СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ
«Управління якістю продукції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу»
Ступінь вищої освіти - Бакалавр
Спеціальність 241– «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання ___4_____, семестр _7_____
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС_6
Мова викладання українська

Лектор курсу	**Сердюк Марина Єгорівна**
Контактна інформація лектора (e-mail)	**професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму** maryna.serdiuk@nubip.edu.ua
Сторінка курсу в eLearn	https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5188

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ
(до 1000 друкованих знаків)

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» відноситься до циклу професійних дисциплін, та присвячена детальному розглядаються проблеми управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції, що виробляється підприємствами готельноресторанного бізнесу. Метою курсу 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, уміння 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.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ОП

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК): 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):

ЗК 05.Здатність працювати в команді.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності тамультикультурності.

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства

в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;
СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання (ПРН):

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 12.Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.
ПРН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
ПРН 23. Розробляти власні проекти підприємств готельно- ресторанного бізнесу та організовувати технологічний процес обслуговування в оселях сільського зеленого туризму з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	**Години** (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	**Результати навчання**	**Завдання**	**Оцінювання**
7 семестр				
Змістовий модуль 1. . «Загальні положення у сфері управління якістю»				
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	2/2	Знати проблеми якості на сучасному етапі розвитку країни; загальні положення в галузі управління якістю. Розуміти основні напрями розвитку сучасного управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 1 «Значення управління якістю продукції в закладах готельно-ресторанного господарства». Опитування, дискусії.	5
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	2/2	Знати основні терміни та визначення в галузі управління якістю Розуміти поняття про якість як об'єкт управління та методи управління якістю	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 2 «Якість як об'єкт управління» Опитування, дискусії, доповіді	5

Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	2/2	Знати етапи еволюції управління якістю, зарубіжні моделі управління якістю та вітчизняні системи управління якістю радянського періоду Мати уяву про міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості Розуміти основні напрямки діяльності україни у сфері якості	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 3 «Сучасні моделі управління якістю» Опитування, доповіді, дискусії. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. belearn)	5
Разом за змістовим модулем 1	6/6			15
Змістовий модуль 2. «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції»				
Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	2/2	Знати етапи розвитку систем управління якістю в умовах глобалізації ринку, поняття, мету й основні складові концепції TQM, основні етапи її розвитку, проблеми впровадження концепції TQM у діяльність організації	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 4 «Сучасні моделі управління якістю» Опитування, дискусії, доповіді	5
Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	2/2	Знати загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000, основоположні принципи системи управління якістюзгідно даного документа. Розуміти основні складові структури управління якістю закладів готельноресторанного господарства	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 5 «Система управління якістю на базі концепції TQM». Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	10/10	Знати основні положення системи управління безпекою харчових продуктів, основні терміни та	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 6 «Системи управління якістю	20

		визначення системи НАССР. Розуміти стратегію та переваги системи НАССР, принципи системи НАССР. Вміти розробляти план НАССР.	на основі міжнародних стандартів iso серії 9000» Виконати практичну роботу 7 «Законодавча база НАССР» Виконати практичну роботу 8 «Вивчення програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції» Виконати практичну роботу 9 «Розробка програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції» Виконати практичну роботу 10 «Розроблення та впровадження системи НАССР» Опитування, доповіді, дискусії	
Разом за змістовим модулем 2	14/14			30
Змістовий модуль 3. «Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства»				
Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об’єкти	2/2	Знати завдання, методи та об’єкти кваліметрії, показники якості продукції, послуг, їх класифікацію та характеристику Мати уяву про одиничні показники якості та їх класифікацію.	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 11 «Розроблення системи НАССР» Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 8. Методи та засоби кваліметрії	2/2	Знати порядок вимірювання і оцінка показників якості продукції; Розуміти рівні якості продукції та послуг, методи їх	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 12 «Кваліметрія. Поняття, види,	5

		оцінки.	об’єкти» Опитування, доповіді, дискусії	
Тема 9. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2/2	Знати основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції, поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції, показники якості продукції ресторанного господарства Вміти планувати якість продукції ресторанного господарства	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 13 «Органолептична оцінка продукції ресторанного господарства» Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 10. Організація контролю якості продукції	2/2	Знати основні складові контролю якості продукції на підприємствах, особливості контролю якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Вміти проводити органолептичний контроль якості продукції. Розуміти порядок відбору проб для лабораторного аналізу	Опрацювати теоретичні питання. Виконати практичну роботу 14 «Визначення смакової сенсорної чутливості дегустатора» Опитування, доповіді, дискусії	5
Тема 11. Вимоги нормативної докуме-нтації до показників якості ресторанного господарства	2/2	Знати вимоги нормативної документації до кулінарної продукції, вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства, вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства	Виконати практичну роботу 15 «Особливості органолептичної оцінки продукції закладів ресторанного господарства»	5
Разом за змістовим	10/10			25

