

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Директор ННІ неперервної освіти і туризму
проф. І. С. Гриценко
“ 05 ” “ 06 ” 2023 р

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол № 12 від 31.05.2023 р.

 в.о. завідувача кафедрою
д.е.н., проф. С.В. Мельниченко

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»
к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

 Гарант ОП
к.е.н., доц. Л. М. Гопкало

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю продукції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність 241 “Готельно-ресторанна справа”
Освітня програма “Готельно-ресторанний бізнес”
ННІ неперервної освіти і туризму
Розробник: професор, д.т.н., професор Сердюк Марина Єгорівна
(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2023

1. Опис навчальної дисципліни

Управління якістю продукції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Освітній ступінь	Бакалавр	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	Готельно-ресторанний бізнес	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов’язкова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	_____ (назва)	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	4	
Семестр	7	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	90 год.	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	4 год. 4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Головною *метою* викладання дисципліни «Управління якістю продукції в готельно-ресторанному бізнесі» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань 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 послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти 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 здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;
- вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

В результаті вивчення дисципліни, студент повинен *знати*:

- об'єкт та предмет дисципліни;
- володіти основними поняттям якості послуг в готелях і ресторанах;
- розуміти проблему якості на сучасному етапі;
- визначити необхідність підвищення якості як ключового чинника соціально-економічного розвитку;
- як провести аналіз етапів формування якості;
- процеси формування та розвитку систем управління якістю в умовах інтеграції України в світовий економічний простір;
- сутність систем управління якістю, взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM;
- як здійснювати самооцінку систем якості закладів готельного і ресторанного господарства, використовуючи критерії національних систем якості;
- основні складові та елементами системи управління якістю, на основі стандартів ISO 9000;

- застосування видів контролю з забезпечення рівня якості послуг в закладах готельного і ресторанного господарства на всьому шляху їх життєвого циклу;
- значення організаційної структури якості послуг готельного і ресторанного господарства;
- методику комплексної оцінки якості послуг;
- статичні методи управління якістю послуг та кваліметричні методи оцінювання якості послуг;
- розробку ієрархічних структур властивостей, що формують якість послуг;
- методи визначення значень показників властивостей послуг;
- як розробляти заходи постійного впливу на процес виробництва послуг в готельному і ресторанному господарстві з метою підтримання відповідного рівня на всіх стадіях життєвого циклу надання послуг;
- вимоги до матеріально-технічної бази готелів, до показників якості основних та додаткових послуг в готелях та ресторанах;
- теоретичні основи з оцінки комплексного показника якості послуг в готелях і ресторанах;
- комплекс показників оцінки якості надання послуг харчування, та якості послуг в готелях.

вміти:

- оцінити значення та ефективність вивчення дисципліни;
- аналізувати та прогнозувати конкурентоспроможність послуг для формування професійних навичок управління якістю послуг в готелях і ресторанах;
- використовувати сучасні методи менеджменту в якості;
- впровадити основні елементи систем якості в діяльності готелів і ресторанів;
- скласти план організаційних заходів з надання консультативної допомоги закладам готельного і ресторанного господарства з розробки технологічної документації;
- визначати показники якості послуг в готелях і ресторанах;
- проводити оцінку за абсолютним значенням показників;
- користуватися нормативною документацією з організації роботи закладів готельного і ресторанного господарства;
- проаналізувати державні результати та розробку рекомендацій щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу. проводити оцінки одиничних та узагальнюючих показників якості послуг в готелях і ресторанах.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції в готельно-ресторанному бізнесі» є формування комплексу компетентностей:

інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

загальні компетентності:

ЗК 01. 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 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції в готельно-ресторанному бізнесі» полягають:

ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

ПРН 24. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу в індустрії гостинності.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тиж-ні	усьо-го	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовий модуль 1. «Загальні положення у сфері управління якістю»														
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	1	10	2	2			6							
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	1	10	2	2			6							
Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	1	10	2	2			6							
Разом за змістовим модулем 1	30		6	6			18							
Змістовий модуль 2. «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції»														
Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	1	10	2	2			6							
Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	1	10	2	2			6							
Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	5	50	10	10			30							
Разом за змістовим модулем 2	70		14	14			42							
Змістовий модуль 3. «Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства»														
Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти	1	10	2	2			6							
Тема 8. Методи та засоби кваліметрії	1	10	2	2			6							
Тема 9. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	1	10	2	2			6							

Тема 10. Організація контролю якості продукції	1	10	2	2			6						
Тема 11. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства	1	10	2	2			6						
Разом за змістовим модулем 3	50		10	10			30						
Усього годин	150		30	30			90						

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Значення управління якістю продукції в закладах готельно-ресторанного господарства	2
2	Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	2
3	Якість як об'єкт управління	2
4	Сучасні моделі управління якістю	2
5	Система управління якістю на базі концепції TQM	2
6	Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів iso серії 9000	2
7	Законодавча база НАССР	2
8	Вивчення програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції	2
9	Розробка програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції	2
10	Розроблення та впровадження системи НАССР	2
11	Розроблення системи НАССР	2
12	Кваліметрія. Поняття, види, об'єкти	2
13	Органолептична оцінка продукції ресторанного господарства	2
14	Визначення смакової сенсорної чутливості дегустатора	2
15	Особливості органолептичної оцінки продукції закладів ресторанного господарства	2
	Всього	30

5. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

5.1Контрольні питання

1. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни
2. Загальні положення в галузі управління якістю
3. Основні напрями розвитку сучасного управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства
4. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю
5. Якість як об'єкт управління
6. Методи управління якістю
7. Системний підхід до управління якістю
8. Еволюція управління якістю
9. Зарубіжні моделі управління якістю
- 10.Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду
- 11.Міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості
- 12.Державне регулювання у сфері якості
- 13.Діяльність громадських організацій
- 14.Діяльність міжнародних організацій
- 15.Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю
- 16.Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку
- 17.Поняття, мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM)
- 18.Етапи розвитку концепції загального управління якістю (TQM)
- 19.Принципи, на яких базується tqm як ідейний зміст філософії
- 20.Базові концепції та ідеологія загального управління якістю (TQM)
- 21.Досвід впровадження та переваги, що забезпечуються організацією від застосування концепції TQM
- 22.Проблеми впровадження концепції tqm у діяльність організації
- 23.Методи та засоби концепції TQMЗагальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000

- 24.Основоположні принципи системи управління якістю
- 25.Основні складові структури управління якістю закладів готельноресторанного господарства
- 26.Загальні вимоги до системи управління якістю
- 27.Відповідальність вищого керівництва в системі управління якістю
- 28.Ресурси в системі управління якістю
- 29.Розробка та випуск продукції в системі управління якістю
- 30.Загальні відомості про вимірювання, аналіз та поліпшення в системі управління якістю
- 31.Вимірювання та поточний контроль у системі управління якістю
- 32.Система управління безпекою харчових продуктів
- 33.Стратегія та переваги системи НАССР
- 34.Основні терміни та визначення системи НАССР
- 35.Принципи системи НАССР «життєвий цикл» реалізації принципів НАССР
- 36.Відповідальність вищого керівництва в системі НАССР
- 37.Вимоги до системи НАССР
- 38.Управління документацією в системі НАССР
- 39.Дослідження та планування НАССР
- 40.Функціонування системи НАССР
- 41.Підтримання системи НАССР
- 42.Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції
- 43.Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції
- 44.Показники якості продукції ресторанного господарства
- 45.Основні методи визначення якості продукції
- 46.Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства
- 47.Економічна залежність працівника і якість
- 48.Контроль якості продукції на підприємствах

- 49.Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями
- 50.Органолептичний контроль якості продукції
- 51.Порядок відбору проб для лабораторного аналізу
- 52.Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції
- 53.Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства
- 54.Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства

5.2.Тестові завдання з дисципліни

1. *На які групи поділяються показники якості за кількістю властивостей:*
 - 1. узагальнюючі, одиничні, комплексні;
 - 2. одиничні комплексні;
 - 3. базові, одиничні, комплексні;
 - 4. відносні, базові.
2. *Як називається показник, який є основним стосовно даного виробу?*
 - 1. визначальний;
 - 2. одиничний;
 - 3. показник призначення;
 - 4. показник стандартизації;
 - 5. комплексний.
3. *На які групи поділяються показники якості за властивостями?*
 - 1. показники призначення і довговічності, надійності, естетичні;
 - 2. показники стандартизації та уніфікації, показники технологічності, ергономічні;
 - 3. показники призначення, естетичні, екологічної безпеки, комплексні;
 - 4. усі вірні відповіді.
4. *Хто з філософів першим проаналізував категорію якості?*
 - 1. Аристотель;
 - 2. Гегель;
 - 3. Вебер;
 - 4. Кант;
 - 5. Шухарт.
5. *Управління якістю – це :*
 - 1. ступінь реалізованої запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів;

2. скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості;
3. загальні виміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом;
4. усі відповіді вірні.

6. *На який термін встановлюються короткострокові прогнози якості продукції?*

1. до одного року;
2. до трьох років;
3. до п'яти років;
4. до двох років.

7. *Якого вченого вважають «батьком наукового управління»?*

1. А. Маслоу;
2. Г. Вебера;
3. Ф. Тейлора;
4. Г. Форда.

8. *Хто з вчених був засновником теорії статистичного керування якістю?*

1. В. Шухарт;
2. А. Фейгенбаум;
3. Ф. Тейлор;
4. К. Ісікава.

9. *Скільки основних етапів еволюції менеджменту якості виділяють?*

1. два;
2. вісім;
3. сім;
4. чотири.

10. *Що дає змогу визначити діаграма Парето?*

1. різні фактори й умови, що впливають на досліджувану проблему;
2. характер змін параметра якості в часі з урахуванням різних факторів;
3. головні фактори, з яких слід починати;
4. характер змін параметра якості в часі з урахуванням різних принципів.

11. *У менеджменті якості беруть участь:*

1. усі служби і підрозділи підприємства;
2. тільки служба менеджменту якості;
3. керівництво підприємства і служба менеджменту якості;
4. усі відповіді вірні.

12. *Хто розробив та ввів в практику контрольні карти?*

1. К. Ісікава;

2. В. Шухарт;
3. Дж. Джуран;
4. Ф. Кросбі.

13. *Хто з вчених є автором знаменитого афоризму : «За якість не платять»*

1. А. Маслоу;
2. Ф. Кросбі;
3. К. Ісікава;
4. Ф. Тейлор.

14. *Ідеологом системи «нуль дефектів» був:*

1. Ф. Кросбі;
2. Г. Форд;
3. А. Маслоу;
4. А Фейгенбаум.

15. *З чиєї ініціативи в Японії почали розвиватися «гуртки якості»?*

1. Кант;
2. Ф. Кросбі;
3. К. Ісікава;
4. А. Маслоу.

16. *Який вчений впровадив графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – «риб'ячої кістки»?*

1. Ф. Тейлор;
2. К. Ісікава;
3. Дж. Джуран;
4. Г. Вебер.

17. *Головна сутність якої системи полягає в керуванні якістю на основі стандартів?*

1. КСУЯП;
2. БВП;
3. СБП;
4. ЯНАРЗПВ.

18. *В якому році Україна була прийнята в члени ISO?*

1. 1998;
2. 1993;
3. 2000;
4. 2003.

19. *У якій країні вперше почали створюватися гуртки якості?*

1. США;
2. Німеччині;

3. Японії;
4. Франції.

20. *На які групи поділяються показники якості за кількістю властивостей:*

1. узагальнюючі, одиничні, комплексні;
2. одиничні комплексні;
3. базові, одиничні, комплексні;
4. відносні, базові.

21. *Документи з описом застосування системи якості до конкретного продукту, проекту чи контракту - це*

1. технічні вимоги;
2. настанови;
3. програми якості;
4. протоколи.

22. *Ким здійснюється попереднє оцінювання системи якості?*

1. комісією органу з сертифікації;
2. керівником органу з сертифікації;
3. Держспоживстандартом України;
4. органом з стандартизації.

23. *Який документ повинен подати виробник, який претендує на сертифікацію систем якості в системі УкрСЕПРО?*

1. ліцензію;
2. заявку;
3. патент;
4. посвідчення якості.

