

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

Кафедра маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва

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 2017

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

ЗГР-17

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

Харків, 2020 рік

Розробник:

Литвиненко Олена Дем'янівна, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва, кандидат економічних наук, доцент

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

10.09.2020 р.

Гарант освітньої програми

Антонова Олена Вікторівна, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу, кандидат економічних наук

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

10.09.2020 р.

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва

назва кафедри

протокол від 10.09.2020 р. № 01.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту, протокол від 11.09.2020 р. № 01.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у майбутніх фахівців загальних та фахових компетентностей щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є комплекс теоретичних, методичних та прикладних аспектів процесу планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення навчальної дисципліни ґрунтується на знаннях навчальних дисциплін «Менеджмент закладів сфери гостинності», «Маркетинг у сфері гостинності» та є основою для підготовки до здачі кваліфікаційного екзамену.

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 1. Здатність до ініціативності, відповідальності та демонстрування навичок безпечності відповідно до майбутнього профілю роботи, галузевих норм та правил, а також необхідного рівні індивідуального та колективного рівня безпеки у надзвичайних ситуаціях;

ЗК 2. Здатність до аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів, прогнозування на основі виявлених тенденцій. Розуміння сутності політичних, соціальних та духовно-культурних трендів у суспільстві;

ЗК 6. Здатність до безперервного та актуального навчання, вивчення і узагальнення передового досвіду у сфері своєї професійної діяльності;

ЗК 8. Дотримання загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах та у суспільстві, сприяння зміцненню моральних засад суспільства, орієнтація на загальнолюдські цінності;

ЗК 9. Здатність до ефективної роботи в команді, дотримання етики ділового спілкування.

фахових компетентностей:

ФК 9. Здатність впроваджувати системи управління якістю послуг в закладах сфери гостинності;

ФК 19. Уміння знаходити нові організаційні і сервісні можливості, оцінювати їх придатність і впроваджувати їх;

ФК 20. Здатність розробляти програми і плани створення та розвитку нових організаційних рішень, напрямів діяльності, продуктів і послуг.

програмних результатів навчання:

ПРН 9. Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням системи управління якістю послуг;

ПРН 19. Здатність адаптуватись до нових ситуацій та приймати рішення;

ПРН 20. Здатність усвідомлювати необхідність навчання впродовж усього життя з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю

Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни. 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.

Тема 2. 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 3. 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. 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.

Тема 4. 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. Процеси системи управління якістю на стадіях: маркетингових досліджень ринку, планування та розробки виробничих процесів, матеріально-технічного забезпечення та закупівлі, виробництва, перевірки та контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Аналіз якості

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

Тема 5. 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. Вхідний контроль якості матеріально-технічних ресурсів закладів готельно-ресторанного господарства. Контроль за дотриманням технологічної дисципліни, нагляд за виробництвом, за процесом обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в готельно-ресторанному господарстві. Завдання технологічних санітарних харчових лабораторій. Роль і участь працівників лабораторії у заходах із підвищення якості та впровадження новітніх технологій.

Тема 6. 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 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 7. 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 8. 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 9. 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. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування. Оцінка 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.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2017/2018		2018/2019		2019/2020		2020/2021	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Денна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна повна	Лекційні заняття							4	8
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття							2	10
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів							26	18
	Усього годин							32	36
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

Тема дисципліни	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	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю													6	2				4							
Тема 2. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю													8	2		2		4							
Тема 3. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю													6			2		4							
Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві													8	2		2		4							
Тема 5. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю													8	2		2		4							
Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства													8			2		6							
Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства													8	2				6							

Тема дисципліни	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Тема 8. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг													8			2		6						
Тема 9. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства													8	2				6						
Курсова робота (проект)																								
Усього годин / кредитів ECTS													68/2,27	12		12		44						

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=4064>.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Розвиток методів та підходів до управління якістю в світі.
2. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю в Україні.
3. Системний підхід до управління якістю.

Тема 2. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.
2. Роль стандартизації в науково-обґрунтованому управлінні якістю в готельно-ресторанному господарстві.
3. Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 3. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Сучасна філософія управління якістю.
2. Національні премії з якості та їх критерії.
3. Системний підхід до розробки та впровадження НАССР.

Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Процеси системи управління якістю на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
2. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів вироблення продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
3. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

Тема 5. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Вхідний контроль якості матеріально-технічних ресурсів закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Контроль за дотриманням технологічної дисципліни, нагляд за виробництвом, за процесом обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства.
3. Роль і участь працівників лабораторії у заходах із підвищення якості та впровадження новітніх технологій.

Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Органолептичний контроль якості та порядок його здійснення.
2. Ієрархічна структура комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг ресторанних та готельних.
3. Арбітражні та експрес-методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.

Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.
2. Характеристика шкал органолептичної оцінки готової продукції ресторанного господарства.
3. Вимоги до реалізації кулінарної продукції, приймання, упакування, маркування, транспортування і зберігання

Тема 8. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Вимоги до показників культури обслуговування.
2. Вимоги до гостинності в готелях.
3. Готельний етикет – важливий чинник якості готельних послуг.

Тема 9. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче, і практичних завдань, які наведені в Порталі навчальних ресурсів.

1. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування.
2. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функцій обслуговування.
3. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельно-ресторанного господарства.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів інституту: <https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id=4064>.

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

Не передбачено навчальним планом.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

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

Осінь – весна 2020/2021

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	2	3	4
1	Поточний контроль		60
1.1	<i>Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		3
1.2	<i>Тема 2. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		3
1.3	<i>Тема 3. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		3
1.4	<i>Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		4
1.5	<i>Тема 5. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		4
1.6	<i>Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		4
1.7	<i>Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		4
1.8	<i>Тема 8. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		4
1.9	<i>Тема 9. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства</i>		
	Опрацювання практичних завдань		3
	Тестування на Порталі		4

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	2	3	4
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)		24
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (ситуаційне завдання)		8
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (розрахунково-аналітичне завдання)		8
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-баловою 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. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа : Асортимент, технологія і управління якістю в сучасному ресторані : навчальний посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – Київ : Центр навчальної літератури, 2019. – 382 с.

2. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства : теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.

3. Панченко М. О. Управління якістю. Теорія та практика: навчальний посібник / М. О. Панченко. – Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 228 с.

4. Литвиненко О. Д. Управління якістю продукції та послуг індустрії гостинності : методичні вказівки та рекомендації до виконання самостійної роботи з навчальної дисципліни для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / О. Д. Литвиненко. – Харків, 2020. – 25 с. – Рукопис.

8.2. Додаткові джерела інформації

5. Бочарова О. В. Управління безпечністю товарів : підручник / О. В. Бочарова; Одеський національний економічний університет. – Одеса : Атлант, 2014. – 376 с.

6. Бубела Т. З. Методи та засоби визначення показників якості продукції : навчальний посібник / Т. З. Бубела, П. Г. Столярчук, Є. В. Походило та ін. – Львів : Львівська політехніка, 2012. – 289 с.

7. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Харків : Харківська національна академія міського господарства, 2012. – 414 с.

8. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Іванченка І. С., 2018. – 488 с.

9. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник / Н. Є. Кудла. – Київ : Центр учбової літератури, 2015. – 328 с.

10. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : навчальний посібник. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.