



Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Методичні вказівки до виконання практичних робіт
для здобувачів освітньо-професійного ступеня
фаховий молодший бакалавр
галузь знань J Транспорт та послуги
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
денної форми навчання



УДК 641(07)
К 77

До друку

Голова методичної ради ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ»
_____ Герасимик-Чернова Т.П.

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій
коледжу

Бібліотекар _____ Н.М. Корець

Затверджено методичною радою ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ» протокол
№ _____ від «_____» _____ 2026 р.

Рекомендовано до видання на засіданні випускної циклової (методичної) комісії
педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування
та готельно-ресторанної справи

протокол № _____ від «_____» _____ 2026 р.

Голова ВЦ(М)К _____ Кравченко Т.Ф.

Укладач: _____ Т.Ф.Кравченко, викладач-методист

Рецензент: _____ А.В.Хомич, кандидат технічних наук

Відповідальний за випуск: _____ Кравченко Т.Ф., викладач-методист,
голова випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників
харчового виробництва, галузевого машинобудування та готельно-ресторанної
справи

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
[Текст]: методичні вказівки до виконання практичних робіт для здобувачів
освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань І
Транспорт та послуги спеціальності І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
денної форми навчання / уклад. Кравченко Т.Ф. – Любешів: ВСП
«Любешівський ТФК ЛНТУ», 2026. – 17 с.

Методичне видання складене відповідно до діючої програми курсу «Управління
якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» з метою
вивчення та засвоєння основних розділів дисципліни, містить перелік
рекомендованої літератури.

© Т.Ф.Кравченко 2026

ВСТУП.....	4
Практичне заняття 1. Управління якістю. Основні положення та словник.....	5
Практичне заняття 2. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)	6
Практичне заняття 3. Органолептичні методи визначення якості продукції у готельно-ресторанному господарстві	8
Практичне заняття 4. Комплексна оцінка якості готельних послуг.....	13
Список використаної літератури.....	16

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанного господарства високий рівень якості продукції та послуг є ключовим фактором конкурентоспроможності закладу. Від якості страв, обслуговування та безпечності харчових продуктів залежить не лише задоволеність гостей, але й формування позитивного іміджу закладу, його репутація та економічна ефективність діяльності.

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанній справі» розроблено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів освіти за освітнім ступенем фаховий молодший бакалавр та вимог чинних нормативних документів у сфері готельно-ресторанного господарства.

Дисципліна спрямована на формування у здобувачів освіти системи знань, умінь і практичних навичок з організації та управління якістю продукції і послуг у закладах готельно-ресторанного господарства. Вивчення дисципліни забезпечує розуміння сутності якості, принципів її забезпечення, методів контролю та оцінювання, а також ролі персоналу й управлінських рішень у формуванні конкурентоспроможності закладу.

Практичні заняття є важливою складовою освітнього процесу, оскільки сприяють закріпленню теоретичних знань, набуттю професійних компетентностей та формуванню практичного мислення, необхідного для майбутньої фахової діяльності. Під час виконання практичних робіт здобувачі освіти навчаються застосовувати нормативно-технічну документацію, аналізувати якість продукції та послуг, оцінювати відповідність їх встановленим стандартам, а також використовувати основні методи контролю й комплексної оцінки якості.

Методичні вказівки містять тематику практичних занять, мету і завдання кожної роботи, короткі теоретичні відомості, перелік практичних завдань, питання для самоконтролю та рекомендований список літератури. Зміст практичних занять орієнтований на особливості діяльності закладів

Виконання практичних занять з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанній справі» сприятиме підготовці конкурентоспроможних фахівців, здатних забезпечувати належний рівень якості, безпечності та сервісу у закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до вимог ринку та очікувань споживачів.

Практичне заняття 1.

Управління якістю. Основні положення та словник (ДСТУ ISO 9000:2015)

Мета практичного заняття: формування у студентів розуміння основних положень і термінології державного стандарту України ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».

Нормативна база: державний стандарт України ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».

ХІД ВИКОНАННЯ РОБОТИ

1. Ознайомтесь зі змістом запропонованої версії нормативного документа і вкажіть його основну мету.

2. Визначте структуру нормативного документа і дайте перелік структурних елементів.

3. Коротко опишіть зміст кожного елементу і за результатами роботи заповніть таблицю 1 (форма таблиці наведена нижче).

Таблиця 1.1 – Державний стандарт ДСТУ ISO 9000:2015

№	Назва структурного елемента	Короткий зміст елемента	Призначення елемента
1	2	3	4
1.			
2.			

4. Уважно ознайомтесь зі змістом всіх структурних елементів «Словника» і дайте відповідь на наступні запитання:

4.1. Вкажіть групи термінів, що визначаються даним стандартом, по розділам.

4.2. Найдіть визначення наступних понять і заповніть таблицю 2:

- продукція;
- якість;
- надійність;
- відповідність;
- характеристика;
- дефект.

Наведіть приклади застосування наведених термінів у діяльності закладів готельно-ресторанного господарства. (Наприклад: «продукція» → кулінарна продукція, готельна послуга).

Таблиця 1.2 – Таблиця основних визначень

№	Поняття	Трактування стандарту ДСТУ ISO 9000:2015
1	2	3
1.		
2.		

- 4.3. Дайте визначення терміну «градація» і вкажіть причини, з яких введено це поняття.
- 4.4. Зазначте класифікацію продукції відповідно до ДСТУ ISO 9000:2015 та наведіть приклади для ресторанного та готельного господарства.
- 4.5. Приведіть вимоги до «Вимог до якості» і «Вимог суспільства».
- 4.6. Дайте визначення поняттю «Планування якості». Які області діяльності воно охоплює?

Звіт по роботі повинен містити:

- тему і мету роботи;
- схему державного стандарту;
- заповнену таблицю «Державний стандарт ДСТУ ISO 9000:2015» (таблиця 1);
- заповнену «Таблицю основних визначень» (таблиця 2);
- відповіді на питання.

Контрольні запитання

1. Яка основна мета державного стандарту ДСТУ ISO 9000:2015?
2. Яке призначення стандартів серії ISO 9000 у системі управління якістю?
3. Які основні структурні елементи містить стандарт ДСТУ ISO 9000:2015?
4. Що розуміють під поняттям «якість» згідно з ДСТУ ISO 9000:2015?
5. Дайте визначення терміну «продукція» відповідно до стандарту.
6. Як класифікується продукція відповідно до стандарту ISO 9000?
7. Як використання стандарту ДСТУ ISO 9000:2015 сприяє підвищенню якості продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві?

Практичне заняття 2.

Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)

Мета практичного заняття: вивчити сутність, принципи та нормативні вимоги системи управління безпечністю харчових продуктів НАССР; сформулювати у здобувачