

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеський національний технологічний університет

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Управління якістю продукції та послуг
у закладах ресторанного господарства (ЗРГ) рекреаційного комплексу**

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання – українська

Освітньо-професійна (наукова) програма «Індустрія здорового харчування»

Код та найменування спеціальності 181 «Харчові технології»

Шифр та найменування галузі знань 18 «Виробництво та технології»

Ступінь вищої освіти магістр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою університету

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою технології ресторанного і оздоровчого харчування Одеської національної академії харчових технологій

РОЗРОБНИКИ: І.Р. Біленька, доцент, канд. техн. наук, доцент
Н.А. Лазаренко, канд. техн. наук, ст. викладач
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри технології ресторанного і оздоровчого харчування

Протокол від «05» травня 2022 р. № 11

Завідувач кафедри ПІДПИСАНО Любов ТЕЛЕЖЕНКО
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальності 181 «Харчові технології
галузі знань 18 «Виробництво та технології»

В.о. голови ради ПІДПИСАНО Алла МАКАРИНСЬКА
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Гарант освітньої програми ПІДПИСАНО Ірина БІЛЕНЬКА
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено Методичною радою університету
Протокол від «30» 08 2022 р. № 1

Секретар Методичної ради академії ПІДПИСАНО Валерій МУРАХОВСЬКИЙ
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка.....	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти.....	4
1.3	Міждисциплінарні зв'язки.....	5
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС.....	5
2	Зміст дисципліни:.....	5
2.1	Програма змістових модулів.....	5
2.2	Перелік лабораторних робіт.....	6
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи.....	7
3	Критерії оцінювання результатів навчання.....	7
4	Інформаційне забезпечення.....	9

1. Пояснювальна записка

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни є формування знань та вмінь, пов'язаних з вивченням систем управління якістю, організацією управління, контролю якості та безпеки продукції здорового харчування у закладах ресторанного господарства рекреаційного комплексу.

Завдання дисципліни – дати уявлення про сучасні системи управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства рекреаційного комплексу.

У результаті вивчення курсу «Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства (ЗРГ) рекреаційного комплексу» студент повинен

знати:

- що являє собою система управління якістю в сучасних умовах, її сутність;
- нормативну і організаційно-технічну основу управління якістю продукції;
- основні терміни, визначення та поняття у сфері якості;
- фактори, що обумовлюють якість продукції;
- форми та методи контролю якості;
- основні напрямки удосконалення механізму підвищення якості та конкурентоспроможності продукції здорового харчування у ЗРГ;
- шляхи удосконалення вітчизняних систем управління якістю продукції здорового харчування у ЗРГ;
- роль ДСТУ ISO серій 9000, 14000, 22000 та їх значення для управління якістю продукції;
- мету, програми передумови, принципи та склад документації системи НАССР;
- мету та принципи стандарту GMP;
- досвід розвинутих країн в управлінні якістю продукції та послуг;
- роль людського фактору в системі управління якістю та послуг у закладах ресторанного господарства рекреаційного комплексу та стилі керівництва.

вміти:

- визначати рівень якості продукції;
- розраховувати рівень якості продукції;
- визначати критичні точки контролю системи НАССР та складати НАССР-план;
- впроваджувати систему НАССР у ЗРГ рекреаційного комплексу;
- оцінювати ефективність роботи виробництва по випуску продукції здорового харчування у закладах ресторанного господарства, у т.ч. рекреаційного комплексу.

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства рекреаційного комплексу» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в Стандарті вищої освіти зі спеціальності 181 «Харчові

технології» (<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/10/23/181-Kharchov.tekhn.mahistr.1.pdf>) та освітньо-професійній програмі «Індустрія здорового харчування» (<http://nmv.ontu.edu.ua/opp/181m-izh2021.pdf>) підготовки магістрів.

Загальні компетентності:

ЗК2. Здатність проводити дослідження на відповідному рівні.

ЗК4. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК6. Здатність забезпечувати якість та безпечність харчових продуктів під час впровадження технологічних інновацій на підприємствах галузі.

СК7*. Здатність до організації і проведення роботи з впровадження прогресивних технологій, підвищення якості продуктів здорового харчування.

Програмні результати навчання:

ПРН 5. Обирати та впроваджувати у практичну виробничу діяльність ефективні технології, обладнання та раціональні методи управління виробництвом з урахуванням світових тенденцій розвитку харчових технологій.

ПРН 11. Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів.

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Попередні – «Ділова та професійна мова», «Методологія та організація наукових досліджень», «Інноваційні технології продуктів оздоровчого харчування з КП», послідовні – виробнича практика.

