

Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
на засіданні Вченої ради
НПУ імені М.П. Драгоманова
“ 22 ” грудня 2015 р.
Протокол № 8
Проректор з навчально-
методичної роботи,
професор Вернидуб Р. М.



ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

освітнього рівня бакалавр
галузі знань 0101 Педагогічна освіта
напрямку підготовки 6.010104 Професійна освіта
(профіль "Готельно-ресторанна справа")
Шифр за навчальним планом ПП 3.2.8

Київ
2016 рік

УДК 640.4.018 (073)
ББК 65.43 – 823.2 р 30-211
У 66

Розробники програми:

Зубар Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, доцент, професор кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова;

Волкова Аліна Анатоліївна, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи Київського університету туризму, економіки і права, співшукач кафедри загальнотехнічних дисциплін Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова

Рецензенти:

Корець Микола Савич, доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри загальнотехнічних дисциплін Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова;

Кравчук Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, доцент кафедри технології харчування та ресторанного бізнесу Національного університету харчових технологій.

Обговорено та рекомендовано до видання на засіданні
Науково-методичної ради НПУ імені М. П. Драгоманова

«10» 12 2015 року, протокол № 2

Голова НМР



В.П. Сергієнко

УДК 640.4.018 (073)
ББК 65.43 – 823.2 р 30-211

© Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016
© Зубар Н. М., Волкова А.А., 2016

I. Пояснювальна записка

Програма нормативної навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців освітнього рівня бакалавр, галузі знань 0101 Педагогічна освіта, напряму підготовки 6.010104 Професійна освіта (профіль «Готельно-ресторанна справа»).

Предмет вивчення навчальної дисципліни - якість продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» базується на знаннях, які студенти отримали після вивчення дисциплін циклу математичної, природничо-наукової підготовки: хімія, мікробіологія, фізика, екології. Найбільшою мірою дисципліна спирається на теоретичні знання і практичні навички, сформовані при вивченні дисциплін професійної та практичної підготовки: «Стандартизація, сертифікація та метрологія», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Гігієна і санітарія», «Товарознавство», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства».

Знання, отримані при вивченні дисципліни, можуть бути використані у процесі вивчення дисципліни «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства з основами САПР» та написання курсових і кваліфікаційних робіт.

Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є формування у студентів знань щодо системи управління якістю продукції і послуг та оволодіння професійними навичками та вміннями оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є:

- розгляд теоретичних засад управління якістю;
- вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- формування науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;
- формування навичок вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1.	<p><i>Знати:</i> вимоги нормативної документації до продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; методи оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p><i>Вміти:</i> навчати оцінювати якість кулінарної і кондитерської продукції та ресторанных і готельних послуг.</p>	<p>Виробнича компетентність педагога: здатність організувати навчально-виробничий процес на основі відповідних нормативно-правових документів, науково обґрунтованих рекомендацій, положень та знань з технології та організації виробництва, технологічного обладнання, правил його експлуатації і норм санітарії, охорони праці, техніки безпеки, протипожежного захисту тощо; сприяння цілісному поєднанню професійного навчання з виробничою працею.</p>
2.	<p><i>Знати:</i> сутність та процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; порядок проведення сертифікації послуг підприємств готельно-ресторанного господарства; вимоги до показників якості, порядок вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; методи визначення якості продукції та послуг та методика комплексної оцінки якості</p>	<p>Виробничо-технологічна галузева компетентність: володіння знаннями та готовність до застосування інноваційних технологій продукції для раціонального, дієтичного, санаторно-курортного харчування відповідно до нормативно-технологічної документації, системи управління якістю, етнокультурних, релігійних традицій та сучасних тенденцій презентації страв з використанням нових</p>

	продукції та послуг. <i>Вміти</i> застосувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу та здійснювати оцінку рівня їх якості; визначати політику якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства з урахуванням вимог професійних стандартів; упроваджувати наукові методи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	видів професійного устаткування, забезпечуючи виробничу санітарію та техніку безпеки для формування і надання готельно-ресторанного продукту (послуг) відповідно до вимог споживачів.
--	--	---

II. Примірний тематичний план

На вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» відводиться 2 кредитів ЄКТС 72 години.

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин				
		Всього	Аудиторні години			Самостійна робота
			Всього аудиторних	Лекції	Лабораторні	
	Модуль 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	36	12	6	6	24
1.	Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі	6	2	2		4
2.	Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю	10	4	2	2	6
3.	Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	10	2		2	8
4.	Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю	10	4	2	2	6
Види контролю	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>					
	<i>Контроль самостійної роботи</i>					
	<i>Модульна контрольна робота</i>					
	Модуль 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	36	16	8	8	20
5.	Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	9	4	2	2	5
6.	Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства	9	4	2	2	5

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин				
		Всього	Аудиторні години			Самостійна робота
			Всього аудиторних	Лекції	Лабораторні	
7.	Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг	9	4	2	2	5
8.	Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства	9	4	2	2	5
Види контролю	<i>Контроль на аудиторних заняттях</i>					
	<i>Контроль самостійної роботи</i>					
	<i>Модульна контрольна робота</i>					
Підсумк. контроль	ЗАЛІК					
Всього годин:		72	28	14	14	44

III. Зміст навчальної дисципліни за модулями і темами

Модуль 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі

Проблема якості на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Розвиток методів та підходів до управління якістю в світі. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю в Україні.

Якість як об'єкт управління, поняття якості. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Етапи забезпечення якості продукції та послуг. Принципи створення систем управління якістю продукції, послуг. Системний підхід до управління якістю.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Розвиток систем управління якістю продукції, переваги та недоліки цих систем. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Управління якістю в незалежній Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції. Діяльність громадських організацій України в сфері якості. Роль стандартизації в науково-обґрунтованому управлінні якістю в готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація та якість в готельно-ресторанному господарстві за сучасних умов господарювання. Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю

Міжнародні стандарти з управління якістю. Досвід управління якістю в різних країнах світу. Сучасна філософія управління якістю.

