

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

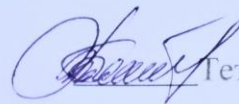
Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

Луцького національного технічного університету»

Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування

ЗАТВЕРДЖЕНО



Заступник директора з НР

Тетяна ГЕРАСИМИК-ЧЕРНОВА

РОБОЧА ПРОГРАМА (СИЛАБУС) НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

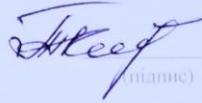
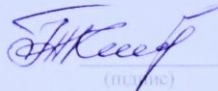
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа

Любешів 2023 р.

Розробник: Кравченко Тетяна Феодосіївна, викладач коледжу

ДАНІ ПРО ПОГОДЖЕННЯ
РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ (СИЛАБУСА) НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розглянуто та схвалено на засіданні робочої проєктної групи (РПГ) освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»	Протокол від <u>01.09.2023р.</u> № <u>1</u> Керівник РПГ  (підпис) <u>Кравченко Т.Ф.</u> (прізвище, ініціали)
Розглянуто та схвалено на засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування	Протокол від <u>01.09.2023р.</u> № <u>1</u> Голова ЦМК  (підпис) <u>Кравченко Т.Ф.</u> (прізвище, ініціали)

Дані про перегляд робочої програми навчальної дисципліни:

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено			
		Дата та номер протоколу засідання РПГ	Підпис керівника РПГ	Дата та номер протоколу засідання циклової методичної комісії	Голова циклової методичної комісії

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну	
Повна назва навчальної дисципліни	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Розробник(и)	Кравченко Тетяна Феодосіївна, старший викладач, викладач вищої категорії E-mail: tatyana101m@gmail.com https://blogvsd.blogspot.com/
Семестр вивчення навчальної дисципліни	Для скороченого терміну навчання – 15 тижнів протягом 3-го семестру, 16 тижнів протягом 4-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 3 кредити ЄКТС, 90 годин, з яких 62 години становить контактна робота з викладачем (42 години лекцій, 20 годин практичних занять), 28 годин становить самостійна робота. Форма контролю – екзамен. Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: 1 семестр - 2 год., 2 семестр – 2 год. Курсовий проект (робота) (за наявності) – не передбачено.
Мова(и) викладання	Українська мова
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Обов'язкова навчальна дисципліна за освітньо-професійною програмою
Передумови для вивчення дисципліни	Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» має тісні міждисциплінарні зв'язки із професійними дисциплінами, зокрема «Харчова хімія», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Товарознавство продуктів харчування», «Основи гастрономії різних країн світу», тощо.
Додаткові умови	Одночасно мають бути вивчені (забезпечені): «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства».
Обмеження	Обмеження відсутні
3. Мета та завдання навчальної дисципліни	
Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є формування у здобувачів освіти системи знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері управління якістю.	
Завдання дисципліни: формування у здобувачів освіти професійних навичок організації підприємств щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, навичок самостійної роботи з законодавчими матеріалами, додатковою літературою, здатності оцінювати конкретні ситуації, прагнення до набуття та збагачення знань, що і визначає її актуальність та роль.	
4. Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни	
ЗКЗ. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	
СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.	
СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що	

впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

5. Програмні результати навчання

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

6. Вимоги до знань і вмінь

В результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен знати:

- ✓ вимоги до якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, як об'єкту управління у конкурентному просторі;
- ✓ поняття про теорію загального управління якістю; сучасні концепції управління якістю продукції;
- ✓ державні системи стандартизації, які діють у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ правові основи, мету, завдання, принципи, об'єкти, засоби, методи управління якістю у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ правову та нормативну базу управління якістю у готельно-ресторанному господарстві; основні підходи до розробки конкурентоспроможної продукції;
- ✓ форми контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

В результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен вміти:

- ✓ використовувати нормативну документацію, навчально-методичну, наукову та іншу літературу у сфері управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ контролювати і оцінювати якість кулінарної продукції, сировини, напівфабрикатів відповідно до вимог нормативних документів, забезпечувати їх збереження у процесі товаропросування;
- ✓ визначати хімічний склад та інші показники якості сировини, напівфабрикатів, кулінарної продукції, проведення відповідних розрахунків та статистичної обробки отриманих даних, оформлення та аналізу отриманих результатів.
- ✓ застосовувати інформаційні технології в практичній діяльності для вирішення практичних задач.

7. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю

Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Основні категорії та поняття у сфері якості. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг.

Якість як об'єкт управління. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в ХХ ст. Сучасна філософія управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії

Поняття та завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Методи та об'єкти кваліметрії, їх сутність. Організаційно-економічні

принципи забезпечення якості.

Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю

Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (ТОМ). Принципи ТОМ. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ 180 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ДСТУ 180 9000 в Україні.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000

Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні. Загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000. Основоположні принципи системи управління якістю. Основні складові структури управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства. Загальні вимоги до системи управління якістю.

Тема 5. Система управління безпекою харчових продуктів

Методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції – системи НАССР. Стратегія та переваги системи НАССР. Основні терміни та визначення системи НАССР. Принципи системи НАССР. Вимоги до системи НАССР. Дослідження та планування НАССР.

Міжнародні та національні премії у сфері якості.

Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-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.

Економічна залежність працівника і якість. Контроль якості продукції на підприємствах. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Органолептичний контроль якості продукції. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу

Оцінка якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості готельних послуг.

Структура комплексної оцінки рівня надання готельних послуг. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві

Вимоги нормативної документації до якості сировини та напівфабрикатів, що поступають в заклади ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції. Характеристика шкал органолептичної оцінки

готової продукції ресторанного господарства. Вимоги до реалізації кулінарної продукції, приймання, упакування, маркування, транспортування і зберігання. Вимоги нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг. Вимоги до показників якості готельних послуг. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги до показників якісного обслуговування по наданню готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях. Вимоги до гостинності в готелях. Вимоги до показників культури обслуговування. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг. Готельний етикет - важливий чинник якості готельних послуг.

8. Тематичне планування навчальної дисципліни (структура дисципліни)

№з/п	Назва теми курсу	Лекції (год.)	ПР (год.)	ЛР (год.)	СР (год.)	ІНДЗ	РГР, Р	КП (Р)	Всього (год.)	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	<i>I семестр</i>									
1.	Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю	4	2		2				8	
2.	Організаційно-економічні основи кваліметрії	4	2		2				8	
3.	Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю	6	4		4				12	
4.	Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	6	2		4				12	
	<i>Всього за I семестр:</i>	20	10		12				42	
5.	Система управління безпекою харчових продуктів	4	2		4				10	
6.	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	6	4		4				14	
7.	Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	6	2		4				12	
8.	Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві	6	2		4				12	
	<i>Всього за II семестр:</i>	22	10		16				48	
	ВСЬОГО:	42	20		28				90	

9. Теоретичне планування курсу

№ п/п	Назва тем курсу, лекційних занять та їх зміст	Час опрацюван ня (год)	Бібліографія
	I семестр		
1.	<i>Тема 1. Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю</i>	4	
1.1.	<i>Лекція 1. Якість, її основні характеристики.</i>	2	Л.9 (ст. 7-52)

1.2.	<i>Лекція 2. Якість як об'єкт управління.</i>	2	Л.9 (ст. 111-178)
2.	<i>Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії</i>	4	
2.1.	<i>Лекція 3. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Методи та засоби кваліметрії</i>	2	Л.9 (ст. 54-96)
2.2.	<i>Лекція 4. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості</i>	2	Л.9 (ст. 96-111)
3.	<i>Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю</i>	6	
3.1.	<i>Лекція 5. Основні напрямки діяльності України в сфері якості.</i>	2	Л.9 (ст. 178-203)
3.2.	<i>Лекція 6. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю</i>	2	Л.12 (ст. 63-67)
3.3.	<i>Лекція 7. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю</i>	2	Л.9 (ст. 259-292)
4.	<i>Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000</i>	6	
4.1.	<i>Лекція 8. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 для поліпшення якості у світі та в Україні.</i>	2	Л.9 (ст. 292-249)
4.2.	<i>Лекція 9. Особливості застосування моделі системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000 у сфері туристичного та готельного комплексу.</i>	2	Л.9 (ст. 249-281)
4.3.	<i>Контрольна робота</i>	2	
	<i>Всього за I семестр</i>	20	
	II семестр		
5.	<i>Тема 5. Система управління безпекою харчових продуктів</i>	4	
5.1.	<i>Лекція 10. Система управління безпекою харчових продуктів – система HACCP</i>	2	Л.9 (ст. 292-316)
5.2.	<i>Лекція 11. Міжнародні та національні премії у сфері якості</i>	2	Л.9 (ст. 316-323)
6.	<i>Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</i>	6	
6.1.	<i>Лекція 12. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</i>	2	Л.9 (ст. 325-344)
6.2.	<i>Лекція 13. Комплексна оцінка якості продукції ресторанного господарства</i>	2	Л.12 (ст. 67-93)
6.3.	<i>Лекція 14. Комплексна оцінка якості послуг готельного господарства</i>	2	Л.11 (ст. 145-162)
7.	<i>Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства</i>	6	
7.1.	<i>Лекція 15. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства</i>	2	Л.9 (ст. 422-430)
7.2.	<i>Лекція 16. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві</i>	2	Л.9 (ст. 430-471)