1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Навчальна дисципліна викладається на 1 курсі у 2 семестрі для денної та заочної форм навчання.

Кількість кредитів ЄСТS – 6,0; годин – 180.

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	лабораторні	практичні
денна	60	30	30	–
заочна	30	14	16	–
Самостійна робота, годин	Денна – 120		Заочна – 150	

2. Зміст дисципліни

2.1. Програма змістовних модулів

Змістовий модуль 1: *Основні аспекти управління якістю продукції та*

послуг

№ теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	<i>Загальні положення у сфері управління якістю. Комплексне управління якістю.</i>	4	2
2.	<i>Еволюція підходів до управління якістю.</i>	4	2
3.	<i>Розвиток вітчизняних систем управління якістю.</i>	2	2

Змістовий модуль 2: *Політика у сфері якості*

№ теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
4.	<i>Основні методи визначення якості продукції та послуг у ЗРГ рекреаційного комплексу.</i>	6	2
5.	<i>Роль людського фактору в управлінні якістю продукції та послуг.</i>	2	1
6.	<i>Міжнародний досвід з управління якістю продукції та послуг.</i>	2	1

Змістовий модуль 3: *Управління безпекою продукції та послуг*

№ теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
7.	<i>Системи управління якістю в стандартах ISO Серії 9000.</i>	4	2
8.	<i>Значення і можливість системи ХАССП в управлінні якістю продукції.</i>	6	2
	Разом з дисципліни	30	14

2.2. Перелік лабораторних робіт

№ з/п	Назва лабораторної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	<i>Вивчення структури ДСТУ ISO серії 9000 та методів визначення показників якості продукції.</i>	4	–
2.	<i>Вивчення особливостей дегустації різних видів страв здорового харчування.</i>	4	4
3.	<i>Органолептичний метод оцінки якості напоїв здорового напрямку.</i>	4	4
4.	<i>Контроль якості страв з застосуванням статистичної обробки отриманих даних. Складання контрольних карт Шухарта.</i>	4	4
5.	<i>Контроль якості страв з застосуванням статистичної обробки отриманих даних. Діаграма Ісікави (причинно-наслідкова діаграма).</i>	4	–
6.	<i>Вивчення структури ДСТУ ISO серії 22000 та методів визначення показників безпеки продуктів харчування.</i>	4	–
7.	<i>Вивчення системи моніторингу критичних контрольних точок при виготовленні страв здорового харчування.</i>	4	4
8.	<i>Аналіз ризику та складання дерева прийняття рішень за системою НАССР.</i>	4	–
9.	<i>Складання робочого листа НАССР-плану</i>	2	–
	Всього	30	16

2.3. Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/П	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	<i>Фактор успіху в умовах ринкової економіки.</i>	6	8
2.	<i>Визначення потреб споживача.</i>	6	6
3.	<i>Поняття задоволеності споживача. Поняття якість. Динаміка визначення поняття якості.</i>	6	8
4.	<i>Конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства рекреаційного комплексу.</i>	6	8
5.	<i>Конкурентоспроможність продукції. Параметри конкурентоспроможності продукції.</i>	6	8
6.	<i>Якість і задоволеність споживача – фактор успіху закладу ресторанного господарства.</i>	6	8
7.	<i>Якість продукції та якість послуги. Система тотального управління якістю.</i>	6	8
8.	<i>Гуртки контролю якості. Система «ДЖІТ».</i>	8	8
9.	<i>Системний підхід до управління.</i>	6	8
10.	<i>Значення підвищення якості продукції. Премії з якості.</i>	6	6
11.	<i>Міжнародні та вітчизняні конкурси з якості продукції та послуг. Цілі конкурсів з якості.</i>	6	8
12.	<i>Механізм управління якістю продукції та функції, виконання яких він повинен забезпечити.</i>	8	8
13.	<i>Циклічна модель управління якістю PDSA.</i>	6	6
14.	<i>Проблеми впровадження систем менеджменту якості на українських підприємствах.</i>	8	8
15.	<i>Концептуальні положення, на яких базується програма ZD («Нуль дефектів».)</i>	6	6
16.	<i>Роль і лідерство керівника в управлінні якістю продукції.</i>	6	6
17.	<i>Кодекс поведінки персоналу.</i>	6	8
18.	<i>Залучення персоналу до роботи з поліпшення якості.</i>	6	8
19.	<i>Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги</i>	6	8
	Всього	120	150

3. Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий – екзамен.

