



Міжнародний гуманітарний університет

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства

| | |
|---------------------------------|---|
| Галузь знань | <u>24 «Сфера обслуговування»</u> |
| Спеціальність | <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> |
| Назва освітньої програми | <u>Готельно-ресторанна справа</u> |
| Рівень вищої освіти | <u>перший (бакалаврський) рівень</u> |

| Розробники і викладачі <i>(вказуються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)</i> | Контактний тел. | E-mail |
|--|------------------------|------------------------|
| доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент Тітомир Людмила Анатоліївна | 097-903-34-19 | titomirluda@gmail.com |
| Керуюча готелними апартаментами «BonApart» Дидіна Наталя Володимирівна | 067-556-21-20 | natalidydina@gmail.com |

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Метою навчальної дисципліни «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарств» є формування у майбутніх фахівців теоретичних знань і практичних навичок з загальних підходів та принципів контролю якості послуг та безпеки; факторів впливу та сучасних тенденцій управління якістю наданих послуг для подальшого розвитку готельно-ресторанної індустрії.

Передумови для вивчення дисципліни є знання, які студенти отримали під час засвоєння дисциплін «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економіка готелів і ресторанів» та «Проектування готелів і ресторанів»

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарств» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Навчальна дисципліна «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарств» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

- PH 10.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів
- PH 12.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.
- PH 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежно-ї безпеки.
- PH 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарств» та його структуру, особливості
2. Описувати основні ознаки складових контролю якості та безпеки

Уміння:

3. Розуміти якісні зміни, що відбуваються на сучасному етапі у сфері управління якістю послуг
4. Визначати останні зміни та особливості
5. Пояснювати зміст загальних тенденцій подальшого розвитку методів управління якістю
6. Застосувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст складових сфери управління; на творчому рівні – використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності основ своєї професійної діяльності.

Навички:

7. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання самостійних завдань.
8. Аргументовано обговорити та обґрунтувати сучасні методики управління якістю та безпекою послуг

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

| Загалом | | Вид заняття (денне відділення / заочне відділення) | | | Ознаки курсу | | |
|----------------|--------------|--|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------|--------------------------------|
| ЄКТС | годин | Лекційні заняття | Практичні заняття | Самостійна робота | Курс, (рік навчання) | Семестр | Обов'язкова / вибіркова |
| 3 | 90 | 14 / 4 | 16 / 6 | 60 / 80 | 4 | 8 | Обов'язкова |

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|-----------|-----------|--------------|--------------|----------|-----------|
| | денна форма | | | | Заочна форма | | | |
| | усього | у тому числі | | | усього | у тому числі | | |
| | | лекц. | прак | сам. роб. | | лекц. | прак | сам. роб. |
| Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення | 12 | 2 | 2 | 8 | 11 | 0,5 | 0,5 | 10 |
| Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни | 14 | 2 | 2 | 10 | 11 | 0,5 | 0,5 | 10 |
| Тема 3. Історія становлення методів забезпечення якості та безпеки | 10 | 2 | 2 | 6 | 13,5 | 0,5 | 1 | 12 |
| Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю | 14 | 2 | 4 | 8 | 13,5 | 0,5 | 1 | 12 |
| Тема 5. Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки | 14 | 2 | 2 | 10 | 13,5 | 0,5 | 1 | 12 |
| Тема 6. Оцінка якості та безпеки продукції ресторанного господарства. Організація контролю якості ресторанної продукції | 12 | 2 | 2 | 8 | 13,5 | 0,5 | 1 | 12 |
| Тема 7. Оцінка якості послуг готельного господарства. Організація контролю якості та безпеки у готелях | 14 | 2 | 2 | 10 | 14 | 1 | 1 | 12 |
| Усього годин | 90 | 14 | 16 | 60 | 90 | 4 | 6 | 80 |
| ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН | | | | | | | | |

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle та онлайн ресурсів Zoom, Google Classroom та Google Meet. Практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою. В процесі навчання використовується Проектор EPSON EB-X9, проекційний стаціонарний екран. Ноутбук ASUS E509D AMD Ryzen 3 3200U with Radeon Vega Mobile Gfx 2,60 GHz. ASUS n3050i-c/ Intel(R) Celeron(R) CPU N3050 1.60 GHz. Програмне забезпечення: Linux ubuntu, Libreoffice, Blender, Autodesk Homestyler, Planner 5D, Remplanner, SmartDraw, GOOGLE ANALYTICS, CANVA, Google SketchUp, Figma. Доступ до Інтернету.

