

Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності

повна назва навчальної дисципліни

Для підготовки
студентів освітнього
ступеня

бакалавр

молодший бакалавр, бакалавр
чи магістр

року набору

2018

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

назва освітньої програми

академічні групи

ГР-18, ЗГР-18

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

Харків, 2021 рік

Розробник:

Липовий Денис Васильович, викладач кафедри
туристичного та готельного бізнесу

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Гарант освітньої програми

Антонова Олена Володимирівна,
Завідувач підготовчого відділення для
іноземних громадян та осіб без громадянства,
доцент кафедри туристичного та готельного
бізнесу, кандидат економічних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу

назва кафедри

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,
протокол від 17.05.2021 р. № 7.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності» розроблена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності» 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, умінь та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів теоретичних знань щодо систем управління якістю (СУЯ), міжнародного і вітчизняного досвіду впровадження СУЯ на підприємствах, процесів СУЯ, складових якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства, методів оцінювання якості продукції та послуг.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Управління персоналом у сфері гостинності», «Менеджмент готелів і ресторанів» «Технологія ресторанної продукції» і «Ресторанна справа» та є основою для подальшого засвоєння професійних навчальних дисциплін, таких як «Моделювання фінансово-господарської діяльності підприємств».

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 2. 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 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності в процесі роботи підприємств сфери гостинності

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

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

фахових компетентностей:

ФК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

ФК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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

програмних результатів 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 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПРН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Вступ. Якість як об'єкт управління.

Вступ до дисципліни. Поняття якості та фактори, що на неї впливають. Поняття якості. Підходи до вирішення проблем якості. Рівні оцінки якості. Етапи розвитку управління якістю у XX столітті. Еволюція розвитку методів управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції та послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю.

Характеристика систем: бездефектного виготовлення продукції (БВП), система якості, надійність, ресурс з перших виробів (ЯНРЗПВ), наукової організації праці (НОРМ), виробництва і управління, наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу, комплексна система, управління якістю продукції, комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ГОТ).

Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України у сфері якості. Досвід управління якістю у країнах світу. США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості. Етапи розробки та запровадження на підприємстві. Контрольні точки та їх визначення.

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові системи управління якістю. Складові СУЯ (методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства

Документація системи управління якістю, її рівень. Стандарти щодо нормування управління якістю. Настанови з якості та їх сутність.

Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування

Тема 4. Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Процеси системи управління якістю на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування. Процеси системи управління якістю на стадії контролю якості продукції та послуг. Організаційна структура та особливості функціонування

харчових лабораторій у заходах з підвищення якості продукції.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Формування системи показників якості продукції та послуг.

Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.

Технологічні методи оцінки якості. Експериментальні та виробничі випробування. Особливості їх проведення.

Контрольні опрацювання рецептур. Порядок відбору середніх проб та підготовка проб для досліджень.

Методи виявлення фальсифікації харчових продуктів та встановлення природи харчових добавок.

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Етапи побудови. Сутність кожного етапу.

Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні).

Органолептичні методи визначення показників якості кулінарної продукції. Проведення дегустації. Етапи. Сутність кожного етапу.

Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Сутність. Етапи проведення.

Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

Нормативна документація на продукцію ресторанного господарства. Вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.

Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Фактори, що впливають на роботу закладів ресторанного господарства. Визначення виробничої структури у залежності від виду і класу закладу.

Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття				18				
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття				36				
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів				126				
	Усього годин				180				
Денна скорочена	Лекційні заняття			6	6				
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття			6	8				
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів			78	76				
	Усього годин			90	90				
Заочна повна	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								

4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Назви тем	Обсяг у годинах																											
	денна форма												заочна форма															
	повна						скорочена						повна						скорочена									
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі								
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС				
Тема 1. Вступ. Якість як об'єкт управління	24	2		4		18	22					22																
Тема 2. Розвиток систем управління якістю	24	2		4		18	26	2		2		22																
Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	24	2		4		18	26	2		2		22																
Тема 4. Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	26	2		6		18	26	2		2		22																
Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	26	2		6		18	26	2		2		22																
Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	28	4		6		18	28	2		4		22																
Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	28	4		6		18	26	2		2		22																
Усього годин / кредитів ECTS	180/6	18		36		126	180/6	12		14		154																

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id>

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Вступ. Якість як об'єкт управління.

1. Еволюція розвитку методів управління якістю.
2. Правові аспекти забезпечення якості продукції та послуг.
3. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю.

1. Комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ГОТ).
2. Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.
3. Досвід управління якістю у країнах світу. США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

1. Документація системи управління якістю, її рівень.
2. Стандарти щодо нормування управління якістю.
3. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування

Тема 4. Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

1. Процеси системи управління якістю на стадії контролю якості продукції та послуг.
2. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій у заходах з підвищення якості продукції.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

1. Контрольні опрацювання рецептур.
2. Порядок відбору середніх проб та підготовка проб для досліджень.
3. Методи виявлення фальсифікації харчових продуктів та встановлення природи харчових добавок.

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

1. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Сутність. Етапи проведення.
2. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

1. Визначення виробничої структури у залежності від виду і класу закладу.
2. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;

- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом не передбачено виконання індивідуального завдання.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

Осінь 2021/2022 н. р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	6	
	Тестування на Порталі	2	4
1.2	<i>Тема 2</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	6	6
	Тестування на Порталі	2	4
1.3	<i>Тема 3</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	6	6
	Тестування на Порталі	3	3
1.4	<i>Тема 4</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	6	6
	Тестування на Порталі	2	2
1.5	<i>Тема 5</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	7	7
	Тестування на Порталі	2	2
1.6	<i>Тема 6</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	7	7
	Тестування на Порталі	2	2
1.7	<i>Тема 7</i>		
	Виконання практичних робіт та їх обговорення	7	7
	Тестування на Порталі	2	4
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	20	20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне або ситуаційне завдання)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (розрахунково-аналітичне або ситуаційне, або творче завдання)	10	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА (ОСНОВНА, ДОПОМІЖНА)

8.1. Основні джерела інформації

1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю в сучасному ресторані; Навчальний посібник – Київ : Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури, 2019. – 382 с.
2. Про стандартизацію : [Закон України № 2407 - III] // Урядовий кур'єр. – 2001 рік. – 17 травня.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник, О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харківська Національна академія міського господарства. – Харків : ХМАМГ, 2012. – 414 с.
4. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. – Київ : Держстандарт України, 2001.
5. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник / В. Г. Топольник – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 328 с.
6. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – Київ: Держстандарт України, 2001.

8.2. Додаткові джерела інформації

7. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навчальний посібник / Л .С. Кириченко, П. В. Мережко – Київ. : Київський національно торговельно-економічний університет, 2001. – 128 с.
8. Мережко Н. В. Управління якістю : підручник для вищих навчальних закладів / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська – Київ : Київський національно торговельно-економічний університет, 2010. – 216 с.
9. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. Київ : Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
10. Безродна С. М. Управління якістю : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей. Безродна С. М. – Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.