

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

Луцького національного технічного університету»

Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

Луцького національного технічного університету»

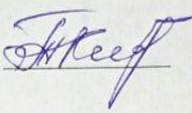
Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування та готельно-ресторанної справи

Директор
Анатолій ХОМИЧ
«08» вересня 2025р.

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

Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа

ДАНІ ПРО ПОГОДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Розглянуто та схвалено на засіданні робочої проєктної групи (РПГ) Освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»	Протокол від <u>01.09.2025р.</u> № <u>1</u> Керівник РПГ <u></u> <u>Кравченко Т.Ф.</u>
Розглянуто та схвалено на засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування та готельно-ресторанної справи	Протокол від <u>01.09.2025р.</u> № <u>1</u> Голова ЦМК <u></u> <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)
Розглянуто і схвалено на засіданні методичної ради коледжу	Протокол від <u>01.09.25р.</u> № <u>1</u> Голова МР <u></u> <u>Герасимик-Чернова Т.П.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну	
Повна назва навчальної дисципліни	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Розробник(и)	Кравченко Тетяна Феодосіївна, викладч-методист
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 3 кредити ЄКТС, 90 годин. Форма контролю – залік Курсовий проект (робота) (за наявності) – не передбачено.
Мова(и) викладання	Українська мова
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Обов'язкова навчальна дисципліна за освітньо-професійною програмою
Передумови для вивчення дисципліни	Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» має тісні міждисциплінарні зв'язки із професійними дисциплінами, зокрема «Харчова хімія», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Товарознавство продуктів харчування», «Основи гастрономії різних країн світу», тощо.
Додаткові умови	Одночасно мають бути вивчені (забезпечені): «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства».
Обмеження	Обмеження відсутні
3. Мета та завдання навчальної дисципліни	
Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є формування у здобувачів освіти системи знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері управління якістю.	
Завдання дисципліни: формування у здобувачів освіти професійних навичок організації підприємств щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, навичок самостійної роботи з законодавчими матеріалами, додатковою літературою, здатності оцінювати конкретні ситуації, прагнення до набуття та збагачення знань, що і визначає її актуальність та роль.	
4. Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни	
ЗКЗ. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	
СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.	
СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.	
СК8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності.	
СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.	
СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.	
5. Програмні результати навчання	

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.
РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.
РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

6. Вимоги до знань і вмінь

В результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен знати:

- ✓ вимоги до якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, як об'єкту управління у конкурентному просторі;
- ✓ поняття про теорію загального управління якістю; сучасні концепції управління якістю продукції;
- ✓ державні системи стандартизації, які діють у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ правові основи, мету, завдання, принципи, об'єкти, засоби, методи управління якістю у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ правову та нормативну базу управління якістю у готельно-ресторанному господарстві; основні підходи до розробки конкурентоспроможної продукції;
- ✓ форми контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

В результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен вміти:

- ✓ використовувати нормативну документацію, навчально-методичну, наукову та іншу літературу у сфері управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- ✓ контролювати і оцінювати якість кулінарної продукції, сировини, напівфабрикатів відповідно до вимог нормативних документів, забезпечувати їх збереження у процесі товаропросування;
- ✓ визначати хімічний склад та інші показники якості сировини, напівфабрикатів, кулінарної продукції, проведення відповідних розрахунків та статистичної обробки отриманих даних, оформлення та аналізу отриманих результатів.
- ✓ застосовувати інформаційні технології в практичній діяльності для вирішення практичних задач.

7. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Розвиток методів та підходів до управління якістю в світі. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю в Україні. Якість як об'єкт управління, поняття якості. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Етапи забезпечення якості продукції та послуг. Принципи створення систем управління якістю продукції, послуг. Системний підхід до управління якістю.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Розвиток систем управління якістю продукції, переваги та недоліки цих систем. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними. Управління якістю в незалежній Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції. Діяльність громадських організацій України в сфері якості. Роль стандартизації в науково-обґрунтованому управлінні якістю в готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація та якість в готельно-ресторанному господарстві за сучасних умов господарювання. Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 1.2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю. Міжнародні стандарти з управління якістю. Досвід управління якістю в різних країнах світу. Сучасна філософія управління якістю. Система комплексного управління якістю (TQM). Загальна характеристика та основні елементи TQM. Взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM. Застосування систем TQM в різних сферах діяльності. Національні премії з якості

та їх критерії. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Розвиток систем управління якістю продукції, переваги та недоліки цих систем. Загальна характеристика системи управління безпечністю харчових продуктів на основі принципу ХАССП (НАССР).

