Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет **економіки та менеджменту**
Кафедра **управління інноваційною діяльністю та сферою послуг**

"ЗАТВЕРДЖУЮ"
Декан ФЕМ
_____ Г.В. Ціх
"16" 09 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ГАЛУЗІ»

Галузь знань **24 «СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

Рівень вищої освіти **магістр**

Спеціальність **241 «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА»**

Освітня програма **ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА другого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»**

Вид дисципліни **обов'язкова, цикл професійної підготовки.**

Тернопіль – 2020

Робоча програма з навчальної дисципліни «Управління якістю у галузі» для студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – ТНТУ. – 2020. – 18 с.

Розробники:
В.о. завідувача кафедри
управління інноваційною діяльністю
та сферою послуг, д.е.н. _____ Р.П. Шерстюк

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва
Протокол від 25 серпня 2020 року № 1.

В.о. завідувача кафедри _____ Р.П. Шерстюк

Робоча програма розглянута та схвалена науково-методичною комісією факультету економіки та менеджменту
Протокол від 16. 09 2020 року № 1

Секретар науково-методичної комісії _____ Гау Л.Б.

Завідувач випускової кафедри _____ Р.П. Шерстюк

Гарант освітньої програми _____ Л.Я. Малюта

© Шерстюк Р.П., 2020 р.

1. Структура навчальної дисципліни

Показник	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Кількість кредитів/годин	**4/120**	**4/120**
Аудиторні заняття/годин	**42**	**20**
Самостійна робота/годин	**78**	**100**
Аудиторні заняття		
- лекції, годин	**28**	**12**
- лабораторні заняття, годин		
- практичні заняття, годин	**14**	**8**
- семінарські заняття, год.		
Самостійна робота		
- підготовка до лабораторних (практичних семінарських) занять	**27**	**10**
- опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції (законодавчі та нормативні документи)	**6**	**48**
виконання контрольних завдання	**-**	**-**
виконання індивідуальних завдань	**12**	**12**
виконання курсових проектів (робіт)	**-**	**-**
підготовка та складання заліків, екзаменів, контрольних робіт, рефератів, есе, тестування	**33**	**30**
Екзамен - *X семестр*		

Частка годин самостійної роботи студента:
- денна форма навчання – 65%;
- заочна (дистанційна) форма навчання – 83,3%.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. Метою навчальної дисципліни «Управління якістю у галузі» є набуття здобувачами вищої освіти сучасних теоретичних знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, методики його здійснення, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до управління якістю в готельно-ресторанному господарстві, підготовка висококваліфікованого спеціаліста, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності та конкурентоспроможності підприємств сфери послуг.

2.2. Завдання навчальної дисципліни

За результатами вивчення дисципліни студент повинен продемонструвати такі результати навчання:

- набуття теоретичних знань з еволюції розвитку управління якістю, системи управління якістю в Україні і світі;
- формування поняття про якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства;
- набуття компетенції у галузі управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства;
- ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства;
- оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.
- оволодіння методами та способами вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах;
- розуміння специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.
- 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;
- здійснення ефективного контролю якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;
- здатність виконувати професійні обов’язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1	*Знати:* методи моніторингу та оцінки якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві якості послуг під час їх надання; вимоги до показників якості, порядок вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; методи визначення якості продукції та послуг та методику комплексної оцінки якості продукції та послуг; принципи управління якістю; *Вміти:* застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають ресторанні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплекту документації системи управління якістю; використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонального моделювання процесів управління якістю і формування рішень щодо їх впровадження	**Аналіз та синтез (ЗК3).** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу економічних процесів, явищ, механізмів та розуміння їх причинно-наслідкових зв'язків, вміння пристосовуватись до нових умов та ситуацій, стратегічне управління, організація та планування професійної діяльності.
	Знати: роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг; порядок проведення сертифікації послуг підприємств готельно-ресторанного господарства; *Вміти:* визначати політику якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства з урахуванням вимог професійних стандартів; проводити сертифікацію послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	**Етичні зобов'язання (ЗК5).** Дотримання етичних принципів з погляду професійної майстерності, розуміння важливості впливу на соціальну сферу.
	Знати: історію створення і еволюцію розвитку систем управління якістю в Україні і країнах світу; основні терміни, визначення, поняття, класифікації в галузі управління якістю; організацію державної системи стандартизації та сертифікації цін готельних і ресторанних послуг; сутність та процеси системи управління якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; *Вміти:* упроваджувати наукові методи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; здійснювати оцінку рівня якості готельних і ресторанних послуг; застосовувати інструментальні методи управління якістю в готельно-ресторанних господарствах.	**Науково-дослідна діяльність (СК1)** здатність до обробки, аналізу та систематизації інформації з теми дослідження, вибір методів і засобів вирішення задач дослідження, розробка теоретичних і економетричних моделей досліджуваних процесів, явищ і об'єктів, які відносяться до професійної діяльності, вміння оцінювати і інтерпретувати отримані результати.
	Знати: вимоги до удосконалення системи управління якістю в готельно-ресторанному господарстві; вимоги до документації системи управління якістю; вимоги нормативної документації до продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; *Вміти:* впроваджувати інноваційні методи управління якістю продукції і послуг як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності підприємств; застосувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу та здійснювати оцінку рівня їх якості.	**Організаційні навички (СК2)** здійснення підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу із врахуванням умов ризику, прийняття рішень у складних непередбачуваних умовах, вміння організовувати власний бізнес у даній сфері та здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Лекційні заняття