6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|---|-----------------|--------------|
| | | денна форма | заочна форма |
| 1 | Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни. <i>Практичне завдання:</i> Характеристика рівнів оцінки якості продукції. | 2 | 0,5 |
| 2 | Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни Класифікація показників якості <i>Практичне завдання:</i> Фактори, які впливають на рівень якості і конкурентоспроможність | 2 | 0,5 |
| 3 | Тема 3 Історія становлення методів забезпечення якості та безпеки Етапи становлення методів забезпечення якості <i>Практичне завдання</i> Творча дискусія на тему : Сучасні методи забезпечення якості та безпеки | 2 | 1 |
| 4 | Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю Вітчизняний досвід управління якістю <i>Практичне завдання</i> Творча дискусія на тему : Міжнародний досвід управління якістю та безпека. | 4 | 1 |
| 5 | Тема 5. Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки Стандартизація – нормативна база забезпечення якості продукції та послуг. Державне регулювання у сфері якості <i>Практичне завдання</i> Державне регулювання у сфері якості | 2 | 1 |
| 6 | Тема 6 Оцінка якості та безпеки продукції ресторанного господарства. Організація контролю якості ресторанної продукції Комплексний метод оцінки якості. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю. <i>Практичне завдання</i> Визначити комплексний показник якості трьох страв за вибором). Вимоги до систем управління якістю. | 2 | 1 |

| | | | |
|---|--|-----------|----------|
| 7 | Тема 7. Оцінка якості послуг готельного господарства. Організація контролю якості та безпека у готелях Статистичні методи управління якістю. Гістограми. Методологія створення і розвитку систем управління якістю продукції та послуг. Показники якості продукції і послуг <i>Практичне завдання:</i> Гістограми і способи їх побудови. Визначення 10 показників якості послуг в готельно-ресторанному господарстві Коефіцієнт якості праці та готельної продукції | 2 | 1 |
| | Всього | 16 | 6 |

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарств» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|---|-----------------|--------------|
| | | денна форма | заочна форма |
| 1 | Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Поняття та визначення основних складових дисципліни | 8 | 10 |
| 2 | Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни Теоретичні основи формування контролю якості <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Теоретичні основи формування контролю безпеки послуг і продукції | 10 | 10 |
| 3 | Тема 3. Історія становлення методів забезпечення якості та безпеки <i>Індивідуальне завдання.</i> Презентація. Статистичні і організаційні методи вимірювання якості послуг | 6 | 12 |
| 4 | Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Формування національного досвіду з питань безпеки та якості послуг. | 8 | 12 |
| 5 | Тема 5. Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки. Організація та основні принципи методів контролю та безпеки Реферат. Організаційно-управлінська структура та проблеми менеджменту у сфері безпеки | 10 | 12 |
| 6 | Тема 6. Оцінка якості та безпеки продукції ресторанного господарства . Організація контролю якості ресторанної продукції <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Загальні методи оцінки продукції та послуг ресторанного господарства. Організація роботи персоналу ресторану для забезпечення якісного контролю безпеки продукції | 8 | 12 |
| 7 | Тема 7. Оцінка якості послуг готельного господарства. Організація контролю якості та безпека у готелях <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Аналіз основних тенденцій розвитку структур управління та контролю якості готельних послуг. Організація роботи персоналу готелю для забезпечення якісного контролю наданих послуг. | 10 | 12 |
| | Всього | 60 | 80 |

8.ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

| Види контролю | Складові оцінювання |
|---|--|
| поточний контроль – опитування, тестування, контрольні роботи | 50% |
| підсумковий контроль - екзамен | 50% |
| Методи діагностики знань (контролю) | фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; практичні завдання, екзамен |

Питання до екзамену

1. Сутність проблеми якості продукції та послуг в умовах сьогодення.
2. У чому суть різних підходів до розв'язання проблеми якості ?
3. Дайте характеристику рівнів оцінки якості продукції.
4. У чому полягають відмінності теорій сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» ?
5. Як еволюціонувало поняття «якість» ?
6. Предмет, об'єкт та задачі дисципліни «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарств».
7. Якість – тлумачення, підходи до оцінювання, значення.
8. Дати визначення термінам: продукція, послуга, процес.
9. Дати визначення термінам: якість об'єкту (продукції, послуги, процесу).
10. Дати визначення термінам: вимоги до якості, показник якості, рівень якості, оцінка якості, оцінка рівня якості.
11. Дати визначення термінам: політика в області якості, управління якістю, система якості.
12. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?
13. Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення?
14. Які головні етапи в розвитку управління якістю вироблюваної продукції?
15. У чому полягає сучасний підхід до управління якістю?
16. Охарактеризуйте основні фази еволюції методів забезпечення якості.
17. Охарактеризуйте особливості фази відбракування.
18. Охарактеризуйте особливості фази контролю якості.
19. Перерахуйте постулати Е.Демінга.
20. Охарактеризуйте особливості фази комплексного управління якістю.
21. Охарактеризуйте особливості фази всеохопного управління якістю.
22. Охарактеризуйте особливості фази якості середовища.
23. У чому полягала ефективність управління якістю в Японії?
24. У чому полягала ефективність управління в європейських країнах?
25. У чому полягає міжнародна діяльність в області управління якістю?

