

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора
з навчальної роботи
Т.А. Ільчук
30.01.2020р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

назва навчальної дисципліни

НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ, СПЕЦІАЛЬНІСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 6 Загальна кількість годин – 180 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
		Мова викладання: українська
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 \ 4 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Рік підготовки:
		3-й (1-й) \ 4-й (2-й)
		Лекції:
		50
		Практичні, семінарські:
		48
Самостійна робота:		
82		
		Вид контролю: залік \ екзамен

Розробник:

Бейко Людмила Анатоліївна, кандидат технічних наук, старший викладач
кафедри готельно-ресторанної справи


ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньо-професійної програми


_____ А. М. Кулик

ПОГОДЖЕНО:

Завідувач відділення
економіки та туризму


_____ С. Я. Добровольська

РЕКОМЕНДОВАНО:

Кафедрою готельно-ресторанної
справи
протокол № 6 від 28.01.2020р.

В. о. завідувача кафедри


_____ А. М. Кулик

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю продукції та послуг в готельно - ресторанному господарстві

У професійній підготовці бакалаврів, які працюють в умовах активізації ринкової діяльності, опанування знань і навичок з управління якістю товарів та послуг набуває першочергового значення.

Це пов'язано, в першу чергу, зі зближенням України з Європейським Союзом і з існуванням єдиних міжнародних вимог до найбільш важливих напрямів. Європейським Союзом прийнято директиви, які містять обов'язкові для європейського ринку вимоги з безпеки та якості продукції

Розглядаються проблеми управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, що надають підприємства готельно - ресторанного господарства. Висвітлюються найважливіші етапи розвитку, сучасний стан теорії та практики управління якістю. Досліджуються поняття якості, принципи та методи її оцінки, організаційно-методичні принципи забезпечення якості та управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; організаційно-економічний механізм управління якістю та умови його реалізації на українських підприємствах готельно - ресторанного господарства у сучасних економічних умовах. Особлива увага приділяється системам управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, системі управління безпекою харчових продуктів HACCP

Метою дисципліни є формування необхідної фахової спроможності правильного трактування та практичного застосування системних знань з теорії та методології управління якістю та концептуальних основ стандартизації і сертифікації на сучасному підприємстві готельно- ресторанного комплексу; принципів побудови та функціонування систем управління якістю на виробництві; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завдання дисципліни полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

а) загальні компетентності (ЗК)

- Здатність до розуміння соціально-економічних явищ, суспільних процесів і тенденцій науково-технічного прогресу.

- Здатність розуміти і опрацьовувати ідеї, думки на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

- Здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовуючи здобуті знання.

- Здатність застосовувати загальнонауковий методологічний апарат.

- Здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності.

- Володіння навиками використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами, засобами отримання, зберігання, переробки та використання технологічної інформації у професійній діяльності.

- Здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

- Здатність до усної та письмової ділової комунікації державною та іноземною мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння

фаховою термінологією іноземною мовою. Здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

- Здатність організувати роботу відповідно до вимог охорони праці, техніки безпеки та протипожежної безпеки в закладах готельно-ресторанного господарства при їх експлуатації.

б) фахові компетентності (ФК):

- Здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати.

- Здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

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

- Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- Здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

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

- Здатність дотримуватись вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності під час навчання та виконання професійних завдань.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі

програмні результати навчання (ПРН):

- Розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно-економічних процесів, тенденцій науково-технічного прогресу.

- Розуміння і опрацювання ідеї, думок на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

- Освоювати нові області, використовуючи здобуті знання.

- Уміння застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності.

- Знання теорії і практики організації готельно-ресторанного господарства.

- Здійснювати використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами і засобами отримання, зберігання та переробки, використання технологічної інформації у професійній діяльності.

- Уміння використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

- Володіння усною та письмовою діловою комунікацією державною та іноземною мовами для спілкування у професійній і соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою.

- Демонструвати уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

- Знання принципів організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур.

- Здійснювати організацію сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

- Демонструвати вміння управляти підприємством, приймати стратегічні та тактичні рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- Знання різних видів обладнання, їх призначення та сфери застосування у закладах готельно-ресторанного господарства; вміння обґрунтовувати технічне оснащення та знаходити рішення щодо раціональної експлуатації інженерних систем та обладнання.

