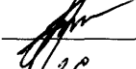


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ**  
**УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**  
**Кафедра «Харчових технологій та готельно-ресторанної справи»**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри, д.т.н., проф.

  
Олеся ПРИСС

«26» 08 2021р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»**

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за  
ОПП Готельно-ресторанна справа  
(на основі повної загальної середньої освіти)  
факультет агротехнологій та екології

2021–2022 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за ОПП Готельно-ресторанна справа (на основі повної загальної середньої освіти - Мелітополь, ТДАТУ, 2021. – 13 с.

Розробник: к.с.-г.н., доцентка Нона Гапріндашвілі

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Харчові технології та готельно-ресторанна справа»

Протокол №1 від «26» серпня 2021 року

Завідувач кафедри «ХТГРС»

проф.  Олесья ПРИСС

Схвалено методичною комісією факультету АТЕ зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ступеня вищої освіти «Бакалавр»

Протокол № 1 від « 31 » серпня 2021 року

Голова, доц.  Олена ГРИГОРЕНКО

## 1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів <b>3</b>	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування» (шифр і назва)	<b>Обов'язкова</b>	
Загальна кількість годин – <b>90</b>	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» шифр та назва	Курс	Семестр
Змістових модулів – <b>2</b>		<b>3-й</b>	<b>2-й</b>
Тижневе навантаження: аудиторних занять - <b>2 год.</b> самостійна робота студента – <b>4,5 год.</b>	Ступінь вищої освіти: <b>«Бакалавр»</b>	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	<b>12 год.</b>
		Лабораторні заняття	<b>10 год.</b>
		Практичні заняття	
		Семінарські заняття	
		Самостійна робота	<b>68 год.</b>
		Форма контролю: <b>Діф. залік</b>	

## 2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»** - є формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів їх ефективного функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, вміння та навичок застосування теоретичних знань, практичних навичок загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення й управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

**Завдання** вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є:

- надання студентам загальних навичок з управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства;
- формування поняття про якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства;
- ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства;
- оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління готельним господарством на всіх стадіях її життєвого циклу у взаємозв'язку з зовнішнім середовищем.

### **Результати навчання (з урахуванням soft skills)**

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти наступними **компетентностями**:

**Інтегральні (ІК):** 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):**

**ЗК 3.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК 9.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

### **Фахові компетентності спеціальності (ФК)**

**ФК 10.** Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

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

### **Soft skills:**

- **інтелектуальні:** здатність логічно і системно мислити, розв'язувати комплексні теоретичні та практичні задачі і проблеми під час професійної діяльності у готельно-ресторанній галузі, вміння працювати в професійному середовищі;
- **комунікативні навички:** письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести суперечки і відстоювати свою позицію, спілкування в конфліктній ситуації; навички створення, керування й побудови відносин у команді.
- **уміння виступати привселюдно:** навички, необхідні для виступів на публіці; проводити презентації.
- **керування часом:** уміння справлятися із завданнями вчасно.
- **гнучкість і адаптивність:** гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблем.

- **лідерські якості:** уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння встановлювати мету, планувати.

- **особисті якості:** креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

**Предметом курсу** є сукупність теоретичних і практичних проблем адміністрування з метою забезпечення високої ефективності діяльності підприємств, організацій, установ.

У результаті вивчення дисципліни **студент повинен**

**знати:**

- вимоги до якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, як об'єкту управління у конкретному просторі;

- поняття про теорію загального управління якістю;

- сучасні концепції управління якістю продукції;

- державні системи стандартизації, які діють у готельно-ресторанному господарстві;

- правові основи, мету, завдання, принципи, об'єкти, засоби, методи управління якістю у готельно-ресторанному господарстві;

- правову та нормативну базу управління якістю у готельно-ресторанному господарстві;

- основні підходи до розробки конкурентоспроможної продукції;

- форми контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

**вміти:**

- вільно володіти основними термінами та визначеннями, що стосуються питань управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;

- виявляти наявність недопустимих відхилень від вимог до якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;

- проектувати конкурентоспроможну кулінарну продукцію;

- самостійно розмовляти нормативну та технологічну документацію на кулінарну продукцію.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **ТЕМА 1. Основні поняття та категорії управління якістю**

Якість як об'єкт управління. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.

#### **ТЕМА 2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю**

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Особливості зарубіжних систем управління якістю. Міжнародні стандарти на системи управління якістю. Сучасна філософія управління якістю.

#### **ТЕМА 3. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**

Використання кваліметричних методів у практичній діяльності ресторанного господарства. Якість продукції ресторанного господарства. Якість послуг ресторанного господарства. Критерії оцінювання якості. Особливості надання кваліфікованої характеристики в якості оцінювання послуг.

Особливості оцінки якості готельних послуг. Спостереження, експеримент, опитування як методи оцінки якості послуг в індустрії гостинності. Загальні підходи і правила розробки анкет, основні розділи анкети. Системи перетворення думки споживачів про якість в об'єктивні показники якості готельних послуг. Критерії бальної оцінки відповідності готелів певній категорії. Критерії бальної оцінки номерів різних категорій. Оцінювання готельних послуг споживачами. Чинники, що впливають на сприйняття гостем наданих готельних послуг. Сутність коефіцієнта загального враження гостей від перебування в готельному комплексі. Основний інструментарій структурування функції якості готельного обслуговування.

#### **ТЕМА 4. Організація контролю якості продукції.**

Економічна залежність працівника і якість. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Органолептичний контроль якості продукції. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу.

#### **ТЕМА 5. Вимоги нормативної документації до показників якості готельно-ресторанного господарства**

Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства.

#### **ТЕМА 6. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**

Науково-методичні основи оцінювання якості. Практична кваліметрія в ресторанному господарстві.

### **СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лк	лаб.	пр.	СРС	
<b>Змістовий модуль 1.</b>							
1-2	Лекція 1	Основні поняття та категорії управління якістю	2				
	Практична робота 1	Загальні положення у сфері управління якістю			2		10

	Самостійна робота 1	Робота на навчально- інформаційному порталі				10	3
3-4	Лекція 2	Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю	2				
	Практична робота 2	Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю			2		10
	Самостійна робота 2	Робота на навчально- інформаційному порталі				10	3
5-6	Лекція 3	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно- ресторанного господарства	2				
	Практична робота 3	Управління якістю на базі концепції TQM			2		10
7,8	Самостійна робота	Підготовка до ПМК1-				14	4
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовий модуль 1	-	-	-	-	10
<b>Всього за змістовий модуль 1 – 45 год.</b>			<b>12</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>50</b>
<b>Змістовний модуль 2</b>							
9	Лекція 4	Організація контролю якості продукції	2				
	Практична робота 4	Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві			2		15
	Самостійна робота 4	Робота на навчально- інформаційному порталі				10	3
10	Лекція 5	Вимоги нормативної документації до показників якості готельно-ресторанного господарства	2				
	Практична робота 5	Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства			2		15
	Самостійна робота 5	Робота на навчально- інформаційному порталі				10	3
11	Лекція 6	Оцінка якості продукції та послуг готельно- ресторанного господарства	2				

	Самостійна робота б	Робота на навчально- інформаційному порталі				14	4
	ПМК 2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2	-	-	-	-	10
<b>Всього за змістовий модуль 2 – 45 год.</b>			<b>12</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>50</b>
<b>Всього з навчальної дисципліни 90 год.</b>							<b>100</b>

## 5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Управління якістю продукції (послуг).
2. Механізм управління якістю.
3. Об'єкти управління якістю продукції, послуг.
4. Суб'єкти управління якістю послуг.
5. Функції управління якістю продукції, послуг на підприємстві.
6. Методи управління якістю.
7. Системний підхід до управління якістю.
8. Що належить до загальних підсистем управління якістю.
9. Що входить до спеціальних підсистем управління якістю.
10. Які забезпечення належать до забезпечувальних підсистем управління якістю.
11. Показник якості продукції.
12. Визначення придатності продукції.
13. Визначення ознаку, властивості, браку, дефекту продукції.
14. Рівень якості продукції.
15. Технічний рівень продукції.
16. Інтегральний показник якості продукції.
26. Оптимальне значення показника якості продукції.
28. Визначення рівню якості.
29. Характеристика якості.
30. Системи бездефектного виготовлення продукції.
31. Система бездефектної праці. В чому полягають основні принципи системи бездефектної праці.
32. Комплексна система управління якістю продукції.
33. Комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи.
34. На яких принципах базуються міжнародні стандарт.
35. Через реалізацію яких функцій здійснюється механізм управління якістю?
36. Які етапи і види діяльності включає коло якості.
37. Властивість продукції.
38. Показник якості.
39. Одиничний показник якості продукції.