№	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
	МОДУЛЬ 1. ЯКІСТЬ І КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ: ПОНЯТТЯ Й МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ		
1	**ТЕМА 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.** 1.1. Проблема якості на сучасному етапі розвитку України. 1.2. Загальні положення в галузі управління якістю.	2	-
2	**ТЕМА 2. ЯКІСТЬ І КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ В УМОВАХ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КАТЕГОРІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.** 2.1. Основні категорії та поняття у сфері якості. 2.2. Якість як об’єкт управління. 2.3. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності. 2.4. Методи управління якістю. 2.5. Системний підхід до управління якістю. 2.6. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.	2	-
3	**ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ОСНОВИ КВАЛІМЕТРІЇ.** 3.1. Кваліметрія: поняття, види, об’єкти. 3.2. Методи та засоби кваліметрії 3.3. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості	2	1
4	**ТЕМА 4. ЕВОЛЮЦІЯ МЕТОДІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ.** 4.1. Фаза відбракування. 4.2. Фаза контролю якості (з 20-х років XX ст.). 4.3. Фаза комплексного управління якістю. 4.4. Фаза всеохопного управління якістю. 4.5. Фаза якості середовища.	2	1
5	**ТЕМА 5. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ.** 5.1. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду 5.2. Особливості зарубіжних систем управління якістю. 5.2.1. Особливості управління якістю в Японії 5.2.2. Особливості управління якістю в США 5.2.3. Особливості управління якістю в європейських країнах 5.3. Міжнародні стандарти та системи управління якістю. 5.4. Сучасна філософія управління якістю.	-	-
6	**ТЕМА 6. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ УКРАЇНИ У СФЕРІ ЯКОСТІ** 6.1. Державне регулювання у сфері якості. 6.2. Діяльність громадських організацій. 6.3. Діяльність міжнародних організацій. 6.4. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.	4	2

МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ПРИНЦИПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТА ПРОЦЕСИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ			
7	**ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.** 7.1 Якість як об’єкт управління. 7.2 Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю. 7.3 Основні напрямки діяльності України у сфері якості.	2	-
8	**ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ.** 8.1 Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. 8.2 Управління якістю на базі концепції TQM. 8.3 Система управління безпекою харчових продуктів. 8.4 Міжнародні та національні премії у сфері якості.	2	1
9	**ТЕМА 9. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК МЕХАНІЗМ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.** 9.1 Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. 9.2 Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. 9.3 Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю. 9.4 Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві. 9.5 Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві. 9.6 Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства. 9.7 Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 9.8 Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції	4	3
10	**ТЕМА 10. ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.** 10.1. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. 10.2. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. 10.3. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.	2	-
11	**ТЕМА 11. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.** 11.1. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. 11.2. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. 11.3. Показники якості продукції ресторанного господарства. 11.4.Основні методи визначення якості продукції.	2	2

	11.5. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства.		
12	**ТЕМА 12. ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ВИМОГИ НОРМАТИВНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ ДО ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА** 12.1. Економічна залежність працівника і якість. 12.2. Контроль якості продукції на підприємствах. 12.3. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. 12.4. Органолептичний контроль якості продукції. 12.5. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу. 12.6. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції. 12.7. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства. 12.8. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства.	4	2
	УСЬОГО годин:	28	12

