

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет технологій та сфери обслуговування
Кафедра готельно-ресторанної справи

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

АВТОРСЬКА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
підготовки бакалавра
напряму підготовки 6.140101 Готельно-ресторанна справа
Шифр за ОПП 1.3.22

Херсон
2017 рік

Програма розроблена

Якимчук Д.М., доцент кафедри готельно-ресторанної справи, кандидат технічних наук.

Рецензенти:

- д.е.н. професор, перший проректор Жуйков Г.Є., ПВНЗ «Міжнародний університет бізнесу і права», м. Херсон;
- к.т.н. доцент Буряк В.Г., завідувач кафедри інженерії харчового виробництва ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет».

Затверджена

Вченою радою ХДУ

Протокол №__ від _____ р.

Погоджено

НМР ХДУ

Протокол №__ від _____ р.

Протокол №__ від _____ 2017 р.

Голова НМР факультету технологій та сфери
обслуговування _____ (Якимчук Д.М.)

Розглянута на засіданні кафедри готельно-
ресторанної справи

Протокол №__ від «__» _____ 2017 р.

Завідувач кафедри _____ (Орленко О.В.)

ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі управління якістю продукції та послуг, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в сфері гостинності.

Під час вивчення дисципліни студенти набувають практичних знання та навички оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розробки та впровадження систем управління якістю продукції та послуг закладів гостинності, а також ефективного їх функціонування.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основні положення управління якістю продукції та послуг в галузі гостинності.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Технологія продукції ресторанного господарства”, “Стандартизація сертифікація і метрологія”.

Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів системи теоретичних знань щодо застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є:

теоретичні:

- розгляд теоретичних засад управління якістю;
- вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;

практичні:

- вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;
- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і

впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.

Компетентності:

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань з управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

Очікувані результати навчання:

Студенти повинні:

знати:

- систему управління якістю;
- організацію і проведення сертифікації послуг;
- особливості формування компетенції щодо наукових засад управління якістю;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації цін готельних і ресторанних послуг;
- процес управління якістю на підприємствах готельного і ресторанного бізнесу, основні терміни, визначення, поняття, класифікації, що стосуються;
- управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства;
- характеристики основних факторів, які впливають на якість;
- продукції та послуг ресторанного господарства;
- форми і види контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства;

вміти:

- здійснювати оцінку рівня якості готельних і ресторанних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу;
- проводити сертифікацію послуг підприємств готельно-ресторанного господарства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:

Кількість змістових модулів: 1.

Змістовий модуль 1. Системи управління якістю. Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства.

Змістовий модуль 1.

Системи управління якістю. Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Якість як об'єкт управління

Актуальність проблеми якості. Менеджмент якості як основа конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства. Етапи розвитку управління якістю продукції у двадцятому столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід. Принципи TQM. Міжнародні та національні премії з якості. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Загальна характеристика показників якості послуг готельного та ресторанного господарства. Складові якості готельно-ресторанних послуг. Їх взаємозв'язок.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Управління якістю в незалежній Україні. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Основні етапи алгоритму створення СУЯ. Політика готельно-ресторанного комплексу в області якісного обслуговування. Основні і частинні цілі в області якості. Структура основних процесів діяльності закладів готельного та ресторанного господарства. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Документація системи управління якістю, її види і рівні. Загальна характеристика різних видів документів в області якості. Настанови з якості як основний документ системи управління якістю. Матриця розподілу відповідальності за процеси СУЯ. Зобов'язання керівництва закладу щодо розроблення та впровадження СУЯ і постійного поліпшення її результативності.

Тема 4. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Характеристика процесів СУЯ на основних етапах життєвого циклу готельних послуг і послуг харчування. Процеси, які виконують підрозділи служби якості для забезпечення функціонування СУЯ на різних стадіях життєвого циклу готельно-ресторанної послуги.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг

Номенклатура і класифікація показників якості. Рекомендації щодо формування системи показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.

Тема 6. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Базові та сучасні статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг. Контрольний листок, гістограма, діаграми розсіювання, розшарування, Ісікави, Парето, контрольні карти, діаграми спорідненості, зв'язків, деревоподібна, матрична, стрілочна, процесу здійснення програми, матриця пріоритетів. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Адитивний і мультиплікативний метод узагальнення одиничних оцінок якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві

Призначення ресторанних послуг. Якість кулінарної продукції за вимогами технічних умов. Системні групи показників якості ресторанних послуг. Внутрішня та зовнішня (помітна споживачу) якість ресторанних послуг. Сприйняття якості ресторанних послуг споживачем. Культура обслуговування. Дизайн приміщення й атмосфера ресторану. Призначення готельних послуг. Особливості послуг готельного підприємства (складність, різномірність, гнучкість та ін.). Характеристика показників якості готельних послуг. Адитивні та мультиплікативні елементи процесу обслуговування в готельно-ресторанних комплексах. Підсумкове враження гостя готелю щодо якості послуги. Фактори, що визначають рівень задоволення готельним продуктом. Вимоги національних стандартів ДСТУ 4268:2003 і ДСТУ

4269:2003 до готелів, технічної складової готельних послуг та обслуговуючого персоналу, що надають ці послуги. Класифікаційні вимоги до номерного фонду готелів. Вимоги до меблів, постільної білизни, інтер'єру, що висуваються до готелів різних категорій. Вимоги до послуг ресторанного господарства. Вимоги до кулінарної продукції за ГОСТ 30390-95, до характеристик виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства за ДСТУ 4281:2004. Загальні та кваліфікаційні вимоги до працівників готельних і ресторанных підприємств. Стандарти обслуговування готельно-ресторанного комплексу.

Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства

Використання кваліметричних методів у практичній діяльності ресторанного господарства.

Тема 9. Оцінювання готельних послуг

Особливості оцінки якості готельних послуг. Спостереження, експеримент, опитування як методи оцінки якості послуг в індустрії гостинності. Загальні підходи і правила розробки анкет, основні розділи анкети. Системи перетворення думки споживачів про якість в об'єктивні показники якості готельних послуг. Критерії бальної оцінки відповідності готелів певній категорії. Критерії бальної оцінки номерів різних категорій. Оцінювання готельних послуг споживачами. Чинники, що впливають на сприйняття гостем наданих готельних послуг. Сутність коефіцієнта загального враження гостей від перебування в готельному комплексі. Основний інструментарій структурування функції якості готельного обслуговування. Розробка системи матриць «будинку якості». Методи оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів.

Рекомендована література

Основні джерела

1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
2. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. – 115 с.
3. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
6. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та

визначення.

7. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
8. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
9. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ГОСТ 30390-95 Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
11. ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования.
12. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
13. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.
14. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги.
15. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Додаткові джерела

1. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320с.
2. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе – СПб.: Питер, 2008. – 508с.
3. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2008. – 511с.
4. Гличев А. В. Основы управления качеством, – М.: АМИ, 1998. – 336с.
5. Киреева, Д. Стандарты обслуживания: вопросы и ответы [Текст] / Д.Киреева // Ресторатор. – 2005. – №5. – С. 62-65.
6. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
7. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
8. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 474 с.

Інтернет-ресурси

1. Нормативні акти України // www.nau.kiev.ua
2. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // www.kmu.gov.ua
3. Офіційний сайт Держспоживстандарту України // www.dssu.gov.ua
4. Державна служба туризму і курортів України // www.tourism.gov.ua

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – диф. залік.

5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
1	2	3	4
90-100	5 відмінно	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методiku та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 добре	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
74-81	4 добре	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 задовільно	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	3 задовільно	E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях

1	2	3	4
35-59	2 незадовільно	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	2 незадовільно	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно