

Відділення: харчових технологій та сфери послуг

Циклова комісія: харчових технологій та готельно-ресторанної справи

**СИЛАБУС (SYLLABUS) Управління якістю продукції та послуг в
закладах готельно-ресторанного господарства**

1. Інформація про викладача	
Викладач	Гриньова Олена Володимирівна
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	Завідувач навчальної лабораторії ВСП «ВТЕФК ДТЕУ»
Веб сайт для розміщення курсу	
E-mail	grinovaelena@gmail.com
Консультації	Відповідно до графіку індивідуальних консультацій розміщений на офіційному сайті коледжу ВСП «ВТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: http://vtec.vn.ua/rozklad-zanyat
2. Опис навчальної дисципліни	
Освітньо-професійний ступінь	фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма	«Готельно-ресторанна справа»
Загальна характеристика	Кількість годин – 90 Кількість кредитів – 3 Співвідношення аудиторних годин і годин самостійної роботи: 48/42 Мова навчання: українська Форма підсумкового контролю: залік Семестр: 6. Форма навчання: очна
Анотація	Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства» належить до дисциплін, які формують основні компетентності, вивчення якої є важливим чинником практичної самореалізації, інтелектуального розвитку, формування професійних компетенцій студентської молоді. Метою програми «Управління якістю продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства» є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок, що забезпечить їм можливість володіти стандартизованими методами контролю якості харчових продуктів, вмінням розробляти нормативну документацію, необхідну для виробничої діяльності закладів ресторанного господарства.

Методи навчання	<i>Основними методами навчання є:</i> <u>Лекційні заняття</u> мають інтерактивний науково-пізнавальний характер, використовуються мультимедійні презентації, відео, робочі зошити – опорні конспекти, випереджувальні завдання студентів тощо. <u>Лабораторні заняття</u> проводяться з метою закріплення теоретичного матеріалу та формування професійних умінь і навичок з дослідження якості зразків проб страв та напівфабрикатів, використання професійного устаткування, інвентарю хімічного посуду. <u>Семінарські заняття</u> проводяться з використанням ситуаційних завдань, ділової гри, підготовки презентацій з використання сучасних професійних програмних засобів. <u>Практичні заняття</u> проводяться за результатами розгляду студентами окремих теоретичних положень та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань. Самостійна робота студентів – у відповідності до Положення про його організацію та контроль у ВСП «ВТЕФК ДТЕУ».
Завдання	Основне завдання дисципліни – вивчення основних положень зі стандартизації, опанування сучасними методами дослідження та контролю якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції.
Результати навчання (компетентності)	У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти має здобути компетентності: загальні: ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях спеціальні: СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності. СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв’язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності. СК 3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства. СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. Результатами навчання здобувача освіти з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства» є: РН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності. РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

Критерії оцінювання навчальних досягнень	Оцінка: «Відмінно» - студент усвідомлено засвоює нову інформацію в обсязі, що передбачено програмою. Вільно володіє професійними знаннями навчального матеріалу, знає: • основні поняття, терміни, визначення в галузі стандартизації, сертифікації; • категорії нормативних документів в стандартизації; • види нормативної документації на продукцію ресторанного господарства; • форми контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства; • методику проведення лабораторного контролю якості напівфабрикатів і готової продукції Відповідь на питання повна, правильна, логічна, містить аналіз і систематизацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки, робить висновки. Вміє самостійно користуватись джерелами інформації. Бере участь у конференціях, семінарах, олімпіадах. Виконує творчі роботи. Студент застосовує вивчений матеріал для виконання лабораторних робіт, дотримується правил вимог безпеки. Оцінка: «Добре» - студент добре володіє навчальним матеріалом, але припускається незначних помилок при відповідях. Самостійно з розумінням відтворює основний матеріал. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію, встановлює зв'язок з обраною професією, робить висновки. Відповідь в цілому правильна, логічна, достатньо обґрунтована. Усвідомлено користується довідковою інформацією. Помилки при відповіді не суттєві, які частково виправляє сам. Вміє користуватись Збірником рецептур страв. Під час роботи може допускати незначні помилки, які виправляє сам. Аналізує, порівнює і систематизує інформацію, встановлює зв'язок з обраною професією, робить висновки. Оцінка: «Задовільно» - студент на рівні запам'ятовування, без достатнього розуміння, відтворює основні положення навчального матеріалу. Може частково обґрунтувати і проаналізувати свою відповідь. Виконує лабораторні завдання, консультуючись постійно з викладачем. Не вміє вирішувати виробничі ситуації, потребує постійної допомоги та контролю зі сторони викладача. Оцінка: «Незадовільно» - студент має слабкі теоретичні знання, не володіє навчальним матеріалом. Допускає суттєві помилки під час виконання лабораторних та практичних завдань. Допускає помилки, які неможливо виправити.
---	---