24. *За основу української національної нагороди за якість прийнята модель :*

1. американської премії за якість Белдріджа;
2. Європейської премії за якість;
3. японської премії Лемінга;
4. премії якості СНГ.

25. *У якому році була заснована українські національні нагороди за якість?*

1. у 1992 р;
2. у 1996 р;
3. у 1998 р;
4. у 2000 р.

26. *«Аудит першою стороною» - це*

1. зовнішній аудит;
2. внутрішній аудит;
3. споріднений аудит;
4. комбінований аудит.

27. Об'єктом аудиту є:

1. продукція;
2. послуги;
3. організація;
4. якість.

28. Внутрішній аудит систем якості , як правило проводять:

1. служби управління якості;
2. відділ контролю підприємства;
3. служба стандартизації;
4. служба сертифікації.

29. На який термін видається сертифікат аудитора?

1. на один рік;
2. на три роки;
3. на чотири роки;
4. безстроково.

30. Зовнішній аудит закінчується :

1. наданням заявнику звіту з аудиту;
2. видачею ліцензії;
3. видачею сертифікату з аудиту;
4. наданням протоколу аудиту.

31. Головна мета стандартизації та сертифікації продукції та послуг закладів готельного та ресторанного господарства – це:

1. гарантування того, що продукція, процес та послуги відповідають вимогам чинних законодавчих актів і нормативних документів;
2. процедура письмового засвідчення третього стороною (уповноваженим органом) відповідності продукції, процесів чи послуг заданим вимогам;
3. досягання оптимального ступеня впорядкування в сфері готельного та ресторанного господарства;
4. усі відповіді вірні.

32. Як називають систему управління якістю, яка спрямовує та контролює діяльність підприємства щодо якості?

1. система БВП;
2. система управління якістю продукції;
3. управління якістю продукції;
4. усі відповіді вірні.

33. Яке із запропонованих визначень поняття «якість» відповідає ДСТУ ISO 9000:2007?

1. ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;

2. сукупність характеристики об'єкта, які стосуються його здатності задовольняти визначені потреби;
3. має ключову роль в економічній, соціальній стратегії провідних країн світу;
4. усі відповіді вірні.

34. Які властивості вважаються вагомими для оцінки якості продукції та послуг?

1. естетичність, сучасність, практичність;
2. технічні, експлуатаційні, естетичний рівень, технічна якість;
3. модернізаційних, естетичний, якість роботи, продукції, маркування.

35. Розробки яких авторів вважаються основоположними у сучасному управлінні якістю?

1. Демінг, Шнейдерман, Парето, Етінгер-Стінг;
2. Маркус Джоуб, Марк Ханна, Хіроє Цубакі, Тейлор;
3. Кросбі, Джурман, Ісікава, Фейгенбаум, Демінг.

36. За допомогою яких засобів здійснюється загальне управління якістю?

1. формування потреб, визначення вимог до якості;
2. здатність системи створити продукцію; задоволеності замовника;
3. планування, управління якістю, забезпечення якості, поліпшення якості в рамках системи якості;
4. усі відповіді правильні.

37. Що є фундаментом якості на підприємстві?

1. загальне управління якістю (там);
2. стандарти ISO серії 9000;
3. залучення профспілок до діяльності підприємства;
4. усі відповіді вірні.

38. Що має бути стандартом діяльності вищого керівництва на підприємстві, яке впроваджує СУЯ?

1. постійне вдосконалення;
2. безпомилкова робота;
3. робота за принципом "точно в термін";
4. усі відповіді вірні.

39. Який принцип необхідний для розробки та впровадження системи управління запасами?

1. "мозкова атака";
2. "точно вчасно";
3. "чітка координація";
4. усі відповіді вірні.

40. Яка послідовність розвитку вітчизняного УЯ?

1. КЯ; ОЯП; гармонізація з міжнародними стандартами;
2. вивчення факторів, що забезпечують якість; оцінка якості; контроль якості; УЯП;
3. контроль якості і оцінка якості; УЯП, взаємозв'язок безпосередньо УЯП з факторами, що його забезпечують;
4. усі відповіді вірні.