Система комплексного управління якістю (TQM). Загальна характеристика та основні елементи TQM. Взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM. Застосування систем TQM в різних сферах діяльності. Національні премії з якості та їх критерії.

Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Розвиток систем управління якістю продукції, переваги та недоліки цих систем.

Загальна характеристика системи управління безпечністю харчових продуктів на основі принципу ХАССП (НАССР). Системний підхід до розробки та впровадження НАССР. Переваги та недоліки системи НАССР. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними

Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Системи управління якістю закладу готельно-ресторанного господарства в сфері управління якістю. Структурно-функціональна система процесів,

необхідних для управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Організаційне забезпечення розробки та впровадження системи управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості.

Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві

Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві.

Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства.

Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарств.

Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю

Особливості контролю якості продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура контролю якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Вплив контролю за якістю продукції та послуг на процеси системи управління якістю.

Вхідний контроль якості матеріально-технічних ресурсів закладів готельно-ресторанного господарства. Контроль за дотриманням технологічної дисципліни, нагляд за виробництвом. Контроль за процесом обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства.

Організацій структура та особливості функціонування харчових лабораторій в готельно-ресторанному господарстві. Завдання технологічних санітарних харчових лабораторій. Досвід роботи галузевих технологічних

санітарно харчових лабораторій. Роль і участь працівників лабораторії у заходах із підвищення якості та впровадження новітніх технологій.

Модуль 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Методи визначення показників якості продукції та послуг. Методи оцінювання рівня якості. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Ієрархічна структура комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг ресторанних та готельних. Методи визначення значень показників якості продукції та послуг. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості.

Застосування загальних принципів кваліметрії алгоритму розрахунку комплексного показника якості для кулінарної продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Арбітражні та експрес-методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Органолептичний контроль якості та порядок його здійснення.

Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства

Вимоги нормативної документації до якості сировини та напівфабрикатів, що поступають в заклади ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції. Характеристика шкал органолептичної оцінки готової продукції ресторанного господарства. Вимоги до реалізації кулінарної продукції, приймання, упакування, маркування, транспортування і зберігання.

Вимоги нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг

Вимоги до показників якості готельних послуг. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги до показників якісного обслуговування по наданню готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях.

Вимоги до гостинності в готелях. Вимоги до показників культури обслуговування. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг. Готельний етикет - важливий чинник якості готельних послуг.

Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства

Оцінка якості продукції і послуг ресторанного господарства. Структура комплексного показника якості для кулінарної продукції, оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів. Оцінка комплексного показника якості продукції, виготовленими за новими технологіями та збереженості харчової цінності сировинного набору при виготовленні страв. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування.

Оцінка якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості готельних послуг. Структура комплексної оцінки рівня надання готельних послуг. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельно-ресторанного господарства.

IV. Засоби діагностики успішності навчання

Вхідний контроль проходить у письмовій формі і представляє собою набір тестових завдань, за допомогою яких здійснюється перевірка базових знань, необхідних для подальшого вивчення навчальної дисципліни

«Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві».

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є усне опитування теоретичного матеріалу (допуск до лабораторно-практичних робіт), виконання та захист лабораторно-практичних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання підготовки до лабораторно-практичних робіт, опрацювання додаткових джерел інформації, оцінювання презентацій, ситуаційних завдань.

Вивчення кожного змістового модуля навчальної програми закінчується **модульною контрольною роботою**, яка представляє собою набір тестових завдань.

V. Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумкова атестація з навчальної «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» проводиться на завершальному етапі її вивчення у формі **заліку**.

VI. Інформаційні джерела для вивчення курсу

6.1. Нормативна 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 ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ ISO 9001 -2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності

6.2. Основна література:

7. Аристов О. В. Управління якістю: Навч. посібник для вузів. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 240 с.

8. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
9. Никифороенко В. Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 275 с.
10. Топольник В. Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В. Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. – 182 с.

6.3. Допоміжна література:

11. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2005.
12. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УлГТУ, 2003. –134 с.
13. Мішин В. М. Управління якістю: Підручник для студентів вузів, що навчаються за спеціальністю «Менеджмент організації» – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.
14. Таунсенд П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2009. – 160 с.
15. Шевчук Д. А. Управління якістю. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 216 с.
16. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2001. –174 с.

6.4. Спеціалізовані пошукові системи:

<http://www.iso.org/sdis/forms>

<http://www.standart.ru>

<http://www.easc.org.by>

<http://www.uds.com.ua>

<http://www.dstu.gov.ua>

<http://www.iso9000.ru>

<http://www.issi.kiev.ua>

<http://www.all-hotels.com.ua>

<http://www.integrum.com>

<http://www.rustourism.ru>

Навчальне видання

*Зубар Надія Миколаївна,
Волкова Аліна Анатоліївна*

ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

освітнього рівня бакалавр
галузі знань 0101 Педагогічна освіта
напряму підготовки 6.010104 Професійна освіта
(профіль "Готельно-ресторанна справа")
Шифр за навчальним планом ПП 3.2.8



Підписано до друку 11.02.2016 р. Формат 60x84/16.

Папір офісний. Гарнітура Times New Roman.

Ум. др. арк. 0,81. Обл.-вид. арк. 0,46

Зам. № 115.

Віддруковано з оригіналів.

Видавництво Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова. 01601, м. Київ-30, вул. Пирогова, 9
Свідоцтво про реєстрацію ДК № 1101 від 29.10.2002. (044) 234-75-87
Віддруковано в друкарні Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова (044) 239-30-26