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назва розділу	Кількість годин					Са мо сті йн а ро бо та сту де нт а
	Вс ьо го	Аудиторних				
		лек ції	Пр акт ич ні зан ятт я	Ла бор ато рні зан ятт я	Се мін арс ькі зан ятт я	
Розділ №1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг. Комплексне управління якістю продукції.	14	4	-	-	2	8
Розділ №2. Вітчизняний та міжнародний досвід та розвиток управління якістю продукції.	6	2	-	-	-	4
Розділ № 3. Системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному господарстві.	14	2	2	-	-	10
Розділ № 4. Контроль якості продукції.	6	2	-	-	2	2
Розділ №5. Методи оцінки якості продукції.	10	2	2	-	-	6
Розділ № 6. Державна система стандартизації та УкрСЕПРО.	10	4	-	-	-	6
Розділ № 7. Законодавча стандартизація, міжнародне співробітництво.	10	2	4	-	2	2
Розділ № 8. Лабораторні дослідження якості продукції ресторанного господарства.	20	2	-	12	2	4
Разом	90	20	8	12	8	42

4. Перелік навчальних робіт

Теми дисциплін та види робіт

Лекції	Семінарські/Практичні заняття	Лабораторні заняття
Розділ №1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг. Комплексне управління якістю продукції		
Лекція №1 Тема: Основні поняття та категорії в галузі управління якістю. План: - Об'єкт, предмет, задачі дисципліни «Управління якістю продукції та послуг». - Проблеми якості продукції на сучасному етапі соціально - економічного розвитку країни». - Основні поняття та категорії в галузі управління якістю. - Формування комплексного підходу до проблем забезпечення якості. Лекція № 2 Тема: Якість продукції та маркетинг. План: - Поняття про якість. - Поняття маркетингу. - Мета і роль маркетингу у забезпеченні якості продукції та послуг закладів ресторанного господарства. - Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій.	Семінарське заняття № 1. Тема: Основні показники якості продукції та послуг. План: - Класифікація основних показників якості продукції та послуг. - Характеристика основних груп показників якості: призначенні, надійності, технологічності. - Фізіологічні показники якості - Показники якості стандартизації та уніфікації	
РОЗДІЛ № 2. Вітчизняний та міжнародний досвід та розвиток управління якістю продукції.		
Лекція №3 Тема: Управління якістю на основі міжнародних стандартів. План: - Історія виникнення міжнародних стандартів ISO серії 9000. - Загальні положення міжнародних стандартів системи якості ISO серії 9000. - Загальна характеристика та основні принципи ХАССП. - Переваги та недоліки системи ХАССП.		
РОЗДІЛ №3. Системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному господарстві		
Лекція №4 Тема: Системи управління якістю продукції та послуг закладів ресторанного господарства на стадії перевірки та контролю. План: - Контроль якості продукції як один із основних елементів системи управління якістю. - Основні види контролю та випробувань. - Організація вхідного та операційного контролю.	Практична робота № 1. Тема: Моделювання системи управління якістю в закладі ресторанного господарства. Завдання: Розробити та обґрунтувати організаційну структуру контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства (за індивідуальним завданням викладача).	
РОЗДІЛ №4. Контроль якості продукції.		
Лекція №5 Тема: Контроль та спосіб забезпечення якості кулінарної продукції. План: - Проблема якості продукції та послуг закладів ресторанного господарства на сучасному етапі. - Роль людського фактора у розв'язанні проблем якості. - Досвід управління якістю в різних країнах	Семінарське заняття № 2 Тема: Види контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства. План: - Види контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства. - Основні засади контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства. - Технічний контроль якості продукції та послуг ресторанного господарства.	

світу. 4.Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції та послуг ресторанного господарства.	4. Об'єкти та функції технічного контролю якості.	
РОЗДІЛ №5. Методи оцінки якості кулінарної продукції.		
Лекція №6 Тема: Методи контролю якості кулінарної продукції. План: 1.Контроль якості продукції як один з основних елементів системи управління якістю. 2.Характеристика методів контролю якості кулінарної продукції. 3. Органолептичний метод контролю якості кулінарної продукції.	Практична робота № 2. Тема: Порядок проведення органолептичної оцінки (бракераж) в закладі ресторанного господарства. Завдання: Розробити та обґрунтувати порядок проведення бракеражу в закладах ресторанного господарства (за індивідуальним завданням викладача).	
РОЗДІЛ №6. Державна система стандартизації та УКРСЕПРО.		
Лекція №7 Тема: Державна стандартизація та управління якістю продукції ресторанного господарства План: 1.Основні завдання стандартизації. 2.Функції стандартизації. 3.Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації. 4.Основні види стандартизації. Лекція №8 Тема: Організаційна структура і види діяльності УКРСЕПРО. План: 1.Основні цілі і завдання сертифікації. 2.Законодавча і нормативна основа сертифікації.. 3. Органи і функції системи сертифікації.. 4. Порядок проведення робіт з сертифікації послуг.		
РОЗДІЛ №7. Законодавча стандартизація ,міжнародне співробітництво.		
Лекція №9 Тема: Основні нормативні документи закладів ресторанного господарства. План: 1.Законодавчі і нормативні акти, що регулюють діяльність об'єктів ресторанного господарства. 2.Діючі збірники рецептур страв і кулінарних виробів, їх призначення, зміст . 3.Розроблення та затвердження технологічних карт на фірмові страви.	Семінарське заняття №3 Тема: Техніко – технологічні карти на кулінарну продукцію. План: 1.Призначення техніко – технологічних карт; 2.Зміст, структура техніко – технологічних карт; Практична робота № 3 Тема: Розроблення технологічних карток на кулінарну продукцію. План: 1.Ознайомлення зі змістом та структурою технологічних карт, на продукцію ресторанного господарства. 2.Розроблення технологічних карт на продукцію ресторанного господарства. Практична робота № 4 Тема: Розроблення техніко - технологічних карток на кулінарну продукцію. План: 1.Ознайомлення зі змістом та структурою техніко - технологічних карт, на продукцію ресторанного господарства. 2.Розроблення техніко - технологічних карт на продукцію ресторанного господарства.	
РОЗДІЛ №8. Лабораторні дослідження якості продукції ресторанного господарства.		
Лекція №10 Тема: Лабораторні дослідження якості напівфабрикатів і кулінарної продукції. План:	Семінарське заняття №4 Тема: Сертифікація – гарант якості та безпеки послуг ресторанного господарства. План:	Лабораторна робота . Тема: Дослідження якості м'ясних і напівфабрикатів

1.Порядок відбору середньої проби, зразків напівфабрикатів, готових виробів. 2.Підготовка проб до аналізу. 3.Оформлення результатів дослідження..	1.Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації в Україні. 2.Добровільна сертифікація продукції. 3.Порядок проведення сертифікації послуг ресторанного господарства. 4.Сертифікація і технічні бар'єри у торгівлі.	План: 1.Провести дослідження м'ясних напівфабрикатів органолептичним методом. 2.Визначити ступінь с натуральних м'ясних напівфаб за допомогою хімічних реактив 3.Провести дослідження напівфабрикатів з котлетної органолептичним методом. 4. Визначити за допомогою р Люголя наявність хліба в натуральній січеній масі. 5. Визначення вмісту вол котлетній масі (арбітражний ме Лабораторна робота . Тема: Дослідження якості р та овочевих напівфабрика План: 1.Провести дослідження напівфабрикатів з органолептичним методом. 2.Визначити вміст сухих реч котлетах рибних. 3.Провести дослідження напівфабрикатів з органолептичним методом. 4.Визначити вміст сухих реч котлетах картопляних.. Лабораторна робота . . Тема: Дослідження яко перших страв. План: 1.Провести дослідження перших страв органолеп методом. 2.Визначити вміст сухих реч першій страві.. Лабораторна робота . Тема: Дослідження яко гарнірів. План: 1.Провести дослідження гарнірів органолептичним мет 2.Визначити вміст сухих реч картопляному пюре.. Лабораторна робота . Дослідження якості солод страв. План: 1.Провести дослідження компоту органолептичним мет 2.Визначити правильність за сировини у компоті. 3.Провести дослідження кислю органолептичним мето Лабораторна робота Тема: Дослідження якості н План: 1.Провести дослідження різних сортів чаю та кави натуральної органолеп методом. 2.Визначити свіжість настою ч 3.Виявити палений цукор у чаю. 4.Визначити фальсифікації експрес методом.
--	---	---

