і послуг як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності підприємств;
- використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонального моделювання процесів управління якістю і формування рішень щодо їх впровадження.

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю 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 бакалаврів](#).

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

Загальні компетентності:

ЗК 02. *Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні*

ЗК 03. *Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями*

ЗК 08. *Навики здійснення безпечної діяльності*

Спеціальні компетентності:

СК 03. *Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни*

СК 05. *Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

СК 11. *Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності*

СК 15*. *Здатність розробляти проекти підприємств готельно-ресторанного бізнесу та санаторно-курортних закладів з впровадженням удосконалення асортименту і якості послуг, в відповідності запитам споживачів, модернізації сервісно-виробничого процесу, з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності*

Програмні результати навчання:

ПРН 1. *Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

ПРН 12. *Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства*

ПРН 19. *Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості*

ПРН 24*. Розробляти проекти підприємств готельно-ресторанного бізнесу та санаторно-курортних закладів з впровадженням удосконалення асортименту і якості послуг, відповідності запитам споживачів, модернізації сервісно-виробничого процесу, з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Попередні – Організація ресторанного господарства, Організація готельного господарства, Технології десертів, кондитерських, кулінарних та хлібобулочних виробів, послідовні: Стратегія розвитку підприємств готельного та ресторанного господарства.

1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Навчальна дисципліна викладається на 4 курсі у 7 семестрі для денної та заочної форм навчання

Кількість кредитів ECTS- 4,0, годин - 120

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	Практичні/лабораторні
денна	58	28	30
заочна	16	8	8
Самостійна робота, годин	Денна - 62		Заочна-104

2. Зміст дисципліни

2.1 Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1 Базові положення системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

№ теми	Зміст теми	Годин
1.	<i>Основні поняття, об'єкти та задачі дисципліни</i> Управління якістю послуг, відповідності запитам споживачів з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності. Загально прийняті підходи до вирішення проблеми якості. Загальні положення в сфері управління якістю. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни. Якість як об'єкт управління. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України.	4/1
2.	<i>Еволюція розвитку систем управління якістю.</i> Фаза відбракування. Фаза контролю якості (з 20-х років ХХ ст.). Фаза комплексного управління якістю. Фаза всеохоплюючого управління якістю. Фаза якості середовища	4/1
3.	<i>Основні принципи створення системи управління якістю продукції та послуг.</i> Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Особливості зарубіжних систем управління якістю. Особливості управління якістю в Японії. Особливості управління якістю в США. Особливості управління якістю в європейських країнах. Міжнародні стандарти на системи управління якістю. Сучасна філософія управління якістю.	4/1

Змістовний модуль 2. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

№ теми	Зміст теми	Годин
4.	<i>Основні методи для визначення якості продукції та послуг.</i> Державне регулювання у сфері якості. Діяльність громадських організацій. Діяльність міжнародних організацій. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. Показники якості продукції ресторанного господарства. Основні методи визначення якості продукції. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства.	6/2
5.	<i>Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</i> Економічна залежність працівника і якість. Контроль якості продукції на підприємствах. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Органолептичний контроль якості продукції. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу. Принципи системи ХАССП. Основні і нові інструменти управління якістю. Використання графічних методів контролю	4/1
6.	<i>Оцінка якості продукції та послуг у сфері гостинності.</i> Вимоги нормативно-технічної документації до показників якості ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до безпечності кулінарної продукції. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства. Вимоги до реалізації кулінарної продукції. Вимоги до приймання кулінарної продукції. Вимоги до охорони навколишнього середовища. Вимоги до послуг в ресторанному господарстві. Вимоги до послуг у сфері готельного господарства. Методи та способи вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах. Стандартизація і управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	6/2

2.2. Перелік практичних робіт

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денне навчання	Заочне навчання
1	Об'єкти оцінки якості та задачі дисципліни в готельно-ресторанному господарстві	2	-
2	Еволюція розвитку систем управління якістю	2	-
3	Основні принципи створення системи управління якістю продукції та послуг з впровадженням удосконалення якості послуг, в відповідності запитам споживачів з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності	2	2
4	Статистичні і графічні методи оцінки якості продукції і послуг	16	2
5	Вимоги до показників якості у готельно-	4	2

	ресторанному господарстві		
6	Оцінка якості продукції та послуг у сфері гостинності	4	2
Усього		30	8

2.3. Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/п	Види навчальної діяльності	Кількість годин	
		Денне навчання	Заочне навчання
1	Опрацювання лекційного матеріалу	5	4
2	Підготовка до практичних занять	10	10
3	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції	20	50
4	Виконання індивідуальних завдань	27	40
5	Виконання курсового проекту (роботи)	-	-
Разом з дисципліни		62	104

3. Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий – екзамен
диф. залік/екзамен

Нарахування балів за виконання змістовного модуля

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання							
			денна			заочна				
	min	max	Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали			
			min	max		min	max		min	max
1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Модуль 1 Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві										
Змістовний модуль 1 Базові положення системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві										
Робота на лекціях	5	6	3	15	18	1	5	9		
Виконання практичних робіт	2	4	3	6	12	1	2	4		
Опрацювання тем, не винесених на лекції	1	2	3	3	6	-	-	-		
Підготовка до практичних занять	2	4	3	6	12	-	-	-		
Виконання індивідуальних завдань			1	10	12	1	33	47		
Проміжна сума	-	-	-	40	60	-	40	60		
Поточний контроль (тестовий)	20	30	1	20	40	-	20	40		
Контроль результатів дистанційного модулю						-	-	-		
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100		60	100		
Змістовний модуль 2 Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві										

Робота на лекціях	0,5	1	11	5,5	11	2	2	4
Виконання практичних робіт	0,5	1	12	6	12	2	1	2
Опрацювання тем, не винесених на лекції	1,5	2	3	4,5	6	-	-	-
Підготовка до практичних занять	0,5	1	12	6	12	-	-	-
Виконання індивідуальних завдань			1	13	19		32	54
Проміжна сума	-	-	-	35	60	-	35	60
Поточний контроль (тестовий)	25	30	1	25	40	-	25	40
Контроль результатів дистанційного модулю						-	-	-
Оцінка за змістовий модуль				60	100		60	100

4. Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. 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.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1344932>

2. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві" [Електронний ресурс] : для студентів освіт.-кваліфікац. рівня бакалавр, галузі знань 24 "Сфера обслуговування", за напрямом підгот. 241 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання. Ч. 1 / А. К. Д'яконова, В. С. Степанова, К. О. Жовтяк та ін. ; відп. за вип. А. К. Д'яконова ; Каф. Готельно - ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2020. — Електрон. текст. дан.: 64 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1302753>

3. Оптимізаційні методи і моделі. Моделювання засобами MS Excel [Текст]: навч. посіб. / А. І. Кузьмичов ; авторська редакція. — Київ : Ліра-К, 2017. — 215 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT-cnv.BibRecord.157370>

4. Продовольча безпека. Якість та безпечність харчової продукції [Текст] : монографія / Н. Р. Кордзая, Б. В. Єгоров. — Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2019. — 160 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 139-156. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1306302>

5. Теорія ймовірностей, математична статистика та випадкові процеси [Електронний ресурс] : навч. посіб. / В. Т. Швець. — Одеса, 2021. — Електрон. текст. дані: 234 с. : мал. — Бібліогр.: с. 234-235.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1567078>

6. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст] : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т

ім. Франка. — Київ : ЦУЛ, 2021. — 336 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 238-250.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736473>

Додаткові:

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. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О.Ю. Давидова.— Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. — 488 с.
8. Офіційний сайт Миколаївської обласної універсальної наукової бібліотека ім. О. Гмирява - Режим доступу: <http://www.reglibrary.mk.ua>
9. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. І.В. Вернадського – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
10. Офіційний сайт Державного комітету статистики – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
11. Опорний конспект лекцій з курсу «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» ОПІ «Готельно-ресторанна справа» СВО «Бакалавр» денної та заочної форм навчання / Укладачі А.К. Дьяконова, Т.Є. Лебеденко, Т.І. Нікітчина, В.О. Кожевнікова, Г.В. Коркач, О.М. Котузаки, О.М. Коротич. Одеса: ОНАХТ, 2021. 42 с.
12. Методичні вказівки для діагностики рівня засвоєння практичних робіт з курсу «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» ОПІ «Готельно-ресторанна справа» СВО «Бакалавр» денної та заочної форм навчання / Укладачі А.К. Дьяконова, Т.Є. Лебеденко, Т.І. Нікітчина, В.О. Кожевнікова, Г.В. Коркач, О.М. Котузаки, О.М. Коротич. Одеса: ОНАХТ, 2021. 33 с.
13. Методичні вказівки до самостійної роботи з курсу «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» ОПІ «Готельно-ресторанна справа» СВО «Бакалавр» денної та заочної форм навчання / Укладачі А.К. Дьяконова, Т.Є. Лебеденко, Т.І. Нікітчина, В.О. Кожевнікова, Г.В. Коркач, О.М. Котузаки, О.М. Коротич. Одеса: ОНАХТ, 2021. 28 с.