

**Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара**

Факультет хімічний

Кафедра харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор

з науково-педагогічної роботи

“3” Митро ЄВІНАРЕНКО  
2020 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОК 2.13, 2.15 Управління якістю продукції та послуг ресторанного**

**господарства**

(шифр і повна назва навчальної дисципліни)

**для здобувачів вищої освіти**

**на основі ОКР «Молодший спеціаліст»**

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 18 Виробництво та технології

спеціальність (ості) 181 Харчові технології  
(шифр і назва спеціальності)

спеціалізація \_\_\_\_\_  
(за наявності) (назва спеціалізації)

освітня(-і) програма(-и) "Харчові технології"  
(назва освітньої програми)

факультет/центр хімічний  
(назва)

вид дисципліни обов'язкова  
(обовязкова/вибіркова)

**Дніпро  
2020**

Розробник (-и):

Кондратюк Наталія Вячеславівна - завідувач кафедри харчових технологій,  
канд.техн.наук., доцент

Супруненко Катерина Євгенівна - асистент кафедри харчових технологій

(вказати розробників: ПІБ, посада, науковий ступінь, вчене звання)

Робоча програма схвалена на засіданні кафедри харчових технологій

(назва кафедри)

Протокол від "27" 08 2020 року № 1

Завідувач кафедри харчових технологій

(назва кафедри)



(Наталія КОНДРАТЮК)

(підпис)

(ім'я та прізвище)

Погоджено із завідувачем випускової кафедри харчових технологій

(назва кафедри)

зі спеціальності 181 «Харчові технології»

за освітньою програмою ОПП «Харчові технології»

27.08.20

(дата)



(підпис)

(Наталія КОНДРАТЮК)

(ім'я та прізвище)

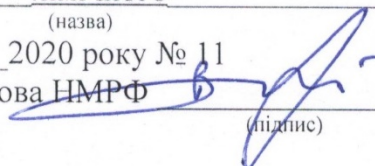
Ухвалено на засіданні науково-методичної ради факультету

хімічного

(назва)

Протокол від. "28" 08 2020 року № 11

Голова НМРФ



(підпис)

(Віктор ВАРГАЛІУК)

(ім'я та прізвище)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри

харчових технологій

(назва кафедри)

на наступний навчальний рік

20\_\_/20\_\_ н. р. протокол № \_\_\_\_, від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

20\_\_/20\_\_ н. р. протокол № \_\_\_\_, від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

20\_\_/20\_\_ н. р. протокол № \_\_\_\_, від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

20\_\_/20\_\_ н. р. протокол № \_\_\_\_, від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.



## 1. Мета дисципліни

**Метою** викладання дисципліни «Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства» є формування системних знань, умінь та професійних компетенцій в області систем управління якістю продукції та послуг закладів ресторанного господарства (ЗРГ) та формування поняття про якість як головного фактору конкурентоспроможності підприємства, оволодіння принципами побудови та функціонування, методами реалізації систем управління якістю продукції, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів.

*Завданням* вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з питань: еволюції розвитку і сучасної філософії систем управління якістю кулінарної продукції ЗРГ; ефективного функціонування принципів та удосконалення процесів системи управління якістю кулінарної продукції в ресторанному господарстві та принципи ефективного їх функціонування; формування знань науково-теоретичної, методичної та нормативної бази оцінювання та управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства; формування умінь та навичок застосування методів контролю та оцінювання рівня якості кулінарної продукції; загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції ресторанного господарства.

*Предметом* вивчення в дисципліні є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю продукції та послуг в ресторанному господарстві.

*Дисципліна сприяє формуванню наступних компетентностей:*

ЗК01. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності.

ЗК06. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК09. Навички здійснення безпечної діяльності

ЗК11. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ФК3. Здатність організувати та проводити контроль якості і безпеки сировини, напівфабрикатів та харчових продуктів із застосуванням сучасних методів.

ФК4. Здатність забезпечувати якість і безпеку продукції на основі відповідних стандартів та у межах систем управління безпекою харчових продуктів під час їх виробництва і реалізації.

ФК 15. Здатність вносити корективи в рецептурний склад, технологічний режим виробництва для створення асортименту продукції оздоровчого призначення, з урахуванням якості сировини та обізнаності у принципах моделювання харчових систем з біологічно активними речовинами.