1.2. Практичні заняття

№	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
	МОДУЛЬ 1. ЯКІСТЬ І КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ: ПОНЯТТЯ Й МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ		
1	**ТЕМА 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.** **ТЕМА 2. ЯКІСТЬ І КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ В УМОВАХ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КАТЕГОРІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.** ***1. Обговорення питань тем:*** Проблема якості на сучасному етапі розвитку України. Загальні положення в галузі управління якістю. Основні категорії та поняття у сфері якості. Якість як об'єкт управління. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. ***2. Програмований контроль.*** ***3. Вирішення ситуаційних задач.*** ***4. Розгляд індивідуальних завдань.***	2	1
2	**Практичне заняття №2** **ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ОСНОВИ КВАЛІМЕТРІЇ.** **ТЕМА 4. ЕВОЛЮЦІЯ МЕТОДІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ.** ***1. Обговорення питань тем:*** Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Методи та засоби кваліметрії. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості. Фаза відбракування. Фаза контролю якості (з 20-х років XX ст.). Фаза комплексного управління якістю. Фаза всеохопного управління якістю. Фаза якості середовища. ***2. Програмований контроль.*** ***3. Вирішення ситуаційних задач.*** ***4. Розгляд індивідуальних завдань.***	2	1
3	**Практичне заняття №3** **ТЕМА 5. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ.** **ТЕМА 6. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ УКРАЇНИ У СФЕРІ ЯКОСТІ.** ***1. Обговорення питань тем:*** Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Особливості зарубіжних систем управління якістю. Міжнародні стандарти та системи управління якістю. Сучасна філософія управління якістю. Державне регулювання у сфері якості. Діяльність громадських організацій. Діяльність міжнародних організацій. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. ***2. Вирішення ситуаційних задач.*** ***3. Розгляд індивідуальних завдань.*** ***4. Модульний контроль – тестування.***	2	-

МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ПРИНЦИПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТА ПРОЦЕСИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ			
4	**Практичне заняття №4** **ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.** **ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ.** 1. ***Обговорення питань тем:*** Якість як об'єкт управління. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю. Основні напрямки діяльності України у сфері якості. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Управління якістю на базі концепції TQM. Система управління безпекою харчових продуктів. Міжнародні та національні премії у сфері якості. 2. ***Програмований контроль.*** 3. ***Вирішення ситуаційних задач.*** 4. ***Розгляд індивідуальних завдань.***	2	2
5	**Практичне заняття №5** **ТЕМА 9. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК МЕХАНІЗМ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.** 1. ***Обговорення питань тем:*** Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції. 2. ***Програмований контроль.*** 3. ***Вирішення ситуаційних задач.*** 4. ***Розгляд індивідуальних завдань.***	2	2

6	**Практичне заняття №6** **ТЕМА 10. ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.** **ТЕМА 11. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.** ***1. Обговорення питань тем:*** 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. 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. ***2. Програмований контроль.*** ***3. Вирішення ситуаційних задач.*** ***4. Розгляд індивідуальних завдань.***	2	1
7	**Практичне заняття №7** **ТЕМА 12. ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ВИМОГИ НОРМАТИВНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ ДО ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА** ***1. Обговорення питань тем:*** 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. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства. ***2. Вирішення ситуаційних задач.*** ***3. Розгляд індивідуальних завдань.*** ***4. Модульний контроль – тестування.***	2	1
	УСЬОГО годин:	14	8

3.3. Самостійна робота

№	Найменування робіт	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу	**27**	**10**
2	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції:	**6**	**48**
3	Виконання індивідуальних завдань	**12**	**12**
4	Підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, іспитів) тощо.	**33**	**30**
	УСЬОГО годин:	**78**	**100**

4. Критерії оцінювання результатів навчання студентів

Форма підсумкового семестрового контролю – **екзамен**

Модуль 1			**Модуль 2**			**Підсумковий контроль**		**Разом з дисципліни**
Аудиторна та самостійна робота			**Аудиторна та самостійна робота**					
Теоретичний курс (тестування)	**Практична робота**		**Теоретичний курс (тестування)**	**Практична робота**				
15	**25**		**15**	**20**		**25**		**100**
№ лекцій	Вид робіт	Бал	№ лекцій	Вид робіт	Бал	**Тестовий контроль**	25	
Лекція №1-2	Практичне заняття №1	5	Лекція №7	Практичне заняття №4	5			
Лекція №3-4	Практичне заняття №2	5	Лекція №8-10	Практичне заняття №5	5			
Лекція №5-6	Практичне заняття №3	5	Лекція №11-12	Практичне заняття №6	5			
Індивідуальне завдання		10	Лекція №13-14	Практичне заняття №7	5			

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

5. Навчально-методичне забезпечення

1. ATUTOR Курс лекцій «Управління якістю у галузі»
ID: 4939

Нормативна література:

1. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
2. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
3. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009 р.
4. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
5. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
6. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
7. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
8. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
9. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
10. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
11. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
12. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
13. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об’єктів добровільної сертифікації.
14. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
15. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
16. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”.
17. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
18. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”
19. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
20. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
21. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
22. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328-XIV.
23. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради

України від 27 березня 1991 р., № 24.
24. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
25. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
26. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002 р.
27. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР.
28. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
29. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
30. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
31. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
32. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
33. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
34. Положення про державну реєстрацію суб’єктів підприємницької діяльності (в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
35. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
36. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.