41. До стратегічних функцій системи управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства відносять:

1. прогнозування й аналіз базових показників якості; визначення напряду проектних і конструкторських робіт; аналіз досягнутих результатів якості виробництва продукції та надання послуг; аналіз інформації про рекламації; аналіз інформації про споживацький попит;
2. підтримка на рівні заданих показників якості; взаємодія з керованими об'єктами і зовнішнім середовищем; аналіз інформації про рекламації;
3. аналіз інформації про споживацький попит; виготовлення продукції та надання послуг; розроблення довгострокових планів з якості;
4. усі відповіді вірні.

42. Цілі політики в галузі якості:

1. задоволення споживача; постійне підвищення якості продукції та послуг; врахування вимог суспільства і захист навколишнього середовища; ефективність виробництва продукції та надання послуг;
2. оптимізація витрат та якості; чітке визначення потреб споживача та необхідних заходів стосовно якості; політика у галузі якості;
3. комісії з якості; ефективність керівництва; постійне поліпшення; попередження негативного впливу на суспільство і навколишнє середовище внаслідок діяльності організації, яка надає послуги;
4. усі відповіді вірні.

43. Концепція НАССР була розроблена?

1. в 50 – х роках минулого століття;
2. в 70 – х роках минулого століття;
3. в 60 – х роках минулого століття;
4. в 80 – х роках минулого століття.

44. НАССР – це:

1. система аналізу ризиків та контролю у критичних точках – система для ідентифікації оцінки, аналізу та контролю ризиків, що є важливими для безпечності харчових продуктів;
2. система бездефектного виробництва;
3. система постійного поліпшення якості;
4. усі відповіді вірні.

45. Система управління безпечністю харчових продуктів НАССР базується на:

1. 14 принципах;
2. 7 принципах;
3. 9 принципах;
4. 5 принципах.

46. Операційний контроль – це:

1. здійснення єдиних об'єктивних методів оцінки якості продукції;
2. це періодичний контроль;
3. контроль якості у процесі виробництва;
4. усі відповіді вірні.

47. Для здійснення єдиних об'єктивних методів оцінки якості продукції та підвищення ефективності виробництва у закладі, проводитиметься технічний контроль якості, який поділяється на:

1. вхідний;
2. операційний;
3. вихідний;
4. усі відповіді вірні.

48. При сенсорному (органолептичному) аналізі визначають наступні показники:

1. зовнішній вигляд;
2. колір;
3. консистенцію;
4. смак;
5. усі відповіді правильні.

49. Солодкий смак краще проявляється при температурі:

1. $t = 10^\circ\text{C}$;
2. $t = 37^\circ\text{C}$;
3. $t = 17^\circ\text{C}$;
4. $t = 10^\circ\text{C}$.

50. Смак – це:

1. відчуття, яке виникло під час збудження смакових рецепторів порожнини рота;
2. відчуття за дотиком пальців до продукту;
3. відчуття під час перемішування;
4. відчуття під час розрізання, розламування, натиску, проколювання.

51. Дегустація – це:

1. оцінка хімічних властивостей за допомогою приладів;
2. оцінка харчових та смакових властивостей сенсорним (органолептичним) методом;

3. оцінка бактеріологічних показників за допомогою лабораторних досліджень;
4. усі відповіді вірні.

52. На які види поділяються дегустації?

1. робочі та технічні;
2. універсальні та комплексні;
3. робочу та учбову;
4. усі відповіді вірні.

53. Сенсорна чутливість – це:

1. здатність відтворювати зовнішні імпульси за допомогою органів чуття;
2. найліпша інтенсивність імпульсів, які сприймаються людиною;
3. це здатність запам'ятовується, розпізнавати різні імпульси та сенсорні враження;
4. усі відповіді вірні.

54. Що встановлюють при оцінці смаку харчових продуктів?

1. наявність специфічних не характеристик смакових властивостей;
2. типовість смаку для даного продукту;
3. наявність сторонніх присмаків;
4. усі відповіді вірні.

55. До комбінованих смаків відносять:

1. кисло-солодкий, солодко кислий, кисло-солоний, гірко-солоний;
2. гостро-солоний, кисло-гіркий;
3. їдкий, кисло-їдкий;
4. усі відповіді вірні.

56. З чого починається цикл життя виробу чи продукції?

1. з виробництва;
2. з маркетингових досліджень;
3. із закупівлі сировини;
4. усі відповіді вірні.

57. Підхід якого вченого покладений в основу системи загального управління якістю?

1. Тейлора;
2. Демінга;
3. Джурана;
4. усі відповіді вірні.

58. Скільки принципів для керівництва підприємства сформулював Демінг?

1. 10;
2. 14;

3. 8;

4. 12.

59. Скільки існує принципів виробничої якості, за Тягучі?

1. 3;

2. 4;

3. 7;

4. 10.

60. За допомогою яких процесів можна керувати якістю відповідно до концепції Джозефа Джурана?

1. планування якості, регулювання якості, вдосконалення якості;

2. планування якості, контроль якості, коригування якості;

3. планування якості, коригування якості, виконання якості;

4. усі відповіді вірні.

6. Методи навчання

В рамках вивчення дисципліни передбачається проведення лекцій, практичних, самостійної та індивідуальної роботи студентів.

Лекція є основною формою навчального процесу. Мета лекції – розкрити основні положення теми, досягнення науки, з'ясувати невирішені проблеми, узагальнити досвід роботи, дати рекомендації щодо використання основних висновків за темами на практичних заняттях.

Лекція має структуру набуття нових знань і містить такі елементи:

- вступ, де дається мотивація навчання, чітке формулювання теми лекції та постановка завдання;
- викладення в логічній послідовності окремих частин лекції;
- висновки, що дають можливість осмислити лекцію в цілому і виділити основну ідею;
- конкретне завдання на самостійну роботу;
- відповіді на запитання.

Основні вимоги до лекції:

- високий теоретичний рівень інформації, посилання на законодавчі та нормативні акти, на нові досягнення науки;
- розкриття наукових засад курсу;
- зв'язок теорії з практикою, зосередження уваги студентів на питаннях, які вирішуються у світлі сучасних вимог;
- рекомендації до поглибленого самостійного вивчення тем, необхідних для практичної роботи.

Передбачається застосування таких видів лекцій: вступної, тематичних та підсумкової; залежно від методів викладу навчального матеріалу: монологічних, проблемних, лекцій-бесід тощо.

Практичне заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Учасники заняття аналізують

проблему, виявляють причиннонаслідкові зв'язки, висувають шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання і дискутують. Проводиться, як правило, зі студентами, які мають відповідну підготовку й досвід самостійного вивчення складних наукових і практичних проблем. В ході практичного заняття студенти вирішують ситуаційні та тестові завдання.

Основні вимоги до практичного заняття:

- продуманість змісту теми, її проблем та методики обговорення;
- визначення цілей, дидактичних і виховних завдань заняття;
- проблемна постановка запитань;
- увага до тестових питань (відкритих та закритих) та логіки їх розкриття;
- постійне керування перебігом практичного заняття, створення атмосфери невимушеності, полемічності й творчої активності;
- стимулювання дискусії;
- забезпечення всебічного розгляду й аналізу навчальних проблем, об'єктивна оцінка виступів і відповідей, своєчасне їх коригування;
- орієнтація студентів на подальшу самостійну роботу над навчальним матеріалом тощо.

Самостійна робота студентів полягає у вивченні та опрацюванні наукової, навчальнометодичної літератури, законодавчих і нормативних актів, виконанні навчальних завдань. У процесі самостійної роботи студенту необхідно вивчити за допомогою рекомендованої літератури весь матеріал, передбачений програмою курсу.

7. Форми контролю

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.
2. Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:
 - Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
 - Оцінювання самостійної роботи.
 - Проведення підсумкового контролю (екзамену).