## **2. Попередні вимоги до опанування або вибору навчальної дисципліни**

Для більш ефективного засвоєння матеріалу під час вивчення матеріалу дисципліни використовуються сучасні інформаційні технології та технічні засоби навчання, а також знання, отримані при вивченні навчальних дисциплін: організація ресторанного бізнесу, харчова хімія.

## **3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні *набути*:

- уміння розв'язувати поставлені задачі та приймати відповідні обґрунтовані рішення;
- здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт;
- вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми;
- здатність до організації та проведення технологічного процесу виробництва якісних і безпечних харчових продуктів;
- здатність оцінювати чинники впливу на перебіг технологічних процесів та використовувати технічне, інформаційне і програмне забезпечення для управління технологічними процесами, у тому числі за допомогою сучасних автоматизованих систем;

*Програмні результати навчання:*

ПР01. Знати і розуміти основні концепції, теоретичні та практичні проблеми в галузі харчових технологій.

ПР07. Організовувати, контролювати та управляти технологічними процесами переробки продовольчої сировини у харчові продукти, у тому числі із застосуванням технічних засобів автоматизації і систем керування.

ПР08. Вміти розробляти або удосконалювати технології харчових продуктів підвищеної харчової цінності з врахуванням світових тенденцій розвитку галузі. ПР24. Здійснювати технологічні, технічні, економічні розрахунки в рамках розроблення та виведення харчових продуктів на споживчий ринок, вести облік витрат матеріальних ресурсів.

ПР10. Впроваджувати системи управління якістю та безпечністю харчових продуктів.

ПР11. Визначати відповідність показників якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції нормативним вимогам за допомогою сучасних методів аналізу (або контролю)

ПР22. Здійснювати ділові комунікації у професійній сфері українською та іноземною мовами.

ПР24. Здійснювати технологічні, технічні, економічні розрахунки в рамках розроблення та виведення харчових продуктів на споживчий ринок, вести облік витрат матеріальних ресурсів

## 4. Структура навчальної дисципліни

3, 5 семестр

Форма навчання денна

№ п/п	Номер і назва теми	Кількість годин				Примітки		
		лекції	практичні	лабораторні заняття	Самостійна робота	2020/21 н.р.	2021/22 н.р.	2022/23 н.р.
<b>3, 5 семестр</b>								
<b>РОЗДІЛ I Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства</b>								
1	<b>ТЕМА 1.</b> Аспекти управління якістю продукції. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентноспроможність в умовах ринкової економіки	2	-	-	6			
2	<b>ТЕМА 2.</b> Державне регулювання у сфері якості	2	4	-	6			
<b>РОЗДІЛ II Механізм та системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства</b>								
3	<b>ТЕМА 3.</b> Життєвий цикл продукції. Етапи формування якості продукції («Петля якості»)	2	4	-	6			
4	<b>ТЕМА 4.</b> Комплексна система управління якістю продукції (TQM) як результат розвитку системних методів управління якістю	2	4	-	6			
5	<b>ТЕМА 5.</b> Мета, задачі та основні вимоги до побудови TQM. Структура та організація управління	2	4	-	6			
6	<b>ТЕМА 6.</b> Міжнародні стандарти системи забезпечення якості продукції. Системи якості на підприємствах сфери послуг	2	4	-	6			
<b>РОЗДІЛ III Системний підхід до формування якості та безпеки харчової продукції та послуг ресторанного господарства</b>								
7	<b>ТЕМА 7.</b> Оцінка якості харчової продукції та послуг ресторанного господарства	2	4	-	6			
8	<b>ТЕМА 8.</b> Вимоги нормативної документації до приймання та зберігання сировини, допоміжних матеріалів, харчових продуктів	2	4	-	4			
<b>Разом</b>		16	28	-	46			

## 5. Схема формування оцінки

### 5.1 Шкала відповідності оцінок:

Відмінно/Excellent	Зараховано/Passed	90-100
Добре/Good		82-89
Задовільно/Satisfactory		75-81
		64-74
		60-63
Незадовільно/Fail	Не зараховано/Fail	0-59

### 5.2 Форми та організація оцінювання:

#### Поточне оцінювання:

Форма оцінювання	Терміни оцінювання (тиждень)	Максимальна кількість балів
Виконання практичних робіт	1-16	7x2 б. = 14
Контрольне тестування за темами розділів	8, 14, 17	3x10б.=30
Оцінювання рівня виконання завдань з самостійної роботи (аналітичний огляд)	16	16
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання		60

#### Підсумкове оцінювання:

Форма оцінювання	Терміни оцінювання (тиждень)	Максимальна кількість балів
Екзамен	18	40

## 6. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

Застосовуються технічні засоби (мультимедійний проектор, засоби комп'ютерної техніки та інформаційних технологій).

Програмне забезпечення ОС Windows 7\*, ОС Windows XP, MS Office 2007, MS Office 2003, Autocad RM 21, Телевізор 1шт., мультимедійний проектор Epson EB-S72 з екраном. 2017р.

## 7. Рекомендована література:

### *Основна:*

1. ДСТУ ISO 9000-2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT): чинний з 2016-07-01. – Київ, ДП «УкрНДЦ» 2016. – 45 с. – (Національний стандарт України).
2. ДСТУ ISO 9001-2015 Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT): чинний з 2016-07-01. – Київ, ДП «УкрНДЦ» 2016. – 22 с. – (Національний стандарт України).
3. ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Настави щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT): чинний з 2020-01-01. – Київ, ДП «УкрНДЦ» 2018. – 22 с. – (Національний стандарт України).
4. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
5. Мережко Н. В. Управління якістю / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: КНТЕУ, 2010. – 216 с.
6. Савуляк, В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с
7. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В. Г. Топольник. – Львів: Магнолія 2012. – 328 с.
8. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції: указ Президента України від 23 лютого 2001 р. № 113/2001 // Офіційний вісник України, 2001, – №9. – с.27–28.

### *Додаткова:*

1. Варакута С. А. Управление качеством: учеб. пособие / С. А. Варакута. – М.: ИНФРА – М, 2012. – 317 с.
2. Воскобойников В. Новые подходы к управлению качеством продукции / В. Воскобойников // Экономика и жизнь. – 2014. – №154. – С. 63.
3. Галеев В. И. Управление качеством: проблемы, перспективы / В. И. Галеев, М. К. Варгина // Сертификация. – 2014. – № 30. – С. 61.
4. Гличев А. В. Полная схема механизма управления качеством продукции / А. В. Гличев // Стандарты и качество. – 2011. – № 40. – С. 49.
5. Гличев А. В. Современное представление о механизме управления качеством продукции / А. В. Гличев // Стандарты и качество. – 2013. – №18. – С. 59.
6. Белый, Е. М. Управление качеством: конспект лекций : учебное пособие / Е. М. Белый, И. Б. Романова. – Ульяновск : УлГУ, 2017. – 80 с.
7. Малахова, Ю. Г. Управление качеством : учеб. пособие / Ю. Г. Малахова, Е. А. Жирнова, Н. В. Захарова ; Сиб. гос. аэрокосмич. ун-т. – Красноярск, 2014. – 168 с.
8. Радионов В. В. Управление качеством. – Новосибирск : Новосибирская Государственная Академия Экономики и управления, 2014. – 158 с.



9. Мазур И. И. Управление проектами : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, Н. Г. Ольдерогге; под общ. ред. И.И. Мазура. – М. : ЗАО «Издательство «Экономика», 2001. – 574 с.

10. Методи контролю якості харчової продукції : навч. посіб. для студ. ВНЗ / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова, Л. Р. Димитрієвич, Ж. А. Крутовий; ред.: Л. М. Крайнюк. – Суми : Університетська книга, 2012. – 511 с.

11. Математичні аспекти методології нормування та контролю фізико-хімічних показників продукції харчування. Прогресивні ресурсозберігаючі технології та їх економічне обґрунтування у підприємствах харчування. Економічні проблеми торгівлі : зб. наук. праць. У 2-х част. / Черевко О.І. та ін. – Харків : ХДАТОХ. – 2001.

12. Басовский Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 212 с.

13. Фомичев С. К. Основы управления качеством : учеб. пособие / С. К. Фомичев, А. А. Старостина, Н. И. Скрыбина. – 2-е изд., стереотип. – К. : МАУП, 2002. – 192 с.

#### ***Інформаційні ресурси:***

1. Режим доступу: <http://repository.dnu.dp.ua:1100/>
2. Режим доступу: <http://www.gcsms.com.ua/index.php>
3. Режим доступу: <http://uazakon.com>
4. Режим доступу: <http://www.uapravo.net>
5. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII» [Електронний ресурс] // Офіційний вісник України. – 2014. – № 31. – Ст. 1058. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
6. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 22.07.2014 № 1602-VII» [Електронний ресурс] // Офіційний вісник України. – 2014. – № 19. – Ст. 98. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.
7. Про захист прав споживачів. Закон України від 12.05.1991 № 1024-XII» [Електронний ресурс]/ Офіційний вісник України. – 1991. – № 30. – Ст. 379. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/1023-12>

**Тематика практичних занять  
здобувачів вищої освіти денної форми навчання**

Назви розділів і тем	Кількість годин
РОЗДІЛ I Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства	
ТЕМА 2. Державне регулювання у сфері якості Практична робота №1 Законодавчі та нормативно-правові акти у сфері безпечності та якості харчових продуктів	4
РОЗДІЛ II Механізм та системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства	
ТЕМА 3. Життєвий цикл продукції. Етапи формування якості продукції («Петля якості») Практична робота №2 Сутність етапів життєвого циклу продукції («Петля якості»)	4
ТЕМА 4. Комплексна система управління якістю продукції (TQM) як результат розвитку системних методів управління якістю Практична робота №3 Моделі систем управління якістю	4
ТЕМА 5. Мета, задачі та основні вимоги до побудови TQM. Структура та організація управління Практична робота №4 Вітчизняний досвід управління якістю. Характерні особливості основних вітчизняних систем	4
ТЕМА 6. Міжнародні стандарти системи забезпечення якості продукції. Системи якості на підприємствах сфери послуг Практична робота №5 Міжнародний досвід управління якістю. Сучасна теорія якості	4
РОЗДІЛ III Системний підхід до формування якості та безпеки харчової продукції та послуг ресторанного господарства	
ТЕМА 7. Оцінка якості харчової продукції та послуг ресторанного господарства Практична робота № 6 Основні проблеми управління якістю. Вимоги нормативної документації до закладів ресторанного господарства	4
ТЕМА 8. Вимоги нормативної документації до приймання та зберігання сировини, допоміжних матеріалів, харчових продуктів Практична робота №7 Вимоги, що забезпечують якість та безпеку під час приймання та зберігання сировини, допоміжних матеріалів, харчових продуктів, виробництва кулінарної продукції	4
Разом	28

**Тематика самостійної роботи  
здобувачів вищої освіти денної форми навчання**

Назви розділів і тем	Кількість годин
Якість і еволюція підходів до забезпечення якості. Сутність поняття «якість. Якість продукції. Правові аспекти забезпечення якості. Етапи розвитку підходів до забезпечення якості	6
Системний підхід до управління якістю. Основи сучасної концепції менеджменту якості. Стандарти як нормативна база управління якістю. Міжнародні стандарти на системи управління якістю. Міжнародні стандарти на системи управління підприємством	6
Концепція Всеосяжного менеджменту якості (TQM). Основні положення концепції TQM. Менеджмент якості на базі концепції TQM.	6

Елементи системи TQM, що базуються на критеріях оцінки моделей ділової досконалості.	
Побудова системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000. Модель системи управління якістю. Етапи побудови системи управління якістю. Документування системи управління якістю. Підтвердження відповідності систем управління якістю	<b>6</b>
Інструменти управління якістю. Інструменти проектування якості. Статистичні методи оцінки і контролю якості. Економіка якості. Теоретичні підходи до управління витратами на якість продукції та послуг. Класифікація витрат на якість. Управління витратами на якість. Оцінка рівня якості продукції	<b>6</b>
Вдосконалення і розвиток системи управління якістю Порядок перевірки та оцінювання систем управління якістю. Оцінка ефективності функціонування системи управління якістю. Концепція постійного покращання бізнес-процесів організації. Реінжиніринг як інструмент підвищення ефективності функціонування підприємства	<b>6</b>
Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю Лідерство як один із важливіших принципів менеджменту якості. Командний підхід у прийнятті рішень. Навчання та розвиток персоналу в системі управління якістю.	<b>6</b>
Досвід впровадження принципів системного управління якістю на підприємствах. Формування та розвиток систем управління якістю. Переваги та недоліки впровадження міжнародних стандартів якості Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації Характер і тенденції змін в процесі функціонування і розвитку підприємств у глобальній економіці. Тенденції якості у XXI столітті	<b>4</b>
<b>Разом</b>	<b>46</b>

Форма контролю (елементи контролю ): аналітичний огляд