


Міністерство освіти і науки України
Херсонський державний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

В.о. завідувача кафедри
готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу

 О. В. Орленко
“28” серпня 2017 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.3.11. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

напрямок підготовки **241 Готельно-ресторанна справа**
факультет **Економіки та менеджменту**

2017-2018 навчальний рік

Робоча програма з навчальної дисципліни “Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві” для студентів 4-го курсу за напрямом підготовки 241 Готельно-ресторанна справа.

Розробники: Якимчук Д.М. кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

Робоча програма **затверджена** на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Протокол від “28” серпня 2017 року № 1

В.о. завідувача кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

(підпис) (Орленко О.В.)
(прізвище та ініціали)

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 24 Сфера обслуговування Напрямок підготовки	нормативна	
Модулів – 1	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 1		4-й	4-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 самостійної роботи студента – 5	Ступінь вищої освіти: <u>бакалавр</u>	Лекції	
		24 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		22 год.	10 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
44 год.	70 год.		
		Вид контролю: залік (д)	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:

для денної форми навчання – 51 / 49;

для заочної форми навчання – 22 / 78.

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни “Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві” є формування у студентів системи теоретичних знань із 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.

Завдання:

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

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетенцій:

Загальні компетентності (ЗК):

ІК Здатність розв’язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що

передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

Фахові компетентності спеціальності (ФК):

ФК2 – Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК12 – Здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.

Очікувані результати навчання:

ПРН 21 Оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності

Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення навчальної дисципліни базується на знаннях, отриманих студентами під час вивчення предметів: “Технологія продукції ресторанного господарства”, “Стандартизація сертифікація і метрологія”, які формують майбутніх фахівців у галузі готельно-ресторанного господарства.

Програма навчальної дисципліни

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, різноманітність, 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 ресторанних підприємств. Стандарти обслуговування готельно-ресторанного комплексу.

Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства

Використання кваліметричних методів у практичній діяльності ресторанного господарства. Якість продукції ресторанного господарства. Якість послуг ресторанного господарства. Критерії оцінювання якості. Особливості надання кваліфікованої характеристики в якості оцінювання послуг.

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.

Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
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	10	2	2	-	-	6	10	1	1	-	-	8
Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні	10	2	2	-	-	6	10	1	1	-	-	8
Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	10	2	2	-	-	6	10	1	1	-	-	8
Тема 4. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	10	3	2	-	-	5	10	1	1	-	-	8
Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг	10	3	2	-	-	5	10	1	1	-	-	8
Тема 6. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	10	3	3	-	-	4	10	1	1	-	-	8
Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві	10	3	3	-	-	4	10	1	1	-	-	8
Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства	10	3	3	-	-	4	10	1	1	-	-	8
Тема 9. Оцінювання готельних послуг	10	3	3	-	-	4	10	2	2	-	-	6
Разом за змістовим модулем 1	90	24	22	-	-	44	90	10	10	-	-	70
Усього годин	90	24	22	-	-	44	90	10	10	-	-	70

Змістові модулі навчальної дисципліни

Денна форма

VII семестр

1 змістовий модуль

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

Лекційні модулі:

Тема 1. Якість як об'єкт управління.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні.

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

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

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

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

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

Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства.

Тема 9. Оцінювання готельних послуг.

Практичні модулі:

Тема 1. Особливості якості як об'єкту управління.

Тема 2. Основні стадії розвитку систем управління якістю в Україні.

Тема 3. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Основні процеси СУЯ продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 5. Загальна характеристика методів визначення якості продукції та послуг.

Тема 6. Загальна характеристика системи показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

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

Тема 8. Особливості оцінювання якості продукції та послуг закладів сфери послуг.

Тема 9. Загальна характеристика оцінювання готельних послуг.

Модулі самостійної роботи

Самостійне опрацювання нормативних документів. Виконання завдань з навчальної дисципліни за варіантами.

Підсумкова тека:

Контрольна робота за індивідуальними завданнями.

Семестровий залік.

Заочна форма

VII семестр

1 змістовий модуль

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

Лекційні модулі:

Тема 1. Якість як об'єкт управління.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні.

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

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

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

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

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

Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства.

Тема 9. Оцінювання готельних послуг.

Практичні модулі:

Тема 1. Особливості якості як об'єкту управління.

Тема 2. Основні стадії розвитку систем управління якістю в Україні.

Тема 3. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Основні процеси СУЯ продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 5. Загальна характеристика методів визначення якості продукції та послуг.

Тема 6. Загальна характеристика системи показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

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

Тема 8. Особливості оцінювання якості продукції та послуг закладів сфери послуг.

Тема 9. Загальна характеристика оцінювання готельних послуг.

Модулі самостійної роботи

Самостійне опрацювання нормативних документів. Виконання завдань з навчальної дисципліни за варіантами.

Підсумкова тека:

Контрольна робота за індивідуальними завданнями.

Семестровий залік.

Підсумкова тека

Методи навчання

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання виконано на достатньому рівні, що сприяє розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця курортної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального процесу й спілкування.

Для забезпечення формування професійних здібностей студентів широко впроваджуються інформаційні технології з використанням графопроєкторів та мультимедіа з одночасним використанням комп'ютерної техніки, що значно покращує уявне мислення студентів та сприяє підвищенню їх успішності. Робота зі студентами виконується на ситуаційному рівні з залученням імітаційного формування уявлень та понять, а також із формуванням стійкого бачення пройденого матеріалу навчальної дисципліни з ситуаційним мисленням. Студенти отримують навички в опрацюванні та вивченні матеріалу та можуть аналізувати певні фактори та робити висновки.

Методи контролю

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання виконано на достатньому рівні, що сприяє розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця курортної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального

процесу й спілкування.

Для забезпечення формування професійних здібностей студентів широко впроваджуються інформаційні технології з використання графопроєкторів та мультимедіа з одночасним використанням комп'ютерної техніки, що значно покращує уявне мислення студентів та сприяє підвищенню їх успішності. Робота зі студентами виконується на ситуаційному рівні з залученням імітаційного формування уявлень та понять, а також із формуванням стійкого бачення пройденого матеріалу навчальної дисципліни з ситуаційним мисленням. Студенти отримують навички в опрацюванні та вивченні матеріалу та можуть аналізувати певні фактори та робити висновки.

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

Використовуються такі методи усного та письмового контролю знань та умінь студентів з навчальної дисципліни, які сприяють підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців галузі гостинності до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається письмовому, програмованому, практичному контролю.

Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів з навчальної дисципліни “Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві”

Оцінка	Рівні прояву критеріїв
5 (відмінно)	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу, може чітко сформулювати основні теоретичні положення дисципліни та слідкує за змінами в них. Використовуючи ці положення, вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у всіх видах діяльності.
4 (добре)	Студент має міцні ґрунтовні знання, виконує роботу без помилок, але може допустити неточності в формулюванні термінів чи понять дисципліни.

4 (добре)	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні навички в оволодінні матеріалом, може виконувати завдання з деякими несуттєвими помилками.
3 (задовільно)	Студент знає основні теми курсу, має уявлення про інфраструктуру готелів та ресторанів, але його знання носять загальний характер, тому допускає помилки, які може усунути з допомогою викладача.
3 (задовільно)	Замість чіткого термінологічного визначення студент пояснює теоретичний матеріал на побутовому рівні. Має прогалини в знаннях теоретичного матеріалу навчальної дисципліни та практичних вміннях з виконання та оформлення завдань.
2 (незадовільно)	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє основними положеннями навчальної дисципліни, оскільки понятійний апарат не сформований. Не володіє програмним матеріалом. Мова невиразна, обмежена, словниковий запас не дає змогу вільно орієнтуватись у матеріалі. Практичні навички виконання робіт на рівні розпізнавання.
2 (незадовільно)	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії з викладачем, на практичних заняттях та самостійно.

Критерії оцінювання виконання студентами практичних робіт

Оцінка	Рівні прояву критеріїв
5 (відмінно)	Студент на високому рівні самостійності виконує практичні роботи, у повному обсязі та творчо. Отримані результати аналізує та інтерпретує.
4 (добре)	Студент в цілому досконало виконує практичні роботи, однак користується вже розробленими методиками. Отримані результати фіксує відповідно до вимог.
4 (добре)	Студент чітко дотримується розробленого викладачем плану виконання роботи. Консультується з ним під час виконання практичних робіт. Отримані результати оформляє в цілому правильно.
3 (задовільно)	Студент під час проведення практичних робіт може допускати деякі помилки і неточності, які за вказівками викладача швидко усуває. Результати роботи оформляє правильно, але на низькому рівні самостійності.
3 (задовільно)	Студент виконує практичні роботи у неповному обсязі та не самостійно, під час виконання яких постійно консультується з викладачем. Часто допускає суттєві помилки, які усуває за допомогою викладача.
2	Студент не може виконати практичні роботи у повному обсязі та на достатньому рівні навчально-пізнавальної

(незадовільно)	діяльності, має значні прогалини у теоретичних знаннях, допускає грубі порушення.
2 (незадовільно)	Студент часто не відвідував заняття, не виконав практичні роботи у повному обсязі.

