

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри



Т.В. Капліна
ініціали, прізвище

підпис
«30» серпня

2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

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

освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

галузь знань 24 Сфера обслуговування

ступінь вищої освіти бакалавр

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від «30» серпня 2023 року № 2

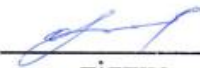
Полтава 2023

Укладачі:

Положишникова Л. О., доцент, к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр


О.В. Володько
підпис ініціали, прізвище
«30» серпня 2023 р.

ЗМІСТ

Розділ 1.	Опис навчальної дисципліни.....	4
Розділ 2.	Перелік компетентностей та програмні результати навчання	4
Розділ 3.	Програма навчальної дисципліни.....	6
Розділ 4.	Тематичний план вивчення навчальної дисципліни.....	7
Розділ 5.	Оцінювання результатів навчання.....	19
Розділ 6.	Інформаційні джерела.....	20
Розділ 7.	Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	21

Розділ 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1 – Загальна характеристика дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

1. Місце у структурно-логічній схемі підготовки здобувачів вищої освіти: у результаті вивчення дисципліни студенти отримують теоретичні знання і практичні навички, щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю і оцінювання рівня якості, уміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.	
<i>Пререквізити:</i> «Основи гостинності та споживання їжі», «Ресторани в готельній індустрії», «Основи класичної кулінарії», «Основи сучасної кулінарії», «Організація роботи ресторанів», «Організація роботи готелів», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю», «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії»	
Статус дисципліни – варіативна	
Курс/ семестр вивчення	4 курс/8 семестр
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5 кредитів /2 модулі
Денна форма навчання:	
кількість годин: 150– загальна кількість: 8 семестр – 150;	
- лекційні заняття: 8 семестр – 20;	
- практичні заняття: 8 семестр – 40;	
- самостійна робота: 8 семестр – 90.	
- вид підсумкового контролю (<i>вказати:</i> ПМК (залік), екзамен): 8 семестр – ПМК (залік).	
Заочна форма навчання:	
кількість годин: 150– загальна кількість: 7 семестр – 150;	
- лекційні заняття: 7 семестр – 8;	
- практичні заняття: 7 семестр – 4;	
- самостійна робота: 7 семестр – 138.	
- вид підсумкового контролю (<i>вказати:</i> ПМК (залік), екзамен): 7 семестр – ПМК (залік).	

Розділ 2. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення 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 ефективного їх функціонування, методів контролю і оцінювання рівня якості, уміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Завданнями дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції та послуг

- готельно-ресторанного господарства;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного та ресторанного господарства;
- вимірювання й оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

В процесі вивчення дисципліни майбутній фахівець повинен знати:

- актуальні проблеми якості та безпеки продукції і послуг у сучасних умовах ринкових відносин;
- основні терміни і поняття в сфері управління якістю, екологічного менеджменту, менеджменту безпеки харчової продукції;
- теоретичні основи управління якістю та динаміку розвитку систем управління якістю;
- методологічні підходи та принципи розробки сучасних систем управління якістю;
- структуру стандартів ДСТУ ISO серії 9000, ISO 14000, ISO 22000 та вимоги до систем управління державних і міжнародних стандартів;
- методи оцінки якості послуг;
- організацію роботи харчових технологічних лабораторій, випробувальних лабораторій, особливості ліцензування та сертифікації послуг закладів ресторанного господарства;
- принципи розробки системи управління якістю та її функціонування.

Студент повинен вміти:

- користуватися нормативними документами, які регламентують вимоги до систем управління якістю;
- адаптувати вимоги нормативних документів до специфіки роботи конкретних підприємств при розробці систем управління;
- скласти перелік документів щодо структури систем управління якістю;
- визначати порядок сертифікації систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ДСТУ ISO серії 9000 та 14000, ISO 22000;
- знаходити і працювати з нормативною документацією;
- розробити ієрархічну структуру показників якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві та розрахувати показники якості продукції.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які підсилює дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Універсальні програмні результати навчання	Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти студент
<p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття щодо управління якістю, нормативну документацію, що використовується в галузі якості, методи оцінювання якості; принципи розробки системи управління якістю та особливості її функціонування</p> <p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу у сфері якості</p>	<p>Здатність використовувати на практиці основні положення щодо організації систем управління якістю у готельно-ресторанному господарстві</p> <p>Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства у сфері управління якістю</p>

Розділ 3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства

Тема 2. Еволюція методичних підходів до дослідження якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 3. Система управління якістю як основний механізм гарантії якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства

Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Тема 5. Методичні підходи до оцінювання якості ресторанних послуг

Тема 6. Методичні підходи до оцінювання якості послуг готелів

Тема 7. Організація управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства та забезпечення функціонування систем управління якістю

Розділ 4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4.1 – Тематичний план навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для денної форми навчання

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю					
<p>Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості. 2. Якість як об'єкт управління. 3. Фактори, що впливають на якість 	2	<p style="text-align: center;">Якість як об'єкт управління <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття управління якістю продукції, послуг. 2. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. 3. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації. 4. Методи управління якістю. 5. Системний підхід до управління якістю. 6. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві. 7. Розв'язання ситуаційних завдань 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. 	12
<p>Тема 2. Еволюція методичних підходів до дослідження якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи розвитку управління якістю 2. Досвід управління якістю в різних країнах світу 3. Вітчизняні системи управління якістю 	2	<p style="text-align: center;">Розвиток систем управління якістю <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Еволюція систем управління якістю 2. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. 3. Роботи Е. Демінга з управління якістю. 4. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. 5. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 6. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. 7. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Діяльність громадських організацій у сфері якості:, їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи. 2. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості:, основна мета та 	14

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
		8. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. 9. Державне регулювання у сфері якості. 10. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).		напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. 3. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.	
Тема 3. Система управління якістю як основний механізм гарантії якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства 1. Загальна характеристика Міжнародних стандартів, які використовують при побудові систем управління якістю на підприємствах готельного-ресторанного бізнесу 2. Стандарти ISO 9000, вимоги яких покладено в основу побудов систем управління якістю 3. Сучасна філософія управління якістю	2	Аналіз діючої нормативної документації на продукцію та послуги ресторанного господарства <i>Запитання для обговорення</i> 1. Ознайомлення з діючими нормативними документами в області якості. 2. Системи управління якістю на основі стандартів серії ISO 9000, 14000 18000, 22000. 3. Розробка політики організації в області якості.	8	Ознайомитися з нормативною документацією в області якості	21

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості створення системи управління якістю продукції на підприємстві 2. Підготовка до розробки СУЯ 3. Створення організаційної структури СУЯ 4. Впровадження та документальний супровід СУЯ 	4	<p>Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі. 2. Класифікація та характеристика послуг у системі якості. 3. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю. 4. Структура системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг. 5. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку. 6. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 7. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. 8. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. 9. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції. 10. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості. 11. Процеси надання послуг у закладах готельно- 	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва. 2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готель-но-ресторанного господарства. 3. Організація контролю якості продукції та послуг. 4. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства. 5. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення. 	21

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
		<p>ресторанного господарства в системі якості.</p> <p>12. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки.</p> <p>13. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування.</p> <p>14. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію.</p> <p>15. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування.</p> <p>16. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.</p>			
Змістовий модуль 2. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства					

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 5. Методичні підходи до оцінювання якості ресторанних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості ресторанних послуг. 2. Показники якості ресторанних послуг. 3. Методи оцінювання якості ресторанних послуг 	4	<p>Основні методи визначення якості продукції та послуг <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та завдання кваліметрії. 2. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. 3. Методи визначення якості ресторанних послуг. 4. Вирішення ситуаційних завдань. 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика. 2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки. 3. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика. 4. Оцінка рівня якості різномірних продукції, послуг. 	19
<p>Тема 6. Методичні підходи до оцінювання якості послуг готелів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості готельних послуг 2. Показники якості послуг готелів 3. Методи оцінювання якості послуг готелів 	2	<p>Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Показники якості, їх класифікація та характеристика. 2. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг. 3. Комплексні показники якості, їх характеристика. 4. Вирішення ситуаційних завдань 	6	Підготувати повідомлення на тему «Комплексне оцінювання якості»	14

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
Тема7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства та забезпечення функціонування систем управління якістю 1. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства 2. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства. 3. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства	4	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства <i>Запитання для обговорення</i> 1. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю. 2. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства. 3. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.	6	Нормативна документація, що використовується при сертифікації у готельно-ресторанних комплексах	17
Разом за видами, год	20		40		90
Всього, год					150

Таблиця 4.2 – Тематичний план навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для заочної форми навчання

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
---	-----------------	---	-----------------	---	-----------------

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю					
<p>Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості. 2. Якість як об'єкт управління. 3. Фактори, що впливають на якість 	2	<p style="text-align: center;">Якість як об'єкт управління <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття управління якістю продукції, послуг. 2. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. 3. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації. 4. Методи управління якістю. 5. Системний підхід до управління якістю. 6. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві. 7. Розв'язання ситуаційних завдань 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. 	17
<p>Тема 2. Еволюція методичних підходів до дослідження якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи розвитку управління якістю 2. Досвід управління якістю в різних країнах світу 3. Вітчизняні системи управління якістю 		<p style="text-align: center;">Розвиток систем управління якістю <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Еволюція систем управління якістю 2. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. 3. Роботи Е. Демінга з управління якістю. 4. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. 5. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 6. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості. 7. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. 8. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. 9. Державне регулювання у сфері якості. 10. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). 	4	<ol style="list-style-type: none"> 4. Діяльність громадських організацій у сфері якості:, їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи. 5. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості:, основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. 6. Міжнародна та 	17

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				регіональна співпраця України у сфері управління якістю.	
<p>Тема 3. Система управління якістю як основний механізм гарантії якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства</p> <p>1. Загальна характеристика Міжнародних стандартів, які використовують при побудові систем управління якістю на підприємствах готельного-ресторанного бізнесу</p> <p>2. Стандарти ISO 9000, вимоги яких покладено в основу побудов систем управління якістю</p> <p>3. Сучасна філософія управління якістю</p>	2	<p>Аналіз діючої нормативної документації на продукцію та послуги ресторанного господарства</p> <p><i>Запитання для обговорення</i></p> <p>1. Ознайомлення з діючими нормативними документами в області якості.</p> <p>2. Системи управління якістю на основі стандартів серії ISO 9000, 14000 18000, 22000.</p> <p>3. Розробка політики організації в області якості.</p>	2	Ознайомитися з нормативною документацією в області якості	20
<p>Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві</p> <p>1. Особливості створення системи управління якістю продукції на підприємстві</p> <p>2. Підготовка до розробки СУЯ</p> <p>3. Створення організаційної</p>		<p>Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві</p> <p><i>Запитання для обговорення</i></p> <p>1. Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі.</p> <p>2. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.</p> <p>3. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю.</p>		<p>6. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва.</p> <p>7. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готель-но-ресторанного</p>	23

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>структури СУЯ 4. Впровадження та документальний супровід СУЯ</p>		<p>4. Структура системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг. 5. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку. 6. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 7. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. 8. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. 9. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції. 10. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості. 11. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості. 12. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки. 13. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування. 14. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію. 15. Процеси системи управління якістю продукції на</p>		<p>господарства. 8. Організація контролю якості продукції та послуг. 9. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства. 10. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення.</p>	

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
		стадії технічної допомоги й обслуговування. 16. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.			
Змістовий модуль 2. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства					

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 5. Методичні підходи до оцінювання якості ресторанних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості ресторанних послуг. 2. Показники якості ресторанних послуг. 3. Методи оцінювання якості ресторанних послуг 		<p>Основні методи визначення якості продукції та послуг <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та завдання кваліметрії. 2. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. 3. Методи визначення якості ресторанних послуг. 4. Вирішення ситуаційних завдань. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика. 2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки. 3. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика. 4. Оцінка рівня якості різномірних продукції, послуг. 	20
<p>Тема 6. Методичні підходи до оцінювання якості послуг готелів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості готельних послуг 2. Показники якості послуг готелів 3. Методи оцінювання якості послуг готелів 		<p>Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства <i>Запитання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Показники якості, їх класифікація та характеристика. 2. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг. 3. Комплексні показники якості, їх характеристика. 4. Вирішення ситуаційних завдань 		Підготувати повідомлення на тему «Комплексне оцінювання якості»	20

Назва розділу модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Кількість годин	Назва теми практичного заняття (питання і завдання)	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства та забезпечення функціонування систем управління якістю</p> <p>1.Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства</p> <p>2.Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства.</p> <p>3.Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства</p>	4	<p>Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства</p> <p><i>Запитання для обговорення</i></p> <p>1. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю.</p> <p>2. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства.</p> <p>3. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.</p>	2	Нормативна документація, що використовується при сертифікації у готельно-ресторанних комплексах	21
Разом за видами, год	8		4		138
Всього, год					150

Розділ 5. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» у табл. 5.1.

Таблиця 5. 1 –Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-4) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (16 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (16 балів); тестування (4 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів); оформлення конспекту лекцій та робочого зошита (1 бал)	50
Модуль 2. (теми 5-7) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (16 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (16 балів); тестування (5 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів); оформлення конспекту лекцій та робочого зошита (1 бал)	50
Разом	100

Таблиця 5. 2 – Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Участь в предметних олімпіадах: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
	2. Участь в конкурсах на кращого знавця дисципліни: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
	3. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	5
2. Науково-дослідна	1. Участь в наукових гуртках	5
	2. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни "Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
74-81	C	задовільно
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розділ 6. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основні

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
3. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. Посібник. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2018. 488 с.
4. Лозова Т.М., Сирохман І.В. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник. Львів: Растр-7, 2018. 398 с.
5. Кількісна оцінка якості готельного продукту: монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.
6. . Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г.Я. Круль К.: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
7. Мазур В.С. Управління якістю: навч.метод.комплекс. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
8. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О.Зіновєв та ін.; за ред. С.І. Дрогунцова. К.: Ліра-К, 2017. 520 с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. К.: Центр учбової. л-ри, 2019. 344 с.
10. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. К.: ЦУЛ, 2017. 336 с.
- 11.Панченко М.О. Управління якістю: теорія і практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

12. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006 , 2017. 328 с.
13. Торстен М., Ліліє Ф. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів.: Довідник. Львів: ПАЮ, 2006. 336 с.

Додаткові

1. Шестопал Г.С., Самко С.Я., Миколайчук В.Ю. Гарантування безпечності харчової продукції шляхом впровадження системи НАССР / Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції: Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг/ Відп. ред. П.О. Куцик. Львів: Вид-во "Растр-7", 2018. С.51-54.
2. Шестопал Г. С., Гавриляк М. Я. Системний підхід до безпечності харчової продукції в ЄС та Україні / Г. С.Шестопал, М. Я. Гавриляк // Товарознавчий вісник: збірник наукових праць. Випуск 10 / [Редкол.: відп. ред. д.т.н., професор Байдакова Л. І.]. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2017. С. 5-13.
3. Міжнародна організація зі стандартизації : URL: <http://www.iso.org/iso/home.html> (дата звернення 30.11.2022).
4. Укрметртестстандарт URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> (дата звернення 30.11.2022).
5. Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: <http://www.162.com.ua/> (дата звернення 30.11.2022).
6. Сервер Верховної Ради України : URL: <http://www.rada.gov.ua/> (дата звернення 30.11.2022).
7. Державний комітет статистики України: URL: www.ukrstat.gov.ua (дата звернення 30.11.2022).
8. Інтернет-портал для управлінців: URL: <http://www.management.com.ua> (дата звернення 30.11.2022).
9. Ray Tricker. Quality Management Systems. A Practical Guide to Standards Implementation. 1st Edition. Routledge, 2019. 240 p.

Розділ 7. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.

3. Дистанційний курс «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).