- Знання та вміння організувати роботу відповідно до вимог охорони праці, техніки безпеки та протипожежної безпеки.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма навчання	
Кількість кредитів ECTS – 6	Спеціальність: 241 Готельно — ресторанна справа	Вибіркова	
Кількість змістових модулів - 7		Мова викладання: українська	
Загальна кількість годин – 180 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Рік підготовки: 2019-2020	
		3-й (1-й)	4-й (2-й)
		Лекції:	
		20	30
		Практичні, семінарські:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 1 рік 4 год. 2 рік - 3 год.		18	30
		Самостійна робота:	
		43	39
		Вид контролю:	
		залік	екзамен

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Денна форма навчання				
	всього	у тому числі			
л		п	с	с.р.	
Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю.					
Тема 1. Якість, основні її характеристики.	6	2			4
Тема 2. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки	8	2		2	4
Тема 3. Еволюція методів забезпечення якості.	7	2		2	3
Тема 4. Організаційно-економічні основи кваліметрії	8	2		2	4
Разом за змістовим модулем 1	29	8		6	15
Змістовний модуль 2. Основи стандартизації, метрології та сертифікації.					
Тема 5. Основи стандартизації.	8	2		2	4
Тема 6. Основи метрології.	6	2		2	2
Тема 7. Основи сертифікації.	8	2		2	4
Тема 8. Порядок розроблення та затвердження стандартів. Будова та зміст покажчиків стандартів.	6			2	4
Разом за змістовим модулем 2.	28	6		8	14
Змістовний модуль 3. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.					
Тема 9. Державне регулювання у сфері якості.	6	1		2	3
Тема 10. Діяльність громадських організацій	6	1			5
Тема 11. Діяльність міжнародних організацій	5	2			3
Тема 12. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю	7	2		2	3
Разом за змістовим модулем 3.	24	6		4	14
Разом за 1 семестром	81	20		18	43
Змістовий модуль 4. Якість і конкурентоспроможність: поняття і методичні підходи до оцінки якості продукції та послуг.					
Тема 13. Конкурентоспроможність і якість.	4	2			2
Тема 14. Вітчизняний досвід управління якістю продукції та послуг.	3	1			2
Тема 15. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.	4			2	2
Тема 16. Основні напрями діяльності України у сфері якості.	3	1			2
Тема 17. Зарубіжний досвід управління якістю продукції та послуг.	4	2			2
Тема 18. Досвід управління якістю США та Японії.	3			2	1

Тема 19. Досвід країн Європи в управлінні якістю.	4			2	2
Разом за змістовим модулем 4.	25	6		6	13
Змістовий модуль 5. Організаційно - методичні принципи забезпечення якості й управління якістю в ресторанному господарстві.					
Тема 20. Якість, як об'єкт управління.	4	2			2
Тема 21. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів	4	2			2
Тема 22. Управління якістю на базі концепції TQM.	4			2	2
Тема 23. Організація управління якістю.	3			1	2
Тема 24. Система управління якістю як механізм діяльності закладу ресторанного господарства.	3			1	2
Тема 25. Комплексна оцінка якості продукції та послуг	4	2			2
Тема 26. Організація контролю якості продукції.	3			2	1
Тема 27. Контроль якості продукції на підприємстві.	3			2	1
Разом за змістовим модулем 5.	28	6		8	14
Змістовий модуль 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.					
Тема 28. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції	4	2		2	2
Тема 29. Основні поняття, терміни і визначення в області якості ресторанної продукції	2	2			
Тема 30. Показники якості продукції ресторанного господарства	4			2	2
Тема 31. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства	4			2	2
Разом за змістовим модулем 6	16	4		6	6
Змістовий модуль 7. Контроль якості продукції та послуг.					
Тема 32. Вимоги нормативної документації до якості послуг в закладах ресторанного господарства. Органолептична оцінка якості продукції.	6	2		2	2
Тема 33. Акт дегустаційної комісії"	4			2	2
Тема 34 Основні методи і методики дослідження якості м'ясних і рибних напівфабрикатів.	2	2			
Тема 35. Основні методи і методики дослідження якості овочевих напівфабрикатів	2	2			
Тема 36 Основні методи і методики дослідження якості пива.	4	2		2	
Тема 37. Основні методи і методики дослідження якості варених ковбасних виробів.	4	2		2	
Тема 38. Основні методи і методики дослідження якості молока.	2	2			
Тема 39. Нормативні та правові документи для	2	2			

визначення якості перших страв. І гарячих страв.					
Тема 40. Нормативні та правові документи для визначення якості готових страв .	4			2	2
Разом за змістовим модулем 7	30	14		10	6
Разом за 2 семестром	99	30		30	39
РАЗОМ	180	50		48	82

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю продукції та послуг в готельно — ресторанному господарстві» (особлива частина)

Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю.