8. Розподіл балів, які отримують студенти (форма підсумкового контролю – екзаме́н)

№ зміст ового моду ля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		мінімальна	максимальна	Методи	тиждень семестру
1	Лекційний курс (3тем)	30	40	Письмова модульна робота	1,2,3,4,5
	Практичне заняття 1.	10	20		1
	Практичне заняття 2.	10	20		2

	Практичне заняття 3.	10	20		3
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
2	Лекційний курс (5 тем)	18	30	Письмова модульна робота	4,5,6,7,8,9, 10
	Практичне заняття 4	6	10		
	Практичне заняття 5	6	10		
	Практичне заняття 6	6	10		6
	Практичне заняття 7	6	10		7
	Практичне заняття 8	6	10		8
	Практичне заняття 9	6	10		9
	Практичне заняття 10	6	10		10
	Всього балів по змістовному модулю 2	60	100		
3	Лекційний курс (4 тем)	20	30	Письмова модульна робота	11, 12,13,14,15
	Практичне заняття 11	8	14		11
	Практичне заняття 12	8	14		12
	Практичне заняття 13	8	14		13
	Практичне заняття 14	8	14		14
	Практичне заняття 15	8	14		15
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
	Рейтинг студента з навчальної дисципліни	42	70		
	Екзамен	18	30		
	Загальна кількість балів	60	100		

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль			Рейтинг з навчальної роботи R НР	Рейтинг з додаткової роботи R ДР	Рейтинг штрафний R ШТР	Підсумкова атестація (екзамен)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3					
0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи R НР стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R(1)_{ЗМ} \cdot K(1)_{ЗМ} + \dots + R(n)_{ЗМ} \cdot K(n)_{ЗМ})}{K_{ДИС}} + R_{ДР} - R_{ШТР},$$

де $R(1)ЗМ, \dots R(n)ЗМ$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K(1)ЗМ, \dots K(n)ЗМ$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$КДИС = K(1)ЗМ + \dots + K(n)ЗМ$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{ДР}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{ШТР}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K(1)ЗМ = \dots = K(n)ЗМ$. Тоді вона буде мати вигляд

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R(1)ЗМ + \dots + R(n)ЗМ)}{n} + R_{ДР} - R_{ШТР}.$$

Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$ додається до $R_{НР}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{НР}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90 – 100
Добре	74 – 89
Задовільно	60 – 73
Незадовільно	0 – 59

9. Методичне забезпечення

1. Силабус навчальної дисципліни «Управління якістю продукції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу».
2. Методичні вказівки до проведення практичних занять.
3. Методичні вказівки до самостійної роботи студентів.
4. Перелік запитань для тестової перевірки знань (контрольної роботи).

10. Рекомендована література

основна

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.

3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.
5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
7. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.
13. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАМГ, 2012. 414 с.
14. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.
15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2006. 234 с.
16. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія /Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.
17. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с. Електронна копія.

допоміжна

18. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 382 с.
19. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. М.: Новое знание, 2006. 365с. (Экономическое образование).
20. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: КНТЕУ, 2010. 448 с.

21. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 780с.
22. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2003. 200 с.
23. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник. К., 1995.
24. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
25. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник. 2-ге вид. переробл. і допов. К.: Кондор, 2012. 346 с.
26. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., переробл. та допов. К. : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
27. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. 460с.
28. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. К.: Ліра-К, 2011. 388 с.
29. Проектування готелів: навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2012. 340 с.
30. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. К.: КНТЕУ, 2007. 465 с.
31. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник. К. : Кондор, 2009. 408с.
32. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2010. 596 с.
33. Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): підручник / В.В. Власенко, Т.В. Семко, В. М. Криворук, О. А. Іваніщева. Вінниця: Видавничоредакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с. + Електронна копія.
34. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. пер. с польск. М. : Финансы и статистика, 2008. 296 с.
35. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Зміюв, Г. О. Зінов'єв та ін. ; За ред. С.І. Дорогунцова. К. : Ліра-К, 2005. 520с.
36. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібник. 3-тє вид., доп. і перероб. К.: Атіка, 2009. 392 с. 38. HoReCa: навч. посібник. Т.3. Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2017. 448 с.: іл

Інформаційні ресурси

- 37. <http://www.iso.org/sdis/forms>
- 38. <http://www.easc.org.by>
- 39. <http://www.dstu.gov.ua>
- 40. <http://www.management.com.ua>
- 41. <http://www.all-hotels.com.ua>