



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Навчально-науковий інститут харчових технології та бізнесу

РЕАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Методичні вказівки та індивідуальні завдання
для самостійної роботи

*для студентів спеціальності 8.05170112
«Технології харчування»
освітньо-кваліфікаційного рівня магістр*

Харків
ХДУХТ
2015

Методичні вказівки та індивідуальні завдання для самостійної роботи з дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» [Електронний ресурс] / укладачі Є. П. Пивоваров, Н. В. Чорна, О. П. Неклеса – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2015. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі Є. П. Пивоваров д-р техн. наук, професор
Н. В. Чорна канд. техн. наук, доцент
О. П. Неклеса канд. техн. наук, доцент

Рецензент: к. т. н., доц. М.Б. Колеснікова

Кафедра технології харчування

Схвалено методичною комісією вищого навчального закладу за спеціальністю 8.05170112 «Технології харчування».
Протокол від 04 вересня 2015 р. № 1

Схвалено вченою радою ХДУХТ.
Протокол від 24 вересня 2015 р. № 2

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ.
Протокол від 07 вересня 2015 р. № 1

© Пивоваров Є.П., Чорна Н.В.,
Неклеса О.П., укладачі, 2015
© Харківський державний університет
харчування та торгівлі, 2015

ВСТУП

Ресторанний бізнес України розвивається в умовах постійно зростаючої жорсткої конкуренції, зумовленої зміною кон'юнктури ринку ресторанних послуг за рахунок розширення його меж, як за рахунок збільшення числа вітчизняних об'єктів сфери харчування, так і шляхом залучення до нього зарубіжних суб'єктів ресторанного господарства. Динамізм розвитку ресторанного господарства обумовлений необхідністю інтеграції в світову індустрію гостинності, що загострює конкурентну боротьбу між суб'єктами даної сфери діяльності.

В умовах найсильнішої конкуренції кожна організація сфери харчування повинна прагнути залучати та зберігати своїх споживачів, зобов'язана гарантувати виконання встановлених стандартів, умов і рівня якості обслуговування та якості кулінарної продукції, які повинні бути зрозумілими і максимально привабливими для гостей та відвідувачів закладів ресторанного господарства. Це зумовило необхідність розробки нових форм і методів управління підприємствами сфери ресторанного бізнесу, заснованих насамперед, на вдосконаленні системи управління якістю ресторанних послуг на принципах міжнародних стандартів ISO 9000 та 22000 (НАССР).

Тому оволодіння студентами технологією розробки та впровадження систем управління якістю в закладах ресторанного господарства, послідовністю робіт з впровадження та оцінки ефективності системи управління якістю ресторанних послуг відповідно до вимог міжнародних стандартів для фахівця в сучасному конкурентному середовищі є актуальним і необхідним.

Таким чином, актуальність вивчення дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» диктується потребами ринкової економіки і необхідністю забезпечення високої якості ресторанних послуг, у т. ч. послуги харчування для гостей, відвідувачів, споживачів закладів ресторанного господарства, що пов'язано з інтеграцією України до Європейського Союзу та з існуванням єдиних міжнародних вимог до найбільш важливих напрямів та директив, які містять обов'язкові для європейського ринку вимоги з безпеки та якості продукції.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» є формування системних знань, умінь та професійних компетенцій в області систем управління якістю кулінарної продукції закладів ресторанного господарства (ЗРГ) та формування поняття про якість як головного фактору конкурентоспроможності підприємства, оволодіння принципами побудови та функціонування, методами реалізації систем управління якістю продукції, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з питань:

- еволюції розвитку і сучасної філософії систем управління якістю кулінарної продукції ЗРГ;
- ефективного функціонування принципів та удосконалення процесів системи управління якістю кулінарної продукції в ресторанному господарстві та принципи ефективного їх функціонування;
- формування знань науково-теоретичної, методичної та нормативної бази оцінювання та управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства;
- формування умінь та навичок застосування методів контролю та оцінювання рівня якості кулінарної продукції;
- загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції ресторанного господарства.

Предметом вивчення в дисципліні є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю продукції та послуг в ресторанному господарстві.

2. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Дисципліна «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» є нормативною дисципліною, яка викладається студентам спеціальності 8.05170112 «Технології харчування» освітньо-кваліфікаційного рівня магістр.

Вивчення окремих розділів та тем дисципліни базується на основі сукупності різних видів методики викладання навчання: лекцій, практичних занять, індивідуальної та самостійної роботи.

Для більш ефективного засвоєння матеріалу під час вивчення матеріалу дисципліни використовуються сучасні інформаційні технології та технічні засоби навчання. Передбачено проведення виїзних занять в ЗРГ, використання новітніх освітніх технологій: лекції-дискусії, лекції-конференції, лекції-візуалізації, практичні заняття у вигляді ділових ігор, вирішення ситуаційних завдань тощо.

У результаті вивчення навчальної дисципліни **студент повинен знати:**

- мету, завдання, принципи, об'єкти, засоби, методи управління якістю продукції;
- правову та нормативну базу управління якістю;
- вимоги до якості харчової продукції як об'єкту управління у конкурентному просторі;
- поняття про теорію загального управління якістю;
- сучасні концепції управління якістю продукції;

- оволодіння методами управління якістю продукції, яку випускають заклади ресторанного господарства
- принципи розподілу кулінарної продукції на стандартизовану та нестандартизовану;
- підходи до розробки конкурентоспроможної продукції;
- форми контролю якості кулінарної продукції.

вміти:

- вільно володіти термінами та визначеннями, які стосуються питань управління якістю харчової продукції;
- виявляти наявність недопустимих відхилень від вимог до якості харчової продукції;
- проектувати конкурентоспроможну кулінарну продукцію;
- самостійно розробляти нормативну та технологічну документацію на кулінарну продукцію.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві»

Структура навчальної дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» для студентів спеціальності 8.05170112 «Технології харчування» освітньо-кваліфікаційного рівня магістр наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Структура навчальної дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		лекції	практичні	індивідуальна робота	самостійна робота
Розділ 1. Системний підхід до управління якістю харчової продукції в сучасних умовах					
Тема 1. Вступ. Базові положення управління якістю кулінарної продукції ресторанному господарстві	9	4	–	–	5
Тема 2. Процесний підхід як один з головних принципів формування якості харчової продукції	11	2	4	–	5
Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	7	2	–	–	5

<i>Назви змістових модулів і тем</i>	<i>Кількість годин</i>				
	<i>Усього</i>	<i>у тому числі</i>			
		<i>лекцій</i>	<i>практичні</i>	<i>індивідуальна робота</i>	<i>самостійна робота</i>
Разом за розділом 1	27	8	4	–	15
Розділ 2. Загальні питання управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства					
Тема 4. Управління якістю продукції у підприємствах ресторанного господарства різного формату	10	2	2	–	6
Тема 5. Актуальні проблеми контролю якості кулінарної продукції ресторанного господарства	12	2	4	–	6
Тема 6. Рецептатура кулінарної продукції як елемент управління її якістю	12	2	4	–	6
Тема 7. Сучасні підходи до проектування нової кулінарної продукції ресторанного господарства	11	2	4	–	5
Тема 8. Характеристика сучасної нормативної документації, яка регламентує формування систем управління якістю продукції	8	2	–	–	6
Разом за розділом 2	53	10	–	–	29
ІНДЗ	10			10	10
Усього годин	90	18	18		54

Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямованого на формування вмінь та навичок виконання певних видів роботи, зокрема опанування, як базових положень управління системами якості кулінарної продукції ресторанного господарства, так і сучасних методик комплексної оцінки якості продукції.

За кожною темою дисципліни проводяться практичні заняття (табл. 3.2), на яких проводиться обговорення зі студентами питань з тем, визначених робочою програмою дисципліни, формуються вміння та навички застосування окремих положень навчальної дисципліни шляхом індивідуального та групового виконання відповідно сформованих завдань.

Проведення практичних занять базується на матеріалі, що попередньо готується студентом і є частиною його самостійної роботи.

Оцінки, отримані студентом під час практичних занять враховуються під час поточного та підсумкового контролю знань з навчальної.

Таблиця 3.2 – Теми практичних занять

<i>№ з/п</i>	<i>Назва теми</i>	<i>Кількість годин</i>
1	Вивчення сучасної нормативної документації, яка регламентує підходи до управління якістю продукції	4
2	Вивчення базової концепції формування елементів управління якістю кулінарної продукції	2
3	Ідентифікація технологічних процесів закладів ресторанного господарства як складова управління якістю кулінарної продукції	4
4	Розробка інженерної основи технологічного управління якістю кулінарної продукції	4
5	Розробка нової кулінарної продукції з врахуванням вимог системи управління якістю. Розробка нормативної і технологічної документації на нову кулінарну продукцію.	4
	Разом	18

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1

Системний підхід до управління якістю харчової продукції в сучасних умовах

Тема 1. Вступ. Базові положення управління якістю кулінарної продукції в ресторанному господарстві (4 год)

План лекції

1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві». Зв'язок дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» з іншими дисциплінами.

2. Проблема якості кулінарної продукції ресторанного господарства на сучасному етапі. Етапи розвитку та сучасна філософія управління якістю кулінарної продукції в ХХ столітті.

3. Характеристика системи управління якістю. Фактори, що впливають на якість. Формування та механізми управління якістю кулінарної продукції ЗРГ.

4. Системний підхід до управління якістю. Головні принципи системи управління якістю.

5. Правові аспекти забезпечення якості кулінарної продукції та послуг галузі ресторанного господарства. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 15 – 20]

Контрольні питання

1. Розкрийте мету та завдання курсу «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві».
2. Значення дисципліни у формуванні професійних здібностей майбутніх фахівців.
3. Вплив менеджменту якості на конкурентоспроможність продукції.
4. Вимоги до систем менеджменту якості.
5. Наведіть головні принципи системи управління якістю.
6. Дайте визначення терміну «система».
7. Дайте визначення терміну «менеджмент якості».
8. Дайте визначення терміну «управління якістю».
9. Дайте визначення терміну «система управління якістю».
10. Наведіть структуру системного підходу при організації системи управління якістю.

Тема 2. Процесний підхід як один з головних принципів формування якості харчової продукції (2 год)

План лекції

1. Модель системи управління якістю, яка заснована на процесному підході.
2. Суть процесного характеру системи управління якістю.
3. Аналіз основних термінів стосовно якості, управління, процесів і продукції по ДСТУ ISO 9000–2001 Системи управління якістю. Основні положення, терміни та визначення в галузі управління якістю.
4. Процес життєвого циклу харчової продукції у системі технології.
5. Рівні формування якості харчової ї продукції.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 21 – 25]

Контрольні питання

1. Розкрийте суть процесного підходу у системі менеджменту якості.
2. Розкрийте місце управління якістю продукції у системі менеджменту якості.
3. Визначте складові життєвого циклу продукції.
4. Методи і діяльність оперативного характеру, які використовуються для досягнення вимог до якості продукції.
5. Основні принципи досягнення вимог до якості харчової продукції.
6. Засоби досягнення вимог до якості харчової продукції.
7. Рівні формування якості харчової продукції.
8. Наведіть модель системи управління якістю, яка заснована на процесному підході.
9. Дайте визначення терміну «процес».
10. Наведіть рівні формування якості харчової продукції.

Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю (2 год)

План лекції

1. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю у світі.
2. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.
3. Розвиток руху з управління якістю продукції радянського періоду.
4. Розвиток вітчизняного руху з управління якістю.
5. Гармонізація вітчизняних стандартів у сфері управління якістю з міжнародними стандартами.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 25 – 28]

Контрольні питання

1. Розкрийте найбільш важливі етапи розвитку управління якістю та підходи до управління якістю в світі.
2. Визначте основні концепції забезпечення якості у рамках кожного етапу.
3. Наведіть особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.
4. Особливості японського досвіду по управлінню якістю.
5. Особливості американського досвіду в області якості.
6. Особливості європейського підходу до рішення проблем якості.
7. Які особливості розвитку вітчизняного руху з управління якістю?
8. Розкрийте суть гармонізації вітчизняних стандартів у сфері управління якістю з міжнародними стандартами.

Тема 4. Управління якістю продукції на підприємствах ресторанного господарства різного формату (2 год)

План лекції

1. Формування елементів системи управління якістю кулінарної продукції у підприємствах ресторанного господарства.
2. Виробничий процес підприємств ресторанного господарства як сукупний елемент управління якістю.
3. Значення послідовності та взаємодії технологічних процесів для формування якості кулінарної продукції.
4. Місце показників якості в системі управління якістю кулінарної продукції.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 28 – 33]

Контрольні питання

1. Наведіть модель організаційної структури закладу ресторанного господарства.
2. Наведіть складові виробництва, які повинні розглядатись як елементи управління якістю продукції.

3. Надайте характеристику виробничого процесу ЗРГ.
4. Принципи на яких базується виробничий процес ЗРГ, як сукупний елемент управління якістю кулінарної продукції.
5. Що повинна включати програма внутрішньовиробничого контролю.
6. Які чинники характеризують внутрішнє середовище формування безпеки і якості.
7. Перелічіть складові формування якості та безпеки кулінарної продукції.
8. Обґрунтуйте значення послідовності та взаємодії технологічних процесів для формування якості кулінарної продукції.
9. Наведіть загальну модель закладу ресторанного господарства.
10. Вкажіть місце показників якості в системі управління якістю продукції.
11. Наведіть схему взаємозв'язку складових виробництва ЗРГ, яка заснована на процесному підході.

Тема 5. Актуальні проблеми контролю якості кулінарної продукції ресторанного господарства (2 год)

План лекції

1. Вимоги до контролю якості кулінарної продукції ресторанного господарства.
2. Аналіз існуючих підходів до контролю якості і безпечності продукції харчування.
3. Стандартизація та проблеми контролю якості кулінарної продукції ресторанного господарства.
4. Ознаки стандартизованої та не стандартизованої кулінарної продукції.
5. Контроль якості стандартизованої та не стандартизованої кулінарної продукції: мета, завдання та методи.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 34]

Контрольні питання

1. Наведіть вимоги до контролю якості кулінарної продукції.
2. Наведіть основоположні документи, які формують загальні технічні вимоги до кулінарної продукції.
3. Дайте визначення терміну «комерційний заклад», «соціальний заклад».
4. Що є метою санітарно-бактеріологічного контролю в галузі.
5. Сформулюйте основні недоліки для галузевої стандартизації, яка впроваджувалась у ресторанному господарстві в радянські часи.
7. Наведіть чинники, які обумовлюють принципові особливості стандартизації у ресторанному господарстві.
8. Наведіть ознаки стандартизованої та не стандартизованої продукції.
9. Контроль якості стандартизованої та не стандартизованої продукції: мета, завдання та методи.