40. Комплексний показник якості продукції.
41. Коефіцієнт вагомості показників якості продукції.
42. Інтегральний показник якості продукції
43. Показник надійності.
44. Показники технологічності.
45. Ергономічні показники.
46. Естетичні показники.
47. Основні методи визначення якості продукції.

## **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВИНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2**

47. Економічна залежність працівника і якість.
48. Контроль якості продукції на підприємствах.
49. Вхідний контроль якості продукції на підприємствах.
50. Операційний контроль якості продукції на підприємствах
51. Приймальний контроль якості продукції на підприємствах.
52. Роль бракеражної комісії.
53. Пост якості, талон якості.
54. День оцінки якості.
55. Споживчі конференції.
56. Державний санітарний нагляд.
57. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями.
58. Органолептичний контроль якості продукції.
59. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу.
60. Вимоги до показників якості сировини.
61. Вимоги до показників якості напівфабрикатів і готових виробів.
62. Які визначення включає оцінка якості за фізико-хімічними показниками.
63. Оцінка якості за мікробіологічними показниками.
64. Вимоги до реалізації кулінарної продукції.
65. Вимоги до охорони навколишнього середовища.
66. Вимоги до приймання кулінарної продукції.
67. Вимоги до упаковки і маркування кулінарної продукції.
68. Вимоги до транспортування і зберігання кулінарної продукції.
69. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства.
70. Вимоги до характеристик послуг ресторанного господарства.
71. Послуги харчування.
72. Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів.
73. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування.
74. Інформаційно-консультативні послуги.
75. Безпека послуги.

76. Екологічність послуги.
77. Ергономічність і комфортність послуги.
78. Естетичність послуги.
79. Культура обслуговування
80. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства.
81. Номенклатура показників рівня виробничо-торгової діяльності
82. Характеристики показників рівня виробничий-торгової діяльності підприємства
83. Методи оцінювання рівня якості.
84. Основні принципи кваліметрії та алгоритм комплексної оцінки якості.
85. Основні етапи алгоритму оцінки якості.
86. Методи статистичного контролю
87. Практична кваліметрія в ресторанному господарстві
88. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства
89. Виявлення фальсифікації харчових продуктів
90. Органолептичний контроль продукції ресторанного господарства (бракераж), порядок здійснення.
91. Удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості продукції ресторанного господарства.

## **6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

### **Базова**

1. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Текст] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - К. : Центр учбової літератури, 2020. - 382 с.
2. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Електронний ресурс] : навч. посібник / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр учбов. л-ри, 2016. - 1 файл; 382 с
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
4. Безродна, С. М. Управління якістю [Електронний ресурс] : навч. посібник / С. М. Безродна. - Електрон. текстові дані. - Чернівці : Технодрук, 2017. - 1 файл ; 174 с.
5. Білецький, Е. В. Управління якістю продукції та послуг [Електронний ресурс] : навч. посібник / Е. В. Білецький, Д. А. Янушкевич, З. Р. айхлісламов. - Електрон. текстові дані. - Харків : ХТЕІ, 2015. - 1 файл ; 222 с.
6. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент [Електронний ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. -

- 3-тє вид. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр навчальної літератури, 2009. - 1 файл ; 344 с.
7. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Електрон. текстові дані. - Х. : ХНАМГ, 2012. - 1 файл ; 414 с.
8. Методи контролю якості харчової продукції: навч. посібник : рекомендовано МОН України / О. І. Черевко [та ін.] ; за заг. ред. Л. М. Крайнюк. - Суми : Університетська книга, 2020. - 512 с.
9. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / ТНЕУ ; за ред. В. Я. Брича. - К. : Ліра-К, 2020. - 484 с.
10. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : навч. посібник / В. І. Павлов [та ін.]. - вид. друге, доп. - К. : Кондор, 2009. - 230 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.
12. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : методичні вказівки / ХНУ ; уклад. І. Л. Полчанінова ; рец. І. М. Писаревський. - Електрон. текстові дані. - Х. : ХНУМГ, 2015. - 1 файл ; 20 с.

#### **Допоміжна**

13. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
14. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/).
15. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.

### **7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. Освітній портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри ХТГРС.
4. Сайт кафедри ХТГРС  
<http://www.tsatu.edu.ua/tpzpsg/navchannja/dyscypliny/>
5. Internet