Базова

1. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. «Шесть сигм»: еще одна дорога, ведущая к храму // Методы менеджмента качества. 2000. - № 10. - С. 15-23.
2. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 240 с.
3. Басовский Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 224 с.
4. Бурчакова М.А. Управление качеством / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мзин-цева. – М.: Изд.Рос. ун-та дружбы народов, 2004.- 176 с.
5. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: учеб. Поссоб. /В.И. Гиссин.-Ростов н/Дону, 2003.-396 с.
6. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РИА «Стандарти та якість», 2001 - 324 с.

7. Глудкин О.П., Гуров А.И. и др. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. - М.: Горячая линия - Телеком, 2001. - 610 с.
8. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2008. - 384 с.
9. 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. – 414 с.
10. Джорж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях /С. Джорж, А. Ваймер-ских.- СПб.: Виктория плюс, 2002. -256 с.
11. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. - М.: Вершина, 2006. - 296 с.
12. Зіміна Г. К.. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000. — К. : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. - 256 с.
13. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 352 с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. - 446 с.
15. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. - Х.: Вид-во «Ранок», 2009. - 240 р.
16. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством. - М: Издательство стандартов, 2004 - 298с.
17. Мазур И.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие / Под общ. ред. И.И. Мазура. - М.: Высшая школа, 2003. - 345 с.
18. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: 2008. - 298 с.
19. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. - СПб.: Питер, 2002. - 272 с.
20. Никифоров А.Д. Управление качеством. - М.: Дрофа, 2004. - 720 с.
21. Никифоренко В. Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 275 с.
22. Новицкий Н.И., Олексюк В. Н. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - Мн.: Новое знание, 2001. - 238 с.
23. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики /В.Ю. Огвоздин.-М.: Дело и Сервис, 2002.- 160 с.
24. Окрепилов В.В. Управление качеством продукции.: Учебник СПб.: Наука, 2000. - 385 с.
25. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. - К.: Кондор, 2009. - 230 с.
26. Панде П., Холп Л. Что такое «Шесть сигм»? Революционный метод управления качеством / Пер. с англ. М., 2004. - 246 с.

27. Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні. - Київ: КНТЕУ, 2002. - 706 с.
28. Радченко Л.А. Основы метрологии, стандартизации и сертификации в общественном питании: Учебное пособие - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 347с.
29. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2010. - 336 с.
30. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
31. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. – 115 с.
32. Топольник В.Г. Квалиметрия в ресторанном хозяйстве: монография/ В.Г. Топольник, А.С. Ратушний.- Донецк: ДонНует, 2008.- 243 с.
33. Фейгенбаум. А. Контроль якості продукції. К.: Діло, 2002. - 318с.

Допоміжна

1. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2005.
2. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320с.
3. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УлГТУ, 2003. –134 с.
4. 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.
5. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. Пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2008. – 511с.
6. Гличев А. В. Основы управления качеством, – М.: АМИ, 1998. – 336с.
7. Киреева, Д. Стандарты обслуживания: вопросы и ответы [Текст] / Д.Киреева // Ресторатор. – 2005. – №5. – С. 62-65.
8. Таунсенл П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2009. – 160 с.
9. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2001. –174 с.

7. Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. І.В. Вернадського – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua
2. Офіційний сайт Державного комітету статистики – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua
3. Нормативні акти України http://www.nau.kiev.ua
4. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України http://www.kmu.gov.ua
5. Офіційний сайт Держспоживстандарту України http://www.dssu.gov.ua
6. Державна служба туризму і курортів України http://www.tourism.gov.ua
7. http://qualityprogress.asq.org/qp/0500 munro.html
8. www.IS0.org
9. www.management.com.ua
10. http:www.iso/org/sdis/forms
11. http:www.easc.org.by
12. http:www.uds.com.ua
13. http:www.dstu.gov.ua
14. http:www.issi.kiev.ua
15. http:www.all-hotels.com.ua
16. http:www.integrum.com

8. Зміни та доповнення до робочої програми навчальної дисципліни

№	Зміст внесених змін (доповнень)	Дата і № протоколу засідання кафедри	Примітки