26. На яких принципах базуються міжнародні стандарти серії 9000?
27. У чому суть кола якості на сучасному етапі управління якістю?
28. У чому полягає Державне регулювання у сфері якості.
29. Охарактеризуйте Концепцію державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
30. Охарактеризуйте діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
31. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS): їх основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
32. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
33. Що розуміють під терміном «якість кулінарної продукції»?
34. Які існують показники якості кулінарної продукції?
35. Що таке інтегральний показник якості, як він визначається?
36. Якими методами визначається якість продукції?
37. Як здійснюється планування й керування якістю продукції?
38. Ким і як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на підприємстві?
39. Порядок проведення бракеражу готової продукції в ресторанах.
40. Охарактеризуйте показники якості продукції при органолептичному аналізі.
41. Якими державними органами здійснюється контроль якості продукції в ресторанах?
42. Який порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах?
43. За якими показниками проводять органолептичну оцінку кулінарних напівфабрикатів, кулінарних виробів і готових страв?
44. Які фізико-хімічні показники нормують для кулінарної продукції?
45. За якими показниками контролюють безпеку сировини і санітарне благополуччя готової кулінарної продукції?
46. Які основні вимоги висуваються до послуг ресторанного господарства ?
47. У чому полягає відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню?
48. Які види послуг надає ресторанне господарство?
49. У чому полягають вимоги безпеки і екологічності послуги ресторанного господарства?
50. Дайте характеристику вимог, що висуваються до культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.
51. Які показники якості організації виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства?
52. Мета управління якістю готельних послуг
53. Політика в області контролю якості готельних послуг
54. Управління якістю готельних послуг
55. Фактори, що впливають на якість готельних послуг
56. Основне завдання контролю якості готельних послуг
57. Основні принципи створення TQM
58. Які фактори впливають на рівень якості продукції і послуг?
59. Кваліметрія як науково обґрунтований метод комплексної оцінки
60. Диференціальний метод оцінки якості
61. Комплексний метод оцінки якості

9.ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВЗ ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ

| Денна форма навчання | | | |
|---|---|--|----------------------------------|
| <i>Поточний контроль</i> | | | |
| Види роботи | Планові терміни виконання | Форми контролю та звітності | Максимальний відсоток оцінювання |
| Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях | | | |
| 1.1. Підготовка до практичних занять | Відповідно до робочої програми та розкладу занять | Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять | 25 |
| Виконання завдань для самостійного опрацювання | | | |
| 1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення | -//- | Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо | 10 |
| Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента) | | | |
| 1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою | Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР | Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) | 10 |
| 1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо. | -//- | Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів. | 5 |
| Разом балів за поточний контроль | | | 50 |
| Підсумковий контроль екзамен | | | 50 |
| Всього балів | | | 100 |
| Заочна форма навчання | | | |
| <i>Поточний контроль</i> | | | |
| Види самостійної роботи | Планові терміни виконання | Форми контролю та звітності | Максимальний відсоток оцінювання |
| Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять | | | |

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

| | | | |
|---|---------------------------|--|------------|
| 1.1. Підготовка до аудиторних занять | Відповідно до розкладу | Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять | 15 |
| За виконання контрольних робіт (завдань) | | | |
| 1.2. Підготовка контрольних робіт | -//- | Перевірка контрольних робіт (завдань) | 15 |
| Виконання завдань для самостійного опрацювання | | | |
| 1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення | -//- | Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка конспектів навчальних текстів тощо | 10 |
| Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента) | | | |
| 2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою | Відповідно до графіку ІКР | Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР | 5 |
| 2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо. | -//- | Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій та круглих столів. | 5 |
| Разом балів за поточний контроль | | | 50 |
| Підсумковий контроль екзамен | | | 50 |
| Всього балів підсумкової оцінки | | | 100 |

10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

(для екзамену)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» Fx – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

| 100-бальною шкалою | Шкала за ECTS | За національною шкалою | |
|--------------------|---------------|------------------------|---------------|
| | | екзамен | залік |
| 90-100 (10-12) | A | Відмінно | зараховано |
| 82-89 (8-9) | B | Добре | |
| 74-81(6-7) | C | Задовільно | |
| 64-73 (5) | D | | |
| 60-63 (4) | E | | |
| 35-59 (3) | Fx | незадовільно | не зараховано |
| 1-34 (2) | F | | |

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Загальне управління якістю/О.В. Нанка,Р.В.Антощенко, В.М. Кісь. Харків:ХНТУСГ,2019. 205с
2. Ресторанна справа: Практикум: навчальний посібник / О. В. Дишкантюк, А.В.Марковська. Одеса : Олді+, 2022. 248 с
3. Управління якістю виробництва та обслуговування: Навчальний посібник/С.А. Соколовський, С.П.Павлов.Х.:ФОП Александрова К.М.,2015-215с
4. Управління якістю //Нав. Посібник для студентів економ .спец.-С.М.Безродна. Чернівці -ПВКФ «Технодрук», 2017. 174с
5. Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства: навчально-методичний посібник для студентів які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» рівень вищої освіти « бакалавр» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Л.А.Тітомир, К.В.Власюк, Я.В.Кравченко Одеса:МГУ, 2022. 120 с

6. НАССР в ресторанному господарстві: методичні рекомендації для самостійної роботи здобувачів [Електронне видання] / О. В. Дишкантюк, Л.А.Тітомир, К. В. Власюк, В.А. Харазян ; кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу Міжнародного гуманітарного університету. Одеса :МГУ, 2022. 33 с

Допоміжна

1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. Х. : ХНАМГ, 2012. 414с.