Тема 6. Рецептура кулінарної продукції як елемент управління її якістю

План лекції

1. Зв'язок рецептури з контролем якості кулінарної продукції ресторанного господарства.
2. Класифікація рецептур на кулінарну продукцію.
3. Обґрунтування номенклатури показників якості кулінарної продукції.
4. Характеристика специфікацій органолептичних показників.
5. Характеристика фізико-хімічних показників кулінарної продукції.

Методика їх нормування.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 29 – 34]

Контрольні питання

1. Вкажіть в чому полягає зв'язок рецептури з контролем якості кулінарної продукції.
2. Дайте визначення терміну «маса виходу продукції».
3. Дайте визначення терміну «технологічні параметри рецептур».
4. Причини, з яких маса виходу не може використовуватись при здійсненні кількісного контролю якості кулінарної продукції.
5. Загальна класифікація рецептур кулінарної продукції.
6. Класифікація рецептур кулінарної продукції за типами та видами.
7. Види рецептур та їх характеристика.
8. Охарактеризуйте поняття «нова номінальна рецептура».
9. Обґрунтування номенклатури показників якості кулінарної продукції.
10. За якими показниками може бути регламентована кулінарна продукція.
11. Наведіть групи показників якості для стандартизованої та нестандартизованої продукції

Тема 7. Сучасні підходи до проектування нової кулінарної продукції ресторанного господарства (2 год)

План лекції

1. Основні принципи проектування рецептур на кулінарну продукцію ресторанного господарства.
2. Формулювання мети та завдань проектування рецептур на нову харчову продукцію.
3. Алгоритм розробки рецептур на нову кулінарну продукцію ресторанного господарства.
4. Методи розробки рецептур кулінарної продукції.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 40 – 43]

Контрольні питання

1. Етапи розробки продукції.
2. Мета розробки нової продукції.
3. Основні принципи проектування рецептур на кулінарну продукцію.

4. Основні вимоги до розробки рецептур на кулінарну продукцію.
5. Що є ознакою новизни кулінарної продукції.
6. Основні принципи технологічного проектування кулінарної продукції.
7. Етапи розробки кулінарної продукції.
8. Назвіть цілі проектування нової кулінарної продукції.
9. Алгоритм розробки рецептур на нову кулінарну продукцію.
10. На які групи можна розділити методи проектування кулінарної продукції.
11. Основні принципи експериментальних методів проектування.

Тема 8. Характеристика сучасної нормативної документації, яка регламентує формування систем управління якістю продукції (2 год)

План лекції

1. Види технологічної документації та її використання в технологічних процесах.
2. Категорії і види нормативної документації на кулінарну продукцію.
3. Порядок розробки нормативної та технологічної документації на кулінарну продукцію.
4. Науково-обґрунтована концепція удосконалення технологічних карт на кулінарну продукцію.

Рекомендована література: [основна: 10 – 15, допоміжна: 1 – 9, 25 – 34]

Контрольні питання

1. Види технологічної документації та її використання в технологічних процесах.
2. Дайте визначення терміну «Технологічна інструкція».
3. Вкажіть послідовність розділів в технологічній інструкції, що є додатком до нормативної документації.
4. Дайте визначення терміну «Технологічна картка».
5. Цілі, що ставляться перед розробкою технологічної картки.
6. Що регламентує рецептура при виготовленні кулінарної продукції.
7. Наведіть послідовність показників якості при розробці технологічних карт.
8. Охарактеризуйте три групи технологічних карт.
9. Категорії та види нормативної документації на кулінарну продукцію.
10. Індокси нормативних документів.
11. Що необхідно вказувати у проекті рецептури на новий чи фірмовий кондитерський виріб.
12. Які підходи існують до побудови найменування рецептур.
13. Яким вимогам дотримуються під час побудови найменування рецептур.
14. Науково обґрунтована концепція удосконалення технологічних карт на кулінарну продукцію.

5. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студентів є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу дисципліни. Самостійна робота являється інструментом опанування навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна навчальна робота студента передбачає поглиблене вивчення питань, які є складовими тем розділів дисципліни, і переліку додаткових та суміжних з основним матеріалом лекцій тем, ознайомлення з якими має сприяти більш змістовному та всебічному оволодінню студентом знаннями, що є запорукою успішності підготовки висококваліфікованого фахівця у сфері ресторанного господарства.

Самостійна робота з дисципліни включає такі форми: опрацювання лекційного матеріалу; вивчення додаткової літератури та довідкових матеріалів; підготовка до практичних занять; підготовка до поточного та підсумкового контролю знань.

Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів наведено в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1 – Теми для самостійного вивчення

<i>№ з/п</i>	<i>Назва розділу та перелік питань</i>	<i>Кількість годин</i>
Розділ 1. Системний підхід до управління якістю харчової продукції в сучасних умовах		
1	Основні поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу	4
2	Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу	4
3	Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції ресторанного господарства	4
4	Державний захист прав споживачів кулінарної продукції в Україні	3
Розділ 2. Загальні питання управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства		
1	Науково-теоретична, методична та нормативна документація систем управління якістю, її рівень. Настанови з якості	2
2	Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості продукції ресторанного господарства порівняно з конкурентами	3
3	Визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на продукцію ресторанного господарства, уточнення	3

<i>№ з/п</i>	<i>Назва розділу та перелік питань</i>	<i>Кількість годин</i>
	потреб і вимог споживачів до послуг харчування	
4	Аналіз вимог ринку і споживачів до якості продукції ресторанного господарства	3
5	Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов	3
6	Формування системи показників якості продукції ресторанного господарства	3
7	Поняття та характеристика функції бажаності Харрингтона для оцінювання абсолютних значень показників якості	3
8	Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості продукції	3
9	Адитивний метод узагальнення одиничних оцінок якості кулінарної продукції, особливості його використання	3
10	Ієрархічна структура комплексного показника якості кулінарної продукції ресторанного господарства	3
	ІНДЗ	10
	Усього годин	54

5.1. Індивідуальні завдання

Під час вивчення дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» передбачається виконання студентами денної форми навчання індивідуального науково-дослідного завдання (ІНДЗ).

ІНДЗ – самостійна пізнавальна діяльність спрямована на виконання конкретного індивідуального завдання, зміст якого враховує його інтерес і потреби та здійснюється у формі: розрахунково-аналітичних робіт, пошукової роботи з комп'ютерними джерелами, вивчення окремих розділів предметів пов'язаних із розв'язанням якогось невеликого, але самостійного навчально-дослідного завдання або проблеми, підготовки реферативних повідомлень з елементами наукового дослідження тощо.

Мета виконання ІНДЗ полягає у поглибленні та контролі знань студентів та більш детального вивчення окремих тем дисципліни. У процесі написання ІНДЗ студент самостійно опановує деякі моменти дисципліни, навчається працювати з літературою та нормативними документами, що пропонуються до вивчення курсу. Приступаючи до виконання ІНДЗ, необхідно вивчити і засвоїти теоретичний матеріал, підібрати основну і додаткову літературу.

Підібраний матеріал необхідно погоджувати з практичною роботою закладів ресторанного господарства. Відповіді повинні бути конкретними, такими що цілком відображають зміст питання.

Структура ІНДЗ та алгоритм їх виконання має послідовний характер.

Вступ.

1. Перше завдання «Теоретичне питання» роботи носить теоретичний характер.

2. Друге завдання – розрахункове «Перелік практичних завдань».

3. Третє завдання носить більш практичний характер і стосується проектуванню нової кулінарної продукції для різних форматів закладів ресторанного господарства.

Перелік посилань.

5.2. Тематика індивідуальних завдань з дисципліни

1. Якість як економічна категорія. Методи оцінки конкурентоспроможності якості кулінарної продукції ресторанного господарства.

2. Методи дослідження систем управління якістю кулінарної продукції. Класифікація й номенклатура показників якості кулінарної продукції.

3. Статистичні методи регулювання технологічних процесів.

4. Управління якістю кулінарної продукції, основні поняття й категорії. Особливості оцінки конкурентоспроможності якості кулінарної продукції ресторанного господарства. Статистичні методи приймального контролю якості послуг.

5. Менеджмент якості. Історія розвитку й становлення.

6. Якість кулінарної продукції ресторанного господарства та її безперервне поліпшення. Елементи й учасники сертифікації.

7. Системи управління якістю кулінарної продукції, основні етапи розвитку. Метод експертної оцінки рівня й показників якості кулінарної продукції.

8. Вітчизняні системи управління якістю кулінарної продукції, їх характеристика та методи оцінки їх рівня.

9. Сертифікація систем якості, сутність, мета та завдання.

10. Принципи й функції управління якістю. Логістичні основи управління якістю. Види й методи технічного контролю якості послуг.

11. Принципи забезпечення та управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства. Кваліметрія, основні поняття й терміни. Аналіз технологічних процесів на основі контрольних карт.

12. Взаємозв'язок якості й конкурентоспроможності кулінарної продукції. Статистичні методи аналізу й управління якістю.

13. Сучасна політика в області якості кулінарної продукції. Основні цілі й принципи систем управління якістю.

14. Інструменти управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства.

15. Правові питання метрологічного забезпечення якості кулінарної продукції ресторанного господарства.

6. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Під час навчання одним із важливих моментів є оцінювання критерій знань студентів, які є невід'ємною складовою частиною любого навчального процесу.

До контрольних заходів з дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» належать поточний та семестровий (підсумковий) контролю, які проводяться з метою оцінювання результатів на певному етапі навчання.

Об'єктом оцінювання знань студентів є програмний матеріал дисципліни різного характеру і рівня складності, засвоєння якого відповідно перевіряється під час поточного та семестрового (підсумкового) контролю.

Поточний контроль – це оцінювання рівня засвоєння студентом навчального матеріалу під час проведення лекцій, практичних занять.

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, вироблених навичок проведення розрахункових робіт, умінь самостійно опрацювати тексти, здатності осмислити зміст теми чи розділу, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація).

Об'єктами поточного контролю знань студентів є систематичність та активність роботи на практичних заняттях; виконання завдань для самостійного опрацювання; виконання поточних завдань тощо.

Оцінювання проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

- ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;

- ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

- умінь поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

- логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Для поточного контролю якості знань студентів використовуються такі форми: усні опитування на практичних заняттях; індивідуальні відповіді на практичних заняттях; інтерактивні методи навчання; розв'язання задач; підготовка оглядів сучасної спеціальної літератури; тестування за окремими розділами дисципліни; підготовка рефератів до практичних занять; письмового експрес-контролю на практичних заняттях та лекціях.

Студент повинен позитивно скласти поточний контроль. Незадовільні оцінки складання поточного контролю за окремими блоками вважаються заборгованістю, яка не може бути компенсованою за рахунок позитивного складання інших блоків.

Під час контролю виконання завдань для самостійного опрацювання оцінці підлягають самостійне опрацювання тем в цілому чи окремих питань; проведення розрахунків; написання рефератів, підготовка конспектів навчальних чи наукових текстів, підготовка реферативних матеріалів з публікацій тощо.

В разі невиконання певних завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студенти мають право скласти їх до останнього практичного заняття. Час та порядок складання визначає викладач.

Семестровий контроль з дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві» проводиться в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня магістр у формі заліку.

Семестровий залік – це форма підсумкового контролю, що полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни та на підставі середнього балу результатів поточного контролю та виконання індивідуальних, тестових та ситуаційних завдань на останньому занятті.

Завданням заліку є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Семестровий залік складається з оцінювання рівня засвоєння студентом навчального матеріалу під час проведення лекцій та практичних занять, самостійної роботи, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання.

Перелік питань, що охоплюють зміст дисципліни, критерії оцінювання базуються на основі робочої програми дисципліни і доводяться до студентів на початку семестру.

Кожен блок зазначених видів роботи обов'язково оцінюється протягом вивчення дисципліни.

6.1. Залікові питання з дисципліни

1. Предмет та методи навчальної дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві».

2. Зв'язок дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві»

3. Характеристика системи управління якістю.

4. Головні принципи системи управління якістю.

5. Які нормативні документи по управлінню якістю продукції Вам відомі?

6. Як використовують стандарти ISO 9000:2001 в системі управління якістю?

7. Зробіть аналіз основних термінів стосовно якості, управління, процесів і продукції по ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.

8. Дайте визначення терміну «продукція» відповідно з ДСТУ ISO 9000:2001. 3
9. Дайте визначення терміну «якість продукції» відповідно з ДСТУ ISO 9000:2001. 3
10. Дайте визначення терміну «вимоги» відповідно з ДСТУ ISO 9000:2001. 3
11. Дайте визначення терміну «характеристика» відповідно з ДСТУ ISO 9000:2001. 3
12. Дайте визначення терміну «інфраструктура» відповідно з ДСТУ ISO 9000:2001. 3
13. Які переваги забезпечує закладу розробка та впровадження системи управління якістю продукції?
14. Наведіть приклад гармонізації вітчизняних стандартів з міжнародними у сфері управління якістю. 3
15. Як трактуються в системі менеджменту якості, в системі управління якістю поняття «Процесний підхід»?
16. Охарактеризуйте модель системи менеджменту якості, управління якістю, які засновані на процесному підході?
17. Охарактеризуйте модель процесу життєвого циклу продукції у системі технології.
18. Визначте рівні формування якості харчової ї продукції.
19. Які засоби досягнення мети технологічних процесів Вам відомі?
20. Які елементи управління засобами досягнення мети технологічних процесів Вам відомі?
21. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі.
22. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.
23. Розвиток вітчизняного руху з управління якістю.
24. Гармонізація вітчизняних стандартів у сфері управління якістю з міжнародними.
25. Визначте об'єкти управління якістю у форматі ресторанного господарства.
26. Формування елементів системи управління якістю кулінарної продукції у підприємствах ресторанного господарства.
27. Виробничий процес підприємств ресторанного господарства як сукупний елемент управління якістю.
28. Значення послідовності та взаємодії технологічних процесів для формування якості кулінарної продукції.
29. Місце показників якості в системі управління якістю кулінарної продукції.
30. Аналіз існуючих підходів до контролю якості і безпечності продукції харчування.
31. Охарактеризуйте відмітні ознаки нормативної та технологічної документації.