Тема 1. Якість, основні її характеристики.

Поняття якості. Показники якості. Наукові основи поняття якості. Якість продукції - сукупність властивостей продукції, яка зумовлює її придатність задовольняти певні потреби відповідно до призначення.

Класифікаційні і оцінювальні показники. Залежно від ролі, що виконується при оцінюванні, розрізняють класифікаційні й оцінювальні показники .

Тема 2. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки.

Основні категорії та поняття у сфері якості. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності.

Рівень якості продукції - це кількісна характеристика міри придатності продукції задовольняти попит на неї порівняно з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Рівень якості продукції визначається за допомогою обраних для його визначення показників.

Для оцінки рівня якості застосовуються різні методи. При визначенні показників якості продукції залежно від способу одержання інформації і залежно від джерел інформації застосовують декілька методів оцінки якості продукції.

Тема 3. Еволюція методів забезпечення якості.

Фаза відбракування. Фаза контролю якості (з 20-х років ХХ ст.). Фаза комплексного управління якістю. Фаза всеохопного управління якістю. Фаза якості середовища.

Тема 4. Організаційно-економічні основи кваліметрії.

Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Предметна форма конкуренції передбачає конкурентну боротьбу між товарами-аналогами, призначеними для задоволення однієї і тієї ж потреби, але які відрізняються ціною, рівню якості.

Методи та засоби кваліметрії. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

Змістовний модуль 2. Основи стандартизації, метрології та сертифікації.

Тема 5. Основи стандартизації.

Мета і ціль стандартизації. Сукупність нормативно-технічної документації для проектування і виготовлення продукції. Стандарти та їх застосування.

Тема 6. Основи метрології.

Теоретичні основи метрології. Метрологія - наука про вимірювання, методи і засоби забезпечення їх єдності та способи досягнення необхідної точності. Вона ґрунтується на досягненнях природничих, технічних і суспільних наук.

Об'єктами метрології є вимірювання фізичних величин і методи і засоби забезпечення єдності вимірювань і необхідної точності.

Завдання метрології.

Тема 7. Основи сертифікації.

Теоретичні основи сертифікації. Сертифікація – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, системи управління якістю, навколишнім середовищем і персонал встановленим законодавством вимогам.

Сертифікат відповідності – документ, який підтверджує, що продукція система управління якістю, навколишнім середовищем і персонал відповідають встановленим вимогам конкретного стандарту чи іншого нормативного документу, визначеного законодавством. Завдання сертифікації.

Тема 8. Порядок розроблення та затвердження стандартів. Будова та зміст показників стандартів.

Порядок розроблення державних стандартів, технічних умов і стандартів підприємств, їх затвердження, видання, перевірки, перегляду зміни і скасування. Порядок впровадження стандартів. Техніко-економічна ефективність стандартизації .

Змістовний модуль 3. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.

Тема 9. Державне регулювання у сфері якості.

Основні напрямки діяльності України у сфері якості. В Україні вирішенням проблем якості займаються як державні органи, так і громадські організації.

Серед державних органів значну роль у вирішенні проблем якості виконує колишній Держстандарт України.

Держспоживстандарт є центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології, підтвердження відповідності та захисту прав зі спеціальним статусом, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України.

Документація системи управління якістю.

Тема 10. Діяльність громадських організацій.

[Поняття, види громадської організації. Функціонування громадських організацій і рухів.](#)

[Основні відмінні риси громадських організацій та рухів від політичних партій.](#)

Тема 11. Діяльність міжнародних організацій .

Продовольча і сільськогосподарська організація (ФАО). Світова організація торгівлі (СОТ). Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ).

Тема 12. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.

Міжнародна служба сертифікації (SGS). Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).

Міжнародна електротехнічна комісія (IEC)/ Європейська організація з якості (ЕОQ)

Змістовний модуль 4. Якість і конкурентоспроможність: поняття і методичні підходи до оцінки якості продукції та послуг.

Тема 13. Конкурентоспроможність і якість .

Основні категорії та поняття у сфері якості. Конкурентоспроможність фірми (підприємства) - це можливість ефективної господарської діяльності та її практичної прибуткової реалізації в умовах конкурентного ринку. Конкурентоспроможність продукції визначається комплексом споживчих (якісних і кількісних) характеристик, що дозволяють задовольняти особливі умови ринку.

Якість як складовий елемент конкурентоспроможності.

Тема 14. Вітчизняний досвід управління якістю продукції та послуг.

Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі.

Сучасні системи управління якістю і України.

Тема 15. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.

Характеристика радянських систем управління якістю. Розвиток систем якості в Україні обумовлений рухом за якість в Радянському Союзі в 50 - 70-ті рр. У СРСР управління якістю в першу чергу впроваджувалося в галузях, які забезпечували науково-технічний прогрес, - авіації, радіотехніці, ракетній техніці, машинобудуванні. Оскільки ці галузі промисловості відрізнялися складністю і різноманіттям виробів, до управління якістю застосовували комплексний системний підхід.

Тема 16. Основні напрями діяльності України у сфері якості.

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держстандарт). Українське товариство якості (УТЯ).

Тема 17. Зарубіжний досвід управління якістю продукції та послуг.

Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі. Особливості управління якістю в СІЛА.

Тема 18 Досвід управління якістю США та Японії.

Історичні аспекти системи управління якістю у країнах США та Японії.

Система якості, розроблена Е. Демінгом, яка не знайшла спочатку визнання на батьківщині, згодом лягла в основу теорії "Загального управління якістю" (TQM), що набула значного поширення.

Розвиток концепції управління якістю (+ впровадження міжнародних стандартів ISO серії 8000) підкреслюють актуальність проблеми управління якістю

Сучасні системи управління якістю в країнах США та Японії.

Тема 19. Досвід країн Європи в управління якістю.

Історичні аспекти системи управління якістю у країнах Європи.

Понад 500000 організацій у всьому світі пройшли сертифікацію на відповідність вимогам стандартів Міжнародної організації стандартів ISO 9000, а понад 37000 пройшли сертифікацію на відповідність вимогам стандарту ISO 14001. Стандарти ISO 9000 та ISO 14000 забезпечують зрозумілі у глобальному масштабі основи для побудови взаємостосунків між компаніями.

Сучасні системи управління якістю в країнах Європи.

Змістовий модуль 5. Організаційно - методичні принципи забезпечення якості й управління якістю в ресторанному господарстві.

Тема 20. Якість, як об'єкт управління.

Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.

Тема 21. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів.

Міжнародні стандарти системи якості ISO 9000 і ISO 1000. Системи HACCP

Понад 500000 організацій у всьому світі пройшли сертифікацію на відповідність вимогам стандартів Міжнародної організації стандартів ISO 9000, а понад 37000 пройшли сертифікацію на відповідність вимогам стандарту ISO 14001. Стандарти ISO 9000 та ISO 14000 забезпечують зрозумілі у глобальному масштабі основи для побудови взаємостосунків між компаніями.

Тема 22. Управління якістю на базі концепції TQM.

Історія розвитку тотального управління якістю. Методи та засоби тотального управління якістю. Принципи оцінки систем якості та їх критерії. Досвід впровадження системи тотального управління якістю

Тема 23. Організація управління якістю.

Процес управління якістю на підприємстві. Ланцюжок і ланки якості. Стратегія управління якістю повинна фокусуватися на таких основних моментах;
розуміння потреб споживачів;
безперервне поліпшення якості;
вимір рівня досягнутої якості і безперервний моніторинг;
широкі ініціативи в навчанні і перепідготовці кадрів;
важливість організаційних перетворень. -

Тема 24. Система управління якістю як механізм діяльності закладу ресторанного господарства.

Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції Показники якості продукції ресторанного господарства. Основні методи визначення якості продукції. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства

Тема 25. Комплексна оцінка якості продукції та послуг.

Поняття якості продукції. Методи оцінки якості продукції. Для визначення якості продукції зазвичай порівнюють значення показників якості кількох видів продукції. Вимірковальний метод ґрунтується на інформації, що отримується з використанням технічних вимірковальних засобів. За допомогою вимірковального методу визначаються параметри показників якості, наприклад, маса виробу, частота обертання двигуна, розмір виробу, швидкість автомобіля, сила струму та ін.

Тема 26. Організація контролю якості продукції.

Система контролю якості продукції. Технічний контроль, профілактичний, приймальний, комплексний і спеціальний контроль.

Тема 27. Контроль якості продукції на підприємстві.

Розвиток контролю якості. Розробка методів оцінювання якості продукції. Діяльність метрологічної служби із забезпечення якості продукції.

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

Тема 28. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції.