модулем 3				
Всього за семестр	30/30			70
Екзамен				30
Всього за курс	**180 годин**			

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні творчі завдання, презентації, реферативні повідомлення повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу та джерела.
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	**Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків**	
	екзаменів	**заліків**
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Управління якістю: підручник / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Ю. М. Мотузка ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ : КНТЕУ, 2021. 328 с.
2. Безпека продовольчої сировини і харчових продуктів: навчальний посібник-практикум / В. В. Євлаш, Л. В. Газзаві-Рогозіна, І. С. Пілюгіна, Л. І. Сєногонова. Х. : Світ Книг, 2022. 120 с.
3. Димань Т.М. Безпека харчових гідробіонтів: підручник. К.: Академія. 2022. 256 с.
4. Касілова Л.О., Крайнюк Л.М., Черевко О.І. Управління якістю кулінарної продукції лікувального та дієтичного харчування: навч. посібник. Суми: Університетська книга. 2020. 228 с.
5. Бочарова О.В. НАССР і системи управління безпечністю харчової продукції: підручник. Одеса. 2019. 376 с.

Нормативні документи

6. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.[чинний від 01.07.2016]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2016. 49 с.
7. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю вимоги (ISO 9001: 2000, IDT).[чинний від 01.07.2016]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.

8. ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT). [чинний від 01.01.2020]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.
9. ДСТУ ISO 10001:2019 (ISO 10001:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій. [чинний від 01.01.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 18 с.
10. ДСТУ ISO 10002:2019 (ISO 10002:2018, IDT). Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях. [чинний від 01.01.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 21 с.
11. ДСТУ ISO 10003:2019 (ISO 10003:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розв'язання спорів поза межами організації. [чинний від 01.01.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 28 с.
12. ДСТУ ISO 10004:2019 (ISO 10004:2018, IDT). Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання. [чинний від 01.01.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 26 с.
13. ДСТУ ISO 10005:2019 Управління якістю. Настанови щодо програм якості (ISO 10005:2018, IDT). [чинний від 01.01.2021].К.:ДП «УкрНДНЦ», 2019. 27 с.
14. ДСТУ ISO 22000:2019 Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі (ISO 22000:2018, IDT). [чинний від 01.09.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.
15. ДСТУ ISO/TS 22002-1:2019 (ISO/TS 22002-1:2009, IDT). Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 1. Виробництво харчових продуктів. [чинний від 01.08.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 20 с.
16. ДСТУ ISO/TS 22002-2:2019 (ISO/TS 22002-2:2013, IDT). Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 2. Громадське харчування. [чинний від 01.08.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 25 с.
17. ДСТУ ISO/TS 22002-3:2019 (ISO/TS 22002-3:2011, IDT). Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 3. Сільське господарство. [чинний від 01.08.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.
18. ДСТУ ISO/TS 22002-4:2019 (ISO/TS 22002-4:2013, IDT). «Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 4. Виробництво паковання для харчових продуктів», [чинний від 01.08.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.
19. ДСТУ ISO/TS 22002-5:2020 (ISO/TS 22002-5:2019, IDT) «Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 5. Транспортування та зберігання».[чинний від 01.08.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.
20. ДСТУ ISO/TS 22002-6:2019 (ISO/TS 22002-6:2016, IDT). Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 6. Виробництво кормів і харчових продуктів для тварин. [чинний від 01.08.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.
21. ДСТУ ISO/TS 22003:2019 (ISO/TS 22003:2013, IDT). Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, що забезпечують аудит і сертифікацію систем управління безпечністю харчових продуктів. [чинний від 01.09.2021]. К.:ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30 с.

допоміжні

22. Food safety and security: an international aspect = Безпечність харчових продуктів та продовольча безпека: міжнародний аспект: monography /N. Kordzaia, B. Iegorov, B. Trajkovska etc. Kherson: OLDI-PLUS, 2020. 128 p.\
23. Харчова та санітарна токсікологія: навч. посіб. / О. В. Кузьмін, В. М. Ісаєнко, Л. М. Акімова та ін.; Нац. ун-т харч. технологій, Нац. авіац. ун-т, Приватне акц. т-во "Вищ. навч. закл. "Межрегіон. акад. упр. персоналом". Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 556 с.
24. Основи сенсорного аналізу харчових продуктів : навч. посіб. / О. Б. Ткаченко, Н. В. Каменева, О. О. Тітлова та ін.; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : Гельветика, 2020. 304 с.