32. Види контролю якості кулінарної продукції як складові управління якістю продукції.
33. Характеристика вхідного контролю як складової управління якістю продукції.
34. Вимоги, які пред'являються до супроводжувальної документації на сировину.
35. Мета, завдання і методи вхідного контролю.
36. Характеристика операційного контролю як складової управління якістю продукції.
37. Мета, завдання і методи операційного контролю.
38. Характеристика приймального контролю як складової управління якістю продукції.
39. Мета, завдання і методи приймального контролю в системі управління якістю продукції.
40. Які проблеми лабораторного контролю якості кулінарної продукції вам відомі?
41. Ознаки стандартизованої та нестандартизованої продукції.
42. Мета, завдання і методи контролю якості стандартизованої продукції контролю в системі управління якістю продукції.
43. Мета, завдання і методи контролю якості нестандартизованої продукції контролю в системі управління якістю продукції.
44. Стандартизація та проблеми контролю якості кулінарної продукції.
45. Ознаки стандартизованої та нестандартизованої продукції.
46. Контроль якості стандартизованої та нестандартизованої продукції: мета, завдання та методи.
47. Охарактеризуйте рецептури кулінарної продукції як об'єкт управління якістю.
48. Охарактеризуйте виробничу рецептуру як об'єкт управління якістю кулінарної продукції.
49. Позначте зв'язок рецептури з контролем якості кулінарної продукції.
50. Обґрунтуйте номенклатуру показників якості кулінарної продукції.
51. Характеристика специфікацій органолептичних показників якості кулінарної продукції.
52. Характеристика фізико-хімічних показників кулінарної продукції. Методика їх нормування.
53. Основні принципи проектування рецептур на кулінарну продукцію.
54. Формулювання цілей і завдань проектування рецептур на нову продукцію.
55. Алгоритм розробки рецептур на нову кулінарну продукцію.
56. Методи розробки рецептур кулінарної продукції.
57. Охарактеризуйте нормативну документацію, яка діє у ресторанному господарстві.
58. Охарактеризуйте технологічну документацію, яка діє у ресторанному господарстві.

59. Види технологічної документації та її використання в технологічних процесах.

60. Категорії і види нормативної документації на кулінарну продукцію.

61. Порядок розробки нормативної та технологічної документації на кулінарну продукцію.

62. Науково обґрунтована концепція удосконалення технологічних карт на кулінарну продукцію.

63. Чому одним з головних принципів системи менеджменту якості розглядається процесний підхід?

6.2. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до організації освітнього процесу передбачається оцінювання успішності студентів з дисципліни в балах. Академічні успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується в університеті.

Об'єктом оцінювання знань студентів є програмний матеріал дисципліни різного характеру і рівня складності, засвоєння якого відповідно перевіряється під час поточного контролю.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою в діапазоні від 0 до 100 балів (включно).

Для організації поточного контролю в даній робочій програмі розподілена загальна кількість балів по темам, за якими оцінюється вся поточна робота між відповідними об'єктами контролю.

Студентам, які брали участь в позанавчальній науковій діяльності – в роботі конференцій, підготовці наукових публікацій тощо – можуть присуджуватись додаткові бали поточного контролю. При цьому загальна кількість балів, що вноситься до відомості не може перевищувати 100 балів.

Протягом семестру студент може виконати окремі пропущені практичні роботи, захистити індивідуальні завдання, реферати, отримати консультацію, а також виконати інші види робіт, необхідні для позитивного оцінювання виконання ним індивідуального навчального плану.

Результати підсумкового контролю – заліку, вносяться у відомості та індивідуальний навчальний план студента за університетською шкалою та шкалою ECTS.

У залікову книжку викладач виставляє для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня магістр: «зараховано» – мінімум 60 балів, «не зараховано» – до 60 балів за університетською шкалою з подальшим переведенням у ECTS шкалу.

Оцінка складається з середнього балу поточної успішності – у інтервалі 45...70 балів та балів за виконання індивідуальних ситуаційних завдань на останньому занятті, які оцінюються від 10 до 20 балів.

Студент, який не погоджується з одержаною оцінкою, має право звернутися до викладача й отримати обґрунтоване пояснення. У разі незгоди з

рішенням викладача студент має право звернутися з письмовою апеляцією до завідуючого кафедрою не пізніше наступного робочого дня після оголошення результатів семестрового контролю.

для заліку

Поточне тестування та самостійна робота								Сума	
Розділ 1			Розділ 2					ІНДЗ	60-100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
7-9	7-15	7-10	3-7	7-9	7-10	7-12	5-8	10-20	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

<i>Національна</i>	<i>Університетська</i>	<i>ECTS</i>
5 (відмінно)	90...100 балів	A (відмінно)
4 (добре)	82...89 балів	B (добре)
	74...81 балів	C (добре)
3 (задовільно)	64...73 балів	D (задовільно)
	60...63 балів	E (задовільно)
2 (незадовільно)	35...59 балів	FX (незадовільно) – з можливістю повторного складання блоку змістових модулів
	1...34 балів	F (незадовільно) – з обов'язковим повторним вивченням блоку змістових модулів

Ключовою проблемою визначення рівня знань студентів під час проведення заліків є критерії оцінок. При цьому необхідно керуватися такими критеріями:

оцінку «відмінно» (90 – 100 балів, A) заслуговує студент, який:

– всебічно, систематично і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;

– вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;

– засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;

– засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;

– вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;

– самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку « добре» (82 – 89 балів, B) заслуговує студент, який:

– повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;

– має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;

– під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправляє, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу.

оцінку «добре» (74 – 81 бал, С) заслуговує студент, який:

– в загальному роботу виконав, але відповідає на екзамені з певною кількістю помилок;

– вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;

– опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою.

оцінку «задовільно» (64 – 73 бали, D) заслуговує студент, який:

– знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;

– виконує завдання непогано, але зі значною кількістю помилок;

– ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;

– допускає на заняттях чи під час заліку помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.

оцінку «задовільно» (60 – 63 бали, E) заслуговує студент, який:

– володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.

оцінка «незадовільно» (35 – 59 балів, FX) виставляється студенту, який:

– виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

оцінка «незадовільно» (35 балів, F) виставляється студенту, який:

– володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;

– допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;

– не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

Якщо студент не з'явився на залік у визначений час, то у відомості викладач записує його підсумкову оцінку (при умові, що вона ≥ 60 балів) або «не з'явився», якщо ця оцінка становить менше 60 балів. До залікової книжки оцінка вноситься у присутності студента.

7. ТЕСТОВИЙ КОНТРОЛЬ У СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ

Як свідчить світова історія найбільш коректним засобом виміру характеристик особистості суб'єкту навчання є тести досягнень – найбільш багаточисельна група психо-діагностичних методів вимірювання та оцінювання досягнутого рівня знань та умінь в процесі навчання студента. Одним з найбільш коректних засобів педагогічних вимірювань є педагогічний тест – система взаємопов'язаних предметним змістом завдань специфічної форми, що дозволяють досить об'єктивно та надійно оцінювати і вимірювати рівень знань, у тому числі професійних знань студента. До ще однієї важливої функції тестового контролю слід віднести – прогнозує, яка практично відсутня у інших форм педагогічного контролю. Аналіз викладачами інформації про якість та кількість опанованого матеріалу навчальної програми тими, хто навчається, впливає на організацію подальшого навчального процесу, приводить до перегляду тематики лекцій, практичних, семінарських та лабораторних занять, підготовки додаткового матеріалу візуального супроводу з недостатньо добре засвоєних тем ін.

Серед засобів об'єктивного контролю найбільш науково обґрунтованим є метод тестування із залученням технічних засобів, і насамперед ПЕОМ. Використання автоматизованих тестових методик в системі педагогічного контролю знань дозволяє скоротити час при підвищенні якості та інформативності, підвищити відповідальність за свою діяльність тих, хто навчається, а також підвищити рівень об'єктивності педагогічного контролю, що реалізується за рахунок відкритості всіх етапів та можливістю перевірки їх результатів.

З метою проведення контролю знань і умінь студентів спеціальності 8.05170112 «Технології харчування», визначення їх досягнень у освоєнні ними базового рівня підготовки, оволодіння обов'язковим мінімумом знань були створені блоки тестів з дисципліни «Реалізація систем управління якістю в ресторанному господарстві».