Системний підхід до розробки та впровадження НАССР. Переваги та недоліки системи НАССР. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 1.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Системи управління якістю закладу готельно-ресторанного господарства в сфері управління якістю. Структурно-функціональна система процесів, необхідних для управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Організаційне забезпечення розробки та впровадження системи управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві.

Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарств. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

Тема 1.4. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю.

Особливості контролю якості продукції та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура контролю якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Вплив контролю за якістю продукції та послуг на процеси системи управління якістю. Вхідний контроль якості матеріально-технічних ресурсів закладів готельно-ресторанного господарства. Контроль за дотриманням технологічної дисципліни, нагляд за виробництвом. Контроль за процесом обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в готельно-ресторанному господарстві. Завдання технологічних санітарних харчових лабораторій. Досвід роботи галузевих технологічних санітарно харчових лабораторій. Роль і участь працівників лабораторії у заходах із підвищення якості та впровадження новітніх технологій.

Розділ 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Тема 2.1. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Методи визначення показників якості продукції та послуг. Методи оцінювання рівня якості. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Ієрархічна структура комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг ресторанних та готельних. Методи визначення значень показників якості продукції та послуг. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Застосування загальних принципів кваліметрії алгоритму розрахунку комплексного показника якості для кулінарної продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Арбітражні та експрес-методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Органолептичний контроль якості та порядок його здійснення.

Тема 2.2. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства

Вимоги нормативної документації до якості сировини та напівфабрикатів, що поступають в заклади ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції. Характеристика шкал органолептичної оцінки готової продукції ресторанного господарства. Вимоги до реалізації кулінарної продукції, приймання, упакування, маркування, транспортування і зберігання. Вимоги нормативної документації до організації

роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Тема 2.3. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг

Вимоги до показників якості готельних послуг. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги до показників якісного обслуговування по наданню готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях. Вимоги до гостинності в готелях. Вимоги до показників культури обслуговування. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг. Готельний етикет - важливий чинник якості готельних послуг.

Тема 2.4. Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Оцінка якості продукції і послуг ресторанного господарства. Структура комплексного показника якості для кулінарної продукції, оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів. Оцінка комплексного показника якості продукції, виготовленими за новими технологіями та збереженості харчової цінності сировинного набору при виготовленні страв. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування. Оцінка якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування.

Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості готельних послуг. Структура комплексної оцінки рівня надання готельних послуг. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельно-ресторанного господарства.

8. Тематичне планування навчальної дисципліни (структура дисципліни)

Розділ 1. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві		
1.1.	Проблема якості на сучасному етапі	8
1.2.	Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю	14
1.3.	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	12
1.4.	Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю	10
Розділ 2. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства		
2.1.	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	10
2.2.	Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства	14
2.3.	Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг	12
2.4.	Оцінка якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства	10
ВСЬОГО:		90

9. Критерії оцінки знань, умінь і навичок студентів

Контроль навчальної роботи здобувачів освіти і оцінювання здійснюються за 4-бальною (традиційною) шкалою:

Оцінка	Критерії оцінки
«2»	З допомогою викладача відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу та викопує зі значними труднощами окремі елементи практичних завдань. Під час відповіді і при виконанні практичних завдань припускається суттєвих помилок.
«3»	Здобувач освіти засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними вміннями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте, при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури.
«4»	Володіє основним навчальним матеріалом в усній, письмовій формах та застосовує його при виконанні практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію та робить висновки. Його відповідь в цілому правильна, логічна і достатньо обґрунтована. Виконує практичні завдання з типовим алгоритмом з консультацією викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією. При відповіді та виконанні практичних завдань припускається несуттєвих помилок, які може виправити.
«5»	Володіє системними знаннями навчального матеріалу та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Відповідь студента повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення. Вміє самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.

10. Рекомендована література

10.1. Література до теоретичного курсу

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
4. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ ІЗО 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
7. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. — К.: фірма «ІНКОС», 2007 - 112 с.
8. Бондар Н.П. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. К.: НУХТ, 2014 - 96 с.
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник: Вид-во: Іванченка І. С., 2018 - 488 с.

10.2. Література до практичних робіт

1. Горайнова, Ю.А. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства: метод. рек. для вивч. дисц. / Ю.А. Горайнова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, каф. техн. в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 34 с.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. — Х.: ХНАМГ, 2012 — 468 с.