Основні стадії життєвого циклу ресторанної продукції. Чинники впливу якості харчових продуктів. Способи покращення якості ресторанної продукції.

Тема 29. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції.

Властивість продукції. Показник якості. Параметр продукції. Коефіцієнт вагомості. Інтегральний показник якості. Склад продукції. Показники технологічності. Ергономічні показники. Фізіологічні показники. Психологічні показники Естетичні показники Показники стандартизації й уніфікації Економічні показники. Патентно - правові показники.

Тема 30. Показники якості продукції ресторанного господарства.

Вологість, зольність, пружність, в'язкість. Колір, форма виробу, спосіб поєднання компонентів. Параметр продукції. Система показників: одиничний, комплексний, визначальний, інтегральний. Біологічна цінність продукції ресторанного господарства.

Тема 31. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства.

Предметом планування якості продукції. Керування якістю продукції. Нормативна документація, що регламентує значення показників якості продукції.

Змістовий модуль 7. Контроль якості продукції та послуг.

Вплив споживачів на якість продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Правила проведення бракеражу в закладах ресторанного господарства.

Тема 32. Вимоги нормативної документації до якості послуг в закладах ресторанного господарства.

Органолептична оцінка якості продукції. Вплив економічних та суб'єктивних факторів на якість продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 33. Акт дегустаційної комісії.

Порядок проведення дегустації. Основні правила та вимоги до створення дегустаційної комісії. Вимоги до готової продукції, задля якої складають акти дегустаційної комісії.

Тема 34 Основні методи і методики дослідження якості м'ясних і рибних напівфабрикатів.

Типи і сорти м'ясних і рибних напівфабрикатів. Методи і методики дослідження якості м'ясних напівфабрикатів. Методи і методики дослідження якості рибних напівфабрикатів. Власні дослідження. Управління якістю м'ясних і рибних напівфабрикатів.

Тема 35. Основні методи і методики дослідження якості овочевих напівфабрикатів.

Якість і сорти овочевих напівфабрикатів. Методи і методики дослідження якості овочевих напівфабрикатів. Власні дослідження. Управління якістю овочевих напівфабрикатів.

Тема 36 Основні методи і методики дослідження якості пива.

Характеристика основних сортів пива. Характеристика показників якості пива. Методи і методики дослідження показників якості пива.

Тема 37. Основні методи і методики дослідження якості варених ковбасних виробів.

Характеристика основних сортів варених ковбас. Характеристика показників якості варених ковбас. Методи і методики дослідження показників якості варених ковбас.

Тема 38. Основні методи і методики дослідження якості молока.

Характеристика основних сортів молока. Характеристика показників якості молока. Методи і методики дослідження показників якості молока.

Тема 39. Нормативні та правові документи для визначення якості перших страв і гарячих страв.

Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Рациональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів в ресторанах

Тема 40. Нормативні та правові документи для визначення якості.

Правова основа забезпечення якості продукції та послуг готельно - ресторанного господарства та здійснення їхнього контролю. Міждержавні стандарти, настановчі документи (ГОСТ). Національні стандарти України (ДСТУ). Республіканські стандарти колишньої УРСР. Наставовчі документи ДержСпоживСтандарту України. Галузеві стандарти та технічні умови колишнього СРСР. Технологічні карти. Договори з постачальниками продукції. Звіт із санепідем станції. Ветеринарний дозвіл на реалізації тваринної продукції. Ліцензії на програмне забезпечення ЗРГ. Звіт із касового апарату

Тематика практичних, семінарських занять та самостійної роботи студентів визначені у тематичному плані дисципліни. Питання та завдання практичної та самостійної роботи студентів деталізовані у відповідних методичних вказівках.

4. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають *поточний контроль, модульний контроль, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі екзамену.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

робота в малих групах – спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних питань з наступною демонстрацією результатів засвоєння навчального матеріалу;

презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;

дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань застосування кримінально-правових норм;

кейс-метод – аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності; передбачає розв'язування ситуативних задач із застосуванням норм кримінального законодавства.

Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних (семінарських) занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь і навичок, отриманих у процесі лекційних,

семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, та оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

Підсумковий контроль проводиться у формі усного екзамену, який передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатності комплексно та творчо використовувати накопичені знання та уміння, формувати власне ставлення до певної проблеми, обґрунтовувати свою фахову позицію тощо.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, та оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

У процесі відповіді виявляються наступні рівні знань: високий, добрий, посередній, недостатній.