При розробці тестів враховувались наступні основні вимоги: належність до однієї теми та дисципліни; присутність взаємозв'язку між собою (повинна дотримуватися послідовність в термінології); впорядкованість або по складності, або за логікою; форма тесту повинна бути одноманітною, уніфікованою, звичною, зручною; терміни, поняття, які використовуються у тестах повинні бути загальновідомі, відповідати вимогам програми і строго відповідати першоджерелам; послідовність тестових завдань визначається за принципом: від простого до складного; завдання повинні бути короткими.

ПАКЕТ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ
до проведення поточного та підсумкового контролю знань

1. ДО ОСНОВНОЇ НОРМАТИВНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ, ЩО РЕГЛАМЕНТУЄ РОЗРОБКУ ПИТАНЬ УКП, СТАВЛЯТЬСЯ:

- а) ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. Основні положення;
- б) ДСТУ ISO 9001–2001. Системи управління якістю. Вимоги;
- в) ISO 9004–2001. Системи управління якістю. Настанови відносно поліпшення діяльності;
- г) ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник, ДСТУ ISO 9001–2001. Системи управління якістю. Вимоги, ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови відносно поліпшення діяльності;

2. ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

- а) сукупність показників;
- б) сукупність вимог;
- в) сукупність характеристик;
- г) ступінь відповідності властивих характеристик вимогам;

3. ПРОЦЕС – ЦЕ:

- а) сукупність операцій;
- б) сукупність прийомів;
- в) сукупність операцій і прийомів;
- г) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, перетворює входи на виходи;

4. ПРОДУКЦІЯ – ЦЕ:

- а) результат діяльності;
- б) матеріалізований результат технологічних прийомів;
- в) матеріалізований результат процесів;
- г) результат сукупності взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи;

5. ПЛАНУВАННЯ ЯКОСТІ – ЦЕ:

- а) частина менеджменту якості, спрямована на встановлення цілей в області якості;
- б) частина менеджменту якості, спрямована на встановлення цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів життєвого циклу ТОВАРІВ;
- в) частина менеджменту якості, яка визначає необхідні операційні процеси життєвого циклу продукції;
- г) частина менеджменту якості, спрямована на встановлення цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів життєвого циклу продукції і відповідні ресурси для досягнення цілей в області якості;

6. НОРМАТИВНА ДОКУМЕНТАЦІЯ – ЦЕ:

- а) документація, що характеризує продукцію;
- б) документація, що характеризує процес;
- в) документація, що встановлює вимоги до об'єкта;

г) документація, що характеризує процес і продукцію;

7. ТЕХНОЛОГІЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ – ЦЕ:

а) документація, що описує технологію;

б) документація, що описує спосіб отримання продукту;

в) документація, яка регламентує порядок проведення технологічного процесу;

г) документація, що описує процес отримання продукту.

8. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ – ЦЕ:

а) діяльність, спрямована на отримання продукції заданої якості;

б) отримання продукції з певними характеристиками;

в) отримання продукції з певними властивостями;

г) методи і діяльність оперативного характеру, використовувані для задоволення вимог до якості.

9. МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ – ЦЕ:

а) діяльність організації за якістю;

б) діяльність організації з управління якістю;

в) це координована діяльність з управління і керівництва діяльністю організації;

г) діяльність організації за якістю.

10. ЖИТТЕВИЙ ЦИКЛ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ

а) технологічний ланцюжок отримання продукції;

б) технологічний ланцюжок «від сировини до готової продукції»;

в) технологічний ланцюжок «проектування продукції, виробництво продукції, реалізація продукції»;

г) процес отримання продукції.

11. ЗАСОБИ ДОСЯГНЕННЯ ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

а) розробка технологічних процесів;

б) розробка нормативної та технологічної документації;

в) розробка технологічних процесів розробка нормативної та технологічної документації, забезпечення технологічної дисципліни, контроль якості продукції;

г) розробка технологічної документації.

12. В ОСНОВІ БУДЬ-ЯКОГО ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ЛЕЖИТЬ:

а) технологія;

б) мета і базові засоби досягнення мети;

в) технологія, в яку з урахуванням управління якістю продукції, закладається мета і базові засоби досягнення мети;

г) технологічний процес.

13. МЕТОЮ РОЗРОБКИ ТЕХНОЛОГІЇ Є:

а) отримання продукції з певної харчовою та біологічною цінністю;

б) отримання продукції з певною харчовою цінністю;

в) отримання продукції з певною харчовою та біологічною цінністю, визначеними технологічними властивостями (розчинність, набухання, структура і т. д.) ;

г) отримання продукції з певною харчовою та біологічною цінністю, визначеними технологічними властивостями (розчинність, набування, структура і т. д.), певними споживчими властивостями (смак, запах, колір).

14. У ПОНЯТТЯ «БАЗОВІ ЗАСОБИ ДОСЯГЕННЯ МЕТИ» ВХОДИТЬ:

а) вибір сировини, способів його обробки;

б) вибір сировини, способів його обробки, вибір обладнання, за допомогою якого здійснюється переробка сировини;

в) вибір сировини, способів його обробки, вибір обладнання, за допомогою якого здійснюється переробка сировини, використання кваліфікованого персоналу;

г) вибір сировини, вибір обладнання, за допомогою якого здійснюється переробка сировини.

15. ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕЧНІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ЗАКЛАДАЄТЬСЯ НА:

а) етапі її проектування;

б) етапі її проектування і розробки;

в) етапі її проектування, на етапі розробки і впровадження технологічних процесів, захищається впровадженням системи управління якістю і безпекою на всьому ланцюгу виробничого процесу;

г) впровадження системи управління якістю та безпекою на всьому ланцюгу виробничого процесу.

16. ДО ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА, ЩО ВПЛИВАЄ НА ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕЧНІСТЬ КУЛІНАРНОЇ ПРОДУКЦІЇ, ВІДНОСЯТЬСЯ:

а) постачальники сировини;

б) постачальники сировини і обладнання;

в) постачальники сировини, постачальники обладнання, постачальники інвентарю, посуду; служба метрології, що займається перевіркою ваговимірювального, теплового обладнання; служби зовнішнього контролю;

г) постачальники обладнання.

17. СИСТЕМА ЦІННОСТЕЙ ХАРЧОВОЇ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

а) харчова цінність продукції;

б) біологічна цінність продукції;

в) харчова, біологічна, енергетична цінність і безпеку;

г) енергетична цінність.

18. МЕТОДИ ДОСЯГЕННЯ ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

а) дотримання технології;

б) дотримання рецептур;

в) правила застосування основних принципів і засобів досягнення вимог до якості продукції;

г) правила застосування основних принципів формування якості продукції.

19. ЗАСОБИ ДОСЯГЕННЯ ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

а) підвищення кваліфікації персоналу;

б) розробка технологічних процесів;

в) розробка нормативної та технологічної документації;

г) розробка технологічних процесів; розробка нормативної та технологічної документації; забезпечення технологічної дисципліни на виробництві, підвищення кваліфікації персоналу.

20. ОСНОВА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

- а) дотримання технологічної дисципліни;
- б) здійснення контролю;
- в) застосування принципів менеджменту якості, заснованого на процесному підході;
- г) робота з постачальниками, споживачами.

21. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ВИКЛАДЕНІ:

- а) в державних стандартах;
- б) у регламентах;
- в) в стандартах ISO серії 9000:2000. розроблених міжнародною організацією зі стандартизації (ISO);
- г) в галузевих стандартах.

22. ЩО ВКЛЮЧАЄ В СЕБЕ ПОНЯТТЯ «СИСТЕМА УПРАВЛЕННЯ ЯКІСТЮ»?

- а) управління якістю різних об'єктів;
- б) управління якістю сукупності об'єктів;
- в) сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих елементів управління, яка спрямовує і контролює діяльність організації щодо якості;
- г) управління технологічним процесом.

23. ОБ'ЄКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ – ЦЕ:

- а) послуга;
- б) процес;
- в) послуга; процес; обладнання: документація, персонал;
- г) обладнання.

24. ЩО НЕОБХІДНО РОБИТИ ДЛЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ТА ОЧІКУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ?

- а) встановити основні характеристики продукції, призначеної для її споживачів;
- б) визначити і оцінити конкурентну обстановку на споживчому ринку;
- в) зрозуміти потреби і очікування своїх споживачів, в тому числі потенційних споживачів; встановити основні характеристики продукції, призначеної для її споживачів; визначити і оцінити конкурентну обстановку на споживчому ринку;
- г) провести маркетингові дослідження.

25. ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ НАЙБІЛЬШУ ЗАЦІКАВЛЕНІСТЬ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ У ПАРТНЕРСТВІ?

- а) ставити цілі, що забезпечують можливості постійного партнерства;
- б) спільно досягти чіткого розуміння потреб і очікувань споживачів;
- в) спільно досягти чіткого розуміння потреб і очікувань партнерів;
- г) ставити цілі, що забезпечують можливості постійного партнерства;

спільно досягти чіткого розуміння потреб і очікувань споживачів; спільно досягти чіткого розуміння потреб і очікувань партнерів.

26. ЩО ПОВИННО ВРАХОВУВАТИСЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ПРИ ВЗАЄМОВІДНОСИНАХ З СУСПІЛЬСТВОМ?

а) демонструвати свою відповідальність в галузі охорони праці;
б) враховувати вплив на навколишнє середовище;
в) ідентифікувати застосовувані законодавчі та регламентуючі вимоги; демонструвати свою відповідальність в області охорони праці; враховувати вплив на навколишнє середовище;

г) враховувати потреби суспільства в продукції, що випускається.

27. МЕТОЮ РОЗРОБКИ НОВОЇ ПРОДУКЦІЇ МОЖУТЬ БУТИ:

а) отримання продукції з новими органолептичними властивостями;
б) регулювання харчової цінності продукції;
в) регулювання біологічної цінності продукції;
г) отримання продукції з новими органолептичними властивостями; регулювання харчової та біологічної цінності продукції; поліпшення технологічних властивостей продукції; отримання продукції, доступною споживачам за ціною.

28. ОСНОВНИМИ ПРИНЦИПАМИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЕКТУВАННЯ КУЛІНАРНОЇ ПРОДУКЦІЇ Є:

а) збереження видових ознак кулінарної продукції;
б) забезпечення сумісності сировинних компонентів рецептур;
в) наявність рецептури-аналога;
г) забезпечення умов для розробки достовірних технологічних параметрів рецептур і показників якості товарів: наявність рецептури-аналога, збереження видових ознак кулінарної продукції; забезпечення сумісності сировинних компонентів рецептур.

29. НА ЧОМУ БАЗУЮТЬСЯ СТАНДАРТИ ISO СЕРІЇ 9000 : 2000?

а) на основних положеннях системи управління якістю;
б) на основних вимогах до систем управління якістю продукції;
в) на базових принципах управління якістю продукції;
г) на основних положеннях системи управління якістю на основні вимоги до систем управління якістю продукції.

30. СКІЛЬКИ БАЗОВИХ ПРИНЦИПІВ ПОКЛАДЕНО В ОСНОВУ МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ:

а) 8 базових принципів;
б) 9 базових принципів;
в) 10 базових принципів;
г) 6 базових принципів.

31. ПОКАЗНИК ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ – ЦЕ:

а) вимоги до якості продукції;
б) характеристика властивостей продукції;
в) це кількісна та якісна характеристика одного або декількох властивостей продукції, що входять в її якість, розглянута до певних умов її

створення і споживання;

г) це кількісна та якісна характеристика одного або декількох властивостей продукції, що входять до її якості.

32. ВИМІРЮВАЛЬНЕ ОБЛАДНАННЯ, ЩО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ, ПОВИННО БУТИ:

а) калібрувати чи перевірено в установлені інтервали часу;

б) ідентифікувати для уможливлення визначення статусу калібрування;

в) не допускати настроювань, які могли б спричинити недостовірність результати вимірювання; калібрувати чи перевіряти в установлені періоди; ідентифікувати для уможливлення визначення статусу калібрування;

г) не допускати настроювань, які могли б спричинити недостовірність результати вимірювання.

33. СИСТЕМА КОНТРОЛЮ – ЦЕ:

а) методи контролю, які застосовуються протягом усіх етапів виробництва продукції;

б) виробничий контроль, який застосовуються протягом усіх етапів виробництва;

в) сукупність методів контролю, які застосовуються протягом усіх етапів виробництва і реалізації продукції та необхідні для ефективного функціонування системи управління якістю на підприємстві;

г) контроль якості продукції у процесі виробництва.

34. ЯКІ ДОКУМЕНТИ ЩОДО ЯКОСТІ І БЕЗПЕКИ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КУЛІНАРНОЇ ПРОДУКЦІЇ?

а) закони та підзаконні акти;

б) стандарти на конкретні види продукції;

в) технологічна документація; правила приймання сировини на підприємство;

г) закони та підзаконні акти; стандарти на конкретні види продукції; технологічна документація; правила приймання сировини на підприємство.

35. ОЦІНКА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ТА БЕЗПЕКИ ХАРЧОВОЇ ПРОДУКЦІЇ ДОЗВОЛЯЄ ВИЗНАЧИТИ:

а) відповідність продукції вимогам, встановленим нормативною документацією;

б) дотримання діючих рецептур;

в) відповідність продукції вимогам, встановленим нормативною документацією, дотримання діючих рецептур та технологічних режимів виробництва;

г) дотримання технологічних режимів виробництва.

36. ДОКУМЕНТАЦІЯ, ЯКА НЕОБХІДНА ДЛЯ ВИРОБНИЦТВА КУЛІНАРНОЇ ПРОДУКЦІЇ:

а) нормативна документація;

б) технологічні інструкції або технологічні карти;

в) висновки санітарно-епідеміологічної служби;

г) нормативна документація; технологічні інструкції або технологічні карти висновки санітарно-епідеміологічної служби.

37. НАСТАНОВА З ЯКОСТІ МІСТИТЬ:

а) сферу застосування системи управління якістю, у тому числі деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень;

б) задокументовані методики, встановлені для системи управління якістю, або послання на них;

в) опис взаємодії процесів системи управління якістю;

г) сферу застосування системи управління якістю, у тому числі деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень, задокументовані методики, встановлені для системи управління якістю, або послання на них, опис взаємодії процесів системи управління якістю.

39. УРАХОВУЮЧІІ ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА:

а) визначати процеси, необхідні для системи управління якістю, та їхнє застосування на всіх рівнях в організації; визначати послідовність та взаємодію цих процесів;

б) визначати критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування цих процесів та управління ними;

в) забезпечити наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримання функціонування та моніторингу цих процесів;

г) всі перелічені відповіді та здійснювати моніторинг, вимірювання та аналізування цих процесів, вживати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшення цих процесів.

40. РОБОЧИЙ ПЛАН ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ПОВИНЕН МІСТИТИ:

а) вхідні та вихідні вимоги (наприклад, технічні умови та ресурси) види діяльності в межах процесу;

б) перевірку й затвердження процесів та продукції; аналізування процесу, включаючи надійність;

в) визначення, оцінювання та зниження ризику; коригувальні та запобіжні дії; спроможності та дії з поліпшення процесу;

г) вхідні та вихідні вимоги (наприклад, технічні умови та ресурси); види діяльності в межах процесу, перевірку й затвердження процесів та продукції; аналізування процесу, включаючи надійність, визначення, оцінювання та зниження ризику, коригувальні та запобіжні дії; спроможності та дії з поліпшення процесу; контроль змін процесів та продукції.

41. ПИТАННЯ, ПОВ'ЯЗАНІ З ВХОДАМИ, ЯКІ СЛІД ВРАХОВУВАТИ:

а) компетентність працівників;

б) документацію;

в) спроможності обладнання і контроль за ним;

г) компетентність працівників, документацію, спроможності обладнання і контроль за ним, охорону здоров'я, техніку безпеки і виробниче середовище.

42. ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ – ЦЕ:

- а) орієнтація на замовника, лідерство;
- б) залучення працівників; процесний підхід, системний підхід до управління; постійне поліпшення;
- в) прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні стосунки з постачальниками;
- г) орієнтація на замовника, лідерство, залучення працівників; процесний підхід, системний підхід до управління; постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні стосунки з постачальниками.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Законодавча та нормативна

1. Системи управління якістю Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000-2007. – Взамен ДСТУ ISO 9000-2001 ; введ. 2008-01-01. – К. : Держстандарт України, 2008. – 29 с. – (Державний стандарт України).
2. Система управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009. – Взамен ДСТУ ISO 9001-2008 ; введ. 2009-09-01. –К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – (Державний стандарт України).
3. Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT): ДСТУ ISO 9004:2012. – Взамен ДСТУ ISO 9004-2001 ; введ. 2012-12-13. –К. : Держспоживстандарт України, 2012. – 26 с. – (Державний стандарт України).
4. Управління якістю і елементами якості. Частина 2. Вказівки по послугах (9004-2-96) (ДСТУ ISO 9004-2-96 Управление качеством и элементами качества. Часть 2. Указания по услугам): ДСТУ ISO 9004-2-96. – Взамен ДСТУ ISO 9004-2001 ; введ. 1996-11-27. –К. : Держспоживстандарт України, 1997. – 26 с. – (Державний стандарт України).
5. Правила побудови, викладання, оформлення, погодження, прийняття та позначання технічних умов: ДСТУ 1.3:2004. – Взамен ДСТУ 1.3-93 ; введ. 2004-04-30. –К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с. – (Державний стандарт України).
6. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII» [Електронний ресурс] // Офіційний вісник України. – 2014. – № 31. – Ст. 1058. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
7. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 22.07.2014 № 1602-VII» [Електронний ресурс] // Офіційний вісник України. – 2014. – № 19. – Ст. 98. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.
8. Про захист прав споживачів. Закон України від 12.05.1991 № 1024-XII» [Електронний ресурс] // Офіційний вісник України. – 1991. – № 30. – Ст. 379. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/1023-12>.
9. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції: указ

Президента України від 23 лютого 2001 р. № 113/2001 // Офіційний вісник України, 2001, – №9. – с.27–28.

Базова

10. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА–М, 2001. – 212 с.

11. Мережко Н. В. Управління якістю / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська. – К. : КНТЕУ, 2010. – 216 с.

12. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.

13. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Г. Топольник. – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 328 с.

14. Фомичев С. К. Основы управления качеством : учеб. пособие / С. К. Фомичев, А. А. Старостина, Н. И. Скрыбина. – 2–е изд., стереотип. – К. : МАУП, 2002. – 192 с.

Допоміжна

15. Варакута С. А. Управление качеством : учеб. пособие / С. А. Варакута. – М.: ИНФРА – М, 2012. – 317 с.

16. Воскобойников В. Новые подходы к управлению качеством продукции / В. Воскобойников // Экономика и жизнь. – 2014. – №154. – С. 63.

17. Галеев В. И. Управление качеством: проблемы, перспективы / В. И. Галеев, М. К. Варгина // Сертификация. – 2014. – № 30. – С. 61.

18. Гличев А. В. Полная схема механизма управления качеством продукции / А. В. Гличев // Стандарты и качество. – 2011. – № 40. – С. 49.

19. Гличев А. В. Современное представление о механизме управления качеством продукции / А. В. Гличев // Стандарты и качество. – 2013. – №18. – С. 59.

20. Крайнюк, Л. М. Обґрунтування необхідної кількості відпрацювань при розробці технологічних карт на кулінарну продукцію / Л. М. Крайнюк, Ж. А. Крутовий, Л. О. Касілова / Прогресивні ресурсозберігаючі технології та їх економічне обґрунтування у підприємствах харчування. Економічні проблеми торгівлі : зб. наук. пр. : У 2 ч. / Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі ; [Редкол. : О.І.Черевко (відп.ред.) та ін.]. – Х. : ХДУХТ, 2002. Ч.1. – С. 304–307.

21. Радионов В. В. Управление качеством. – Новосибирск : Новосибирская Государственная Академия Экономики и управления, 2014. – 158 с.

22. Розробка та оформлення технологічних карт на нову та фірмову кулінарну продукцію. Методичні вказівки для студентів денної та заочної форм навчання за спец. 7.091711 «Технологія харчування» / Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова, Ж. А. Крутовий та ін. – Харків : ХДАТОХ, 2002. – 40 с.

23. Мазур И. И. Управление проектами : учебное пособие для вузов /

И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, Н. Г. Ольдерогге; под общ. ред. И.И. Мазура. – М. : ЗАО «Издательство «Экономика», 2001. – 574 с.

24. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / В. Г. Топольник. – Донецьк: ДонДТУ, 2007. – 181 с.

25. Методи контролю якості харчової продукції : навч. посіб. для студ. ВНЗ / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова, Л. Р. Дмитрієвич, Ж. А. Крутовий; ред.: Л. М. Крайнюк. – Суми : Університетська книга, 2012. – 511 с.

26. Методи контролю продукції тваринництва і рослинних жирів : навч. посіб. / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова, Л. Р. Дмитрієвич, В. М. Бондарчук, Ж. А. Крутовий. – Суми: Унів. кн., 2009. – 300 с.

27. Математичні аспекти методології нормування та контролю фізико-хімічних показників продукції харчування. Прогресивні ресурсозберігаючі технології та їх економічне обґрунтування у підприємствах харчування. Економічні проблеми торгівлі : зб. наук. праць. У 2-х част. / Черевко О.І. та ін. – Харків : ХДАТОХ. – 2001.

Навчальне електронне видання комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

РЕАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Методичні вказівки та індивідуальні завдання
для самостійної роботи
для студентів спеціальності 8.05170112
«Технології харчування»
освітньо-кваліфікаційного рівня магістр

Укладачі:
ПИВОВАРОВ Євген Павлович
ЧОРНА Ніна Вікторівна
НЕКЛЕСА Ольга Павлівна

Відповідальний за випуск зав. кафедри О.О. Гринченко

Технічний редактор О.В. Щегельська

План 2015 р., поз. 34

Підп. до друку 07.09.2015 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);
супровідна документація. Об'єм даних 1,23 Мб. Тираж 10 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.