5. Політика ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» та очікування	
Дотримання умов доброчесності	Дотримання Положення про академічну доброчесність ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступні за посиланням: http://vttec.vn.ua/diyuchi-polozhennya
Очікування	Організація освітнього процесу та відвідування занять відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу студентів ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступне за посиланням: http://vttec.vn.ua/diyuchi-polozhennya Оцінювання знань відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання студентів ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступне за посиланням: http://vttec.vn.ua/diyuchi-polozhennya
6. Перелік питань до заліку	
1. Об'єкт, предмет дисципліни «Управління якістю продукції та послуг». 2. Основні задачі дисципліни «Управління якістю продукції та послуг». 3. Основні аспекти проблеми якості. 4. Поняття маркетингу. 5. Мета і роль маркетингу у забезпеченні якості продукції та послуг закладів ресторанного господарства. 6. Функції маркетингу. 7. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика на стадії розробки. 8. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика на стадії впровадження. 9. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика на стадії зростання. 10. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика на стадії зрілості. 11. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика на стадії насиченості. 12. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика на стадії спаду. 13. Поняття про якість. 14. Характеристика диференційного методу оцінювання якості продукції. 15. Характеристика комплексного методу оцінювання якості продукції. 16. Характеристика змішаного методу оцінювання якості продукції. 17. Характеристика соціологічного методу оцінювання якості продукції. 18. Характеристика статистичного методу оцінювання якості продукції. 19. Характеристика органолептичного методу оцінювання якості продукції. 20. Загальні положення міжнародних стандартів якості ISO серії 9000. 21. Загальна характеристика та основні принципи ХАССП. 22. Переваги системи ХАССП. 23. Недоліки системи ХАССП. 24. Види стандартів. 25. Порядок розроблення стандартів в Україні. 26. Контроль якості продукції. 27. Основні види контролю та випробувань. 28. Організація вхідного контролю якості продукції. 29. Організація операційного контролю якості продукції. 30. Роль людського фактора у розв'язанні проблем якості. 31. Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції. 32. Характеристика методів контролю якості кулінарної продукції. 33. Органолептичний метод контролю якості кулінарної продукції. 34. Види харчових лабораторій; 35. Функції та завдання санітарно – технологічних харчових лабораторій. 36. Особливості роботи технологічних лабораторій. 37. Характеристика лабораторної документації. 38. Основні завдання стандартизації. 39. Функції стандартизації. 40. Основні цілі і завдання сертифікації. 41. Мета та умови проведення добровільної сертифікації.	

42. Порядок проведення сертифікації харчової продукції.
43. Законодавчі і нормативні акти, що регулюють діяльність об'єктів
44. ресторанного господарства.
45. Діючі збірники рецептур страв і кулінарних виробів, їх призначення, зміст.
46. Розроблення та затвердження технологічних карт на страви.
47. Розроблення та затвердження ТТК на фірмові страви.
48. Призначення техніко – технологічних карт.
49. Зміст, структура техніко – технологічних карт.
50. Порядок відбору середньої проби, зразків напівфабрикатів, готових виробів для дослідження якості.
51. Підготовка проб до аналізу якості продукції.
52. Оформлення результатів дослідження якості продукції.
53. Основні положення, якими необхідно керуватись під час користування Збірником.
54. Види фальсифікації.
55. Арбітражні та експрес – методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.

7. Рекомендована література

Законодавчо - нормативні:

1. Про якість і безпеку харчових продуктів і промислової сировини. Закон України. Прийнято 25.01.06.
2. Про стандартизацію. Закон України. Прийнято 05.06.2014
3. Державна система стандартизації. – К.: Держстандарт України. 1996.
4. Державна система сертифікації України: методи, правила, організація діяльності. Довідник. – Л. 2018.

Основні:

5. .Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 382 с.
6. .Бичківський Р.В., Столярчук П.Г., Гамула П.Р. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація. Підручник: Львів, Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2004. - 560 с.
7. Давидова О.Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х. : ХНАМГ, 2012.-414 с.
8. Слободнюк Р. Є., Горальчук А. Б., Аналітична хімія та аналіз харчової продукції: Видавничий дім «Кондор», 2018 – 336с .

Додаткові:

9. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
10. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громад. харчування всіх форм власності / О. В. Шалимінов, Т. П. Дятченко, Л. О. Кравченко та ін. – К.: Видавництво А. С. К., 2003. – 848 с.
11. Скоробагатий Я.П. Фізико-хімічні методи аналізу. – Л.: Каменяр, 2003. – 164 с.
12. Тарасова В.В., Малиновський А.С., Рибак М.Ф. Метрологія, стандартизація і сертифікація: Підручник. – К.: центр навчальної літератури, 2006. – 264 с.
13. Топольних В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. – Л.: Магнолія 2006, 2009. – 212 с.
14. Шумило Г.І. Технологічний процес виробництва їжі. – К.: Кондор, 2011. – 506 с.
15. Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. – К.: КНТЕУ, 2002.
16. Шкарупа В.Ф. Основи безпеки товарів народного споживання. – КНТЕУ, 2002. – 150 с.

Інтернет ресурси:

17. www.fatoil.com.ua - відділ стандартизації, сертифікації та метрології.