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів під час виконання
індивідуальної роботи**

Оцінка	Рівні прояву критеріїв
5 (відмінно)	Студент на високому рівні самостійності виконує індивідуальні роботи, у повному обсязі та творчо. Отримані результати аналізує та інтерпретує.
4 (добре)	Студент в цілому досконало виконує індивідуальні роботи, однак користується вже розробленими методиками. Отримані результати фіксує відповідно до вимог.
4 (добре)	Студент чітко дотримується розробленого викладачем плану виконання роботи. Консультується з ним під час виконання індивідуальних робіт. Отримані результати оформляє в цілому правильно.
3 (задовільно)	Студент під час проведення індивідуальних робіт може допускати деякі помилки і неточності, які за вказівками викладача швидко усуває. Результати роботи оформляє правильно, але на низькому рівні самостійності.
3 (задовільно)	Студент виконує індивідуальні роботи у неповному обсязі та не самостійно, під час виконання яких постійно консультується з викладачем. Часто допускає суттєві помилки, які усуває за допомогою викладача.
2 (незадовільно)	Студент не може виконати індивідуальні роботи у повному обсязі та на достатньому рівні навчально-пізнавальної діяльності, має значні прогалини у теоретичних знаннях, допускає грубі порушення.
2 (незадовільно)	Студент часто не відвідував заняття, не виконав індивідуальні роботи у повному обсязі.

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів під час виконання
самостійної роботи**

Оцінка	Рівні прояву критеріїв
5 (відмінно)	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує високі результати під час здачі колоквиумів, практичні задачі виконано на високому рівні, володіє методикою збору інформації.
4 (добре)	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує достатні результати під час здачі колоквиумів, практичні задачі виконано відповідно до вимог, але на високому рівні, старанно

	відноситься до збору інформації.
4 (добре)	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує достатні результати під час здачі колоквіумів, але студент потребує допомоги викладача, практичні задачі виконано, але з допомогою викладача, слабо володіє методикою збору інформації.
3 (задовільно)	Студент фрагментарно виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує задовільні результати під час здачі колоквіумів, практичні задачі виконано під контролем викладача, слабо володіє методикою збору інформації.
3 (задовільно)	Студент фрагментарно виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує задовільні результати під час здачі колоквіумів, практичні задачі виконано зі значними помилками, слабо володіє методикою збору інформації.
2 (незадовільно)	Студент не виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: має низькі результати під час здачі колоквіумів, практичні задачі подаються із запізненням та з суттєвими помилками, не володіє методикою збору інформації.
2 (незадовільно)	Студент не виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: не з'являється на здачу колоквіумів, практичні задачі не виконані, не володіє методикою збору інформації.

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів
під час проведення модульного контролю**

Оцінка	Відсоток правильних відповідей	Кількість правильних відповідей
5 (відмінно)	86-100	26-30
4 (добре)	79-85	24-25
4 (добре)	71-78	21-23
3 (задовільно)	64-70	19-20
3 (задовільно)	56-63	17-18
2 (незадовільно)	27-55	8-16
2 (незадовільно)	0-26	0-7

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів
під час проведення семестрового заліку**

Оцінка	Рівні прояву критеріїв
5 (відмінно)	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу, може чітко сформулювати основні теоретичні положення дисципліни та слідкує за змінами в

	них. Використовуючи ці положення, вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у всіх видах діяльності.
4 (добре)	Студент має міцні ґрунтовні знання, виконує роботу без помилок, але може допустити неточності в формулюванні термінів чи понять дисципліни.
4 (добре)	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні навички в оволодінні матеріалом, може виконувати завдання з деякими несуттєвими помилками.
3 (задовільно)	Студент знає основні теми курсу, має уявлення про інфраструктуру готелів та ресторанів, але його знання носять загальний характер, тому допускає помилки, які може усунути з допомогою викладача.
3 (задовільно)	Замість чіткого термінологічного визначення студент пояснює теоретичний матеріал на побутовому рівні. Має прогалини в знаннях теоретичного матеріалу навчальної дисципліни та практичних вміннях з виконання та оформлення завдань.
2 (незадовільно)	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє основними положеннями навчальної дисципліни, оскільки понятійний апарат не сформований. Не володіє програмним матеріалом. Мова невиразна, обмежена, словниковий запас не дає змогу вільно орієнтуватись у матеріалі. Практичні навички виконання робіт на рівні розпізнавання.
2 (незадовільно)	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії з викладачем, на практичних заняттях та самостійно.

Рекомендована література

Базова література

1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
2. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та

визначення.

6. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.

7. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

8. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

9. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.

10. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги.

11. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Допоміжна література

1. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320с.

2. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.

3. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.

4. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.

5. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.

6. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 474 с.

Інформаційні 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