7.3.	Лекція 17. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства	2	Л.9 (ст. 471-481)
8.	Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві	6	
8.1.	Лекція 18. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства	2	Л.12 (ст. 118-133)
9.1.	Лекція 19. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг	2	Л.11 (ст. 315-317)
9.2.	Контрольна робота	2	
	Всього за II семестр	22	

10. Планування практичних робіт

№з/п	Назва тем курсу, практичних занять та їх зміст. Назви змістовних модулів	Час опрацюван- ня	Бібліографія
1	2	3	4
	Тема 1. Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю		
1.	Практичне заняття 1. Основні поняття та категорії управління якістю	2	Методичні вказівки
	Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії		
2.	Практичне заняття № 2. Визначення якості послуг готельно-ресторанного господарства	2	Методичні вказівки
	Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю		
3.	Практичне заняття 3. Вітчизняний досвід управління якістю продукції.	2	Методичні вказівки
4.	Практичне заняття № 4. Міжнародні стандарти з управління якістю продукції.	2	Методичні вказівки
	Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000		
5.	Практичне заняття № 5. Міжнародна стандартизація та сертифікація продукції, послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	2	Методичні вказівки
	Тема 5. Система управління безпекою харчових продуктів		
6.	Практичне заняття № 6. Моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства	2	Методичні вказівки
	Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства		
7.	Практичне заняття № 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг.	2	Методичні вказівки
8.	Практичне заняття № 8. Методика проведення комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	2	Методичні вказівки
	Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства		

9.	<i>Практичне заняття № 9.</i> Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві шляхом застосування інструментів та технологій управління якістю	2	Методичні вказівки
	Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві		
10.	<i>Практичне заняття № 10.</i> Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві	2	Методичні вказівки
	ВСЬОГО	20	

11. Планування самостійної роботи

№з/п	Назва тем курсу, лекційних занять та їх зміст. Назви змістовних модулів	Час опрацю- вання	Бібліографія
1	2	3	4
1.	Тема 1. Вступ. Загальні положення у сфері управління якістю		
1.1.	Історія виникнення систем управління якістю.	2	Л.11 (ст. 20-25)
2.	Тема 2. Організаційно-економічні основи кваліметрії		
2.1.	Способи та методи оцінки якості. Сфера застосування кваліметрії.	2	Л.11 (ст. 172-174)
3.	Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю		
3.1.	Діяльність громадських організацій у сфері якості: їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.	2	Л.12 (ст. 54-61)
3.2.	Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.	2	Л.12 (ст. 61-66)
4.	Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000		
4.1.	Вимоги стандартів ISO серії 9000 до кулінарної продукції, до послуг ресторанного господарства, до підприємств ресторанного господарства.	2	Л.9 (ст. 52-70)
4.2.	Проблеми впровадження концепції TQM у діяльність організації. Методи та засоби концепції TQM.	2	Л.9 (ст. 286-292)
5.	Тема 5. Система управління безпекою харчових продуктів		
5.1.	Вимоги до системи HACCP. Управління документацією в системі HACCP	2	Л.9 (ст. 308-309)
5.2.	Функціонування і підтримання системи HACCP	2	Л.9 (ст. 313-315)
6.	Тема 6. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства		

6.1.	Класифікація методів фальсифікації. Приклади деяких фальсифікацій продуктів харчування	2	Л.8 (ст. 84-95)
6.2.	Класифікація показників якості послуг. Контроль і оцінка якості послуги. Сертифікація готельних послуг	2	Л.8 (ст. 95-102)
7.	Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства		
7.1.	Державне регулювання якості послуг та продукції в системі готельно-ресторанного господарства.	2	Л.8 (ст. 311-315)
7.2.	Види сертифікації продукції та роль сертифікації продукції	2	Л.8 (ст. 311-315)
8.	Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві		
8.1.	Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції	2	Л.8 (ст. 315-316)
8.2.	Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг	2	Л.8 (ст. 122-126)
ВСЬОГО		28	

12. Форми організації навчання

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є лекції, з використанням мультимедійних засобів навчання, практичні роботи, підготовка рефератів, доповідей на щорічні студентські конференції, консультації, самостійна робота здобувачів освіти.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання контрольних робіт, реферату, виконання лабораторних робіт та екзамен.

Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні (ілюстрація, демонстрація).
2. В аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні).
3. В аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача.
4. В аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові оцінки за реферати, статті, тези).

Засоби діагностування результатів навчання

Контрольні заходи, які проводяться в коледжі визначають відповідність рівня набутих здобувачами освіти знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо фахової передвищої освіти і забезпечують своєчасне коригування освітнього процесу.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням дисципліни з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів освіти за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування

методів і засобів навчання, – так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за контрольними роботами, захист практичних робіт. Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному контролі за теми.

Семестровий контроль з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» проводиться згідно освітнього процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з діючим Положенням про екзамени та заліки в ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ».

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна – при проведенні співбесіди, частково письмова – при відповідях на теоретичні питання), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання визначаються рішенням ЦМК у НМК дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» й доводяться до відома здобувачів освіти.

Поточний контроль на лекції покликаний привчити здобувачів освіти до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.
2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.
3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій – допомогти здобувачам освіти розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

13. Критерії оцінки знань, умінь і навичок студентів

Контроль навчальної роботи здобувачів освіти і оцінювання здійснюються за 4-бальною (традиційною) шкалою:

Оцінка	Критерії оцінки
«2»	З допомогою викладача відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу та викопує зі значними труднощами окремі елементи практичних завдань. Під час відповіді і при виконанні практичних завдань припускається суттєвих помилок.
«3»	Здобувач освіти засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними уміньми та навичками для вирішення стандартних завдань, проте, при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури.
«4»	Володіє основним навчальним матеріалом в усній, письмовій формах та застосовує його при виконанні практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію та робить висновки. Його відповідь в цілому правильна, логічна і достатньо обґрунтована. Виконує практичні завдання з типовим алгоритмом з консультацією викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією. При відповіді та виконанні практичних завдань припускається несуттєвих помилок, які може виправити.

«5»	Володіє системними знаннями навчального матеріалу та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Відповідь студента повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення. Вміє самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.
-----	--

14. Політика навчальної дисципліни

Активна участь здобувачів на практичних заняттях під час опитування, відвідування лекційних занять, ініціативність в обговоренні дискусійних тем, самостійної роботи, заохочення здобувачів до науково-дослідної роботи.

Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Відпрацювання пропущених занять є обов'язковим незалежно від причини пропущеного заняття, здобувач презентує виконані завдання під час консультації викладача.

Під час роботи над індивідуальними завданнями, розв'язуванням задач не допустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими та оригінальними. Дотримуватись Положення про академічну доброчесність у Відокремленому структурному підрозділі «Любешівський ТФК ЛНТУ» <http://www.ltklntu.org.ua/%d0%b0%d0%ba%d0%b0%d0%b4%d0%b5%d0%bc%d1%96%d1%87%d0%bd%d0%b0%d0%b4%d0%be%d0%b1%d1%80%d0%be%d1%87%d0%b5%d1%81%d0%bd%d1%96%d1%81%d1%82%d1%8c/>

Крім того, підсумковий семестровий контроль здобувачів освіти може здійснюватися з використанням технологій дистанційного навчання коледжу; з метою контролю виконання завдань екзамену в дистанційній формі викладач має право протягом усього заходу користуватись засобами інформаційно-комунікаційного зв'язку, які дозволяють ідентифікувати здобувача освіти (Zoom, GoogleMeet, Viber тощо).

15. Рекомендована література

15.1. Література до теоретичного курсу

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
4. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ ІЗО 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
7. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. — К.: фірма «ІНКОС», 2007 - 112 с.
8. Бондар Н.П. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. К.: НУХТ, 2014 - 96 с.
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник: Вид-во: Иванченка І. С., 2018 - 488 с.
10. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є., Технологія продукції ресторанного господарства: навчальний посібник. Одеса: ОНЕУ, Атлант BOI COIY, 2016 р.- 479 с.
11. Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013 - 190 с.
12. Черевко І.В.,Шеметюк Ю.В.,Карпик А.І. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Конспект лекцій до навчальної дисципліни для

здобувачів освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання / уклад. – Любешів: Любешівський технічний коледж Луцького НТУ, 2020. – 119с.

15.2. Література до практичних робіт

1. Горяйнова, Ю.А. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства: метод. рек. для вивч. дисц. / Ю.А. Горяйнова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, каф. техн. в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 34 с.

2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012 – 468 с.

3. Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013 - 190 с.

4. Левкулич В.В. Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа. – Ужгород, - ДВНЗ УжНУ. – 2021 - 37 с.

15.3. Інформаційні ресурси

1. <http://www.ltklntu.org.ua>

2. https://blogvsd.blogspot.com/p/blog-page_81.html