Нарахування балів за виконання змістового модуля

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
			денна			заочна		
	min	max	К-ть робіт	Сумарні бали		К-ть робіт	Сумарні бали	
				min	max		min	max
Змістовий модуль 1. Основні аспекти управління якістю продукції та послуг								
Робота на лекціях	1	2	5	5	10	3	3	6
Виконання лабораторних робіт	5	10	2	10	20	1	5	10
Опрацювання тем, не винесених на лекцію	2	3	1	2	3	1	8	10
Виконання індивідуальних завдань	18	20	1	18	20	1	18	20
Проміжна сума	–	–	–	35	53	–	34	46
Поточний контроль (тестовий)	20	40	–	20	40	–	20	40
Контроль результатів дистанційного модулю	5	7	–	5	7	–	6	14
Оцінка за змістовий модуль 1	–	–	–	60	100	–	60	100
Змістовий модуль 2. Політика у сфері якості								
Робота на лекціях	1	2	5	5	10	2	2	4
Виконання лабораторних робіт	3	5	4	12	20	2	6	10
Опрацювання тем, не винесених на лекцію	3	5	1	3	5	2	8	10
Виконання індивідуальних завдань	18	20	1	18	20	1	18	20
Проміжна сума	–	–	–	38	55	–	34	44
Поточний контроль (тестовий)	20	40	–	20	40	–	20	40
Контроль результатів дистанційного модулю	2	5	–	2	5	–	6	16
Оцінка за змістовий модуль 2	–	–	–	60	100	–	60	100
Змістовий модуль 3. Управління безпекою продукції та послуг								
Робота на лекціях	1	2	5	5	10	2	2	4
Виконання лабораторних робіт	5	8	3	15	24	1	5	8

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Опрацювання тем, не винесених на лекцію	3	5	1	3	5	4	12	20
Виконання індивідуальних завдань	15	18	1	15	18	1	18	20
Проміжна сума	–	–	–	38	57	–	37	52
Поточний контроль (тестовий)	20	40	–	20	40	–	20	40
Контроль результатів дистанційного модулю	2	3	–	2	3	–	3	8
Оцінка за змістовий модуль 3	–	–	–	60	100	–	60	100

4. Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. Менеджмент ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Вид. 2-е, стер. – Харків : Світ Книг, 2019. – 486 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 483-485.

2. Метрологія, стандартизація, сертифікація та управління якістю в харчовій промисловості: підруч. Для вищих навчальних закладів / І.Р. Біленька, Я.Г. Верхівкер, А.К. Дьяконова; за заг. ред. І.Р. Біленької; Одеськ. нац. академія харч. технологій. – Одеса: Поліграф, 2008. – 276 с.

3. Основи метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. / О. Л. Кірілеско, В. С. Стояновський. – Вінниця ; Кам'янець-Подільський : Медобори, 2016. – 480 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 469-477.

4. Основи метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. / О. Л. Кірілеско, В. С. Стояновський. – Вінниця ; Кам'янець-Подільський : Медобори, 2016. – 480 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 469-477.

5. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Текст] : навч. посіб. / В. В. Архипов. – 3-тє вид. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 382 с.

6. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Львів : Магнолія-2006, 2016. – 336 с. – (Вища освіта в Україні). – Бібліогр.: с. 327-335.

7. Управління якістю готельних та ресторанних послуг [Текст] : опор. конспект лекцій / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Каф. готел.-ресторан. та турист. бізнесу. – Київ : КНТЕУ, 2010. – 107 с.

8. Управління якістю кулінарної продукції лікувального та дієтичного харчування [Текст] : навч. посіб. / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова та ін. ; за ред. Л. О. Касілової ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Суми : Унив. кн., 2019. – 279 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 202-203.

9. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному

господарстві [Текст] : навч. посіб. / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т. економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Львів : Магнолія 2006, 2016. – 328 с. – (Вища освіта в Україні). – Бібліогр.: с. 259-263.

Додаткові (за наявності):

1. Визначення статистичних методів під час розроблення, впровадження і функціонування системи управління якістю [Текст] / Ф. Грищенко, Т. Лісніченко // Стандартизація, Сертифікація, Якість. – Київ, 2014. – № 5. – С. 23-32.

2. Особливості запровадження систем управління якістю у сфері послуг [Текст] / І. Єршова, В. Паракуда // Стандартизація, Сертифікація, Якість. – Київ, 2007. – №5. – С. 51-54.

3. Статистичне забезпечення управління якістю [Текст] : Навч. посіб. / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. – Київ : ЦУЛ, 2005. – 340 с.

4. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю [Текст] / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 3 (93). – С. 79-87.

5. Сучасні концепції управління якістю продукції [Текст] / О. В. Тарасова, О. В. Левицька // Економіка харчової промисловості. – О. : ОНАХТ, 2010. – № 1. – С.24-27 : рис. – Бібліогр.: 3 назв.

6. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Львів : Магнолія-2006, 2010. – 336 с.