Високий рівень знань: оцінка в межах від 90 до 100 балів. Ставиться за повні і правильні відповіді студента на усі запитання. При цьому необхідно, щоб студент умів логічно мислити, вільно використовувати набуті теоретичні знання при аналізі проблем науки кримінального права, застосовувати знання з суміжних галузей права, орієнтуватися в системі чинного законодавства та матеріалах судової практики.

Добрий рівень знань оцінюється у межах 75 – 89 балів. Студент аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей та похибок у логіці викладу теоретичного матеріалу. Він володіє базовими правовими термінами, поняттями та категоріями з вказаної теми, але самостійно нездатний аналізувати норми права, застосовувати їх в конкретній правовій ситуації.

Посередній рівень знань оцінюється в межах 60 – 74 балів. Студент в основному знає матеріал теми, рекомендовану літературу, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань. Відповідаючи на запитання практичного характеру, він виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

Недостатній рівень знань оцінюється в межах до 60 балів. Студент не опанував зміст теми, вкрай слабо знає рекомендовану літературу, не володіє базовими поняттями, термінами, категоріями. Відсутнє логічне та наукове мислення, практичними навичками не володіє.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контр.)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Модуль 4	Підсумкова оцінка
6 семестр Вагові коефіцієнти, %	70	20	10	–	100
Розрахунок оцінки в балах	80	85	90	–	82
7 семестр Вагові коефіцієнти, %	40	20	10	30	100
Розрахунок оцінки в балах	80	85	90	80	82

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах (I сем.):

$$O = 80 \cdot 0,7 + 85 \cdot 0,2 + 90 \cdot 0,1 = 82$$

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах (II сем.):

$$O = 80 \cdot 0,4 + 85 \cdot 0,2 + 90 \cdot 0,1 + 80 \cdot 0,3 = 82$$

5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські та практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, кейси тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
- опорні конспекти лекцій;
- практикум для виконання семінарських та практичних занять;
- матеріали тестового контролю з дисципліни;
- завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- засоби поточного та підсумкового контролю (завдання для підсумкових модульних робіт, перелік питань для проведення залікового та екзаменаційного контролю).

Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в Інтернет, комп'ютерні презентації за темами курсу, відкриті державні реєстри.

Список рекомендованих джерел

Основна література

1. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия. Общественное питание. ГОСТ 30390-95 – [Введ. в дію 01.07.1998]
2. Про акредитацію органів з оцінки відповідності: [Закон України № 2406 - III] // Уряд, кур'єр. - 2001 р. - 17 трав.
3. Про стандартизацію: [Закон України №2407 - III] // Уряд, кур'єр. -2001 р.- 17 трав.
4. Про підтвердження відповідності. [Закон України №2352 - III]// Уряд, кур'єр. - 2001 р. - 5 квіт. 94
5. Про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби на підприємствах громадського харчування: [Наказ М-ва економіки України від 25.09.2000 р. №210].
6. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004 – [Чинний від 01.07.2004]. 7. Услуги общественного питания. Общие требования : ГОСТ 30523-97– [Введ. в дію 01.07.1998].

Додаткова література

7. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Ассортимент, технологія і управління якістю в сучасному ресторані; Навчальний посібник, К.:Фірма “ІЙКОС”, Центр навчальної літератури., 2019., 382 с.
8. Безродна С. М. Б40 Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей . Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017., 174 с.
9. Давидова, О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві : навч. посібник., О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. Нац. акад. міськ. Госп-ва., Х.: ХМАМГ, 2012., 414 с.
10. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є., Технологія продукції ресторанного господарства: навчальний посібник. – Одеса: ОНЕУ, Атлант ВОІ СОІУ, 2016 р., 479 с.
11. Топольник, В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельноресторанному господарстві : навч. посіб. / В.Г. Топольник., Львів : Магнолія 2006, 2012., 328 с.
12. Топольник, В.Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В.Г. Топольник.Донецьк : ДонНУЕТ, 2007., 182 с.
13. Ильенкова, С.Д. Управление качеством : навч. посібник / И.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др. - М.: Юнити Дана, 2004., 126 с.
13. Кириченко, Л.С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник / Л.С. Кириченко, П.В. Мережко - К.: КНТЕУ, 2001., 128 с

14. Мережко, Н.В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. /Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. , К.: Київ. нац. торг.-екон. Ун-т, 2010., 216 с.

Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Законодавство України	http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbuv.gov.ua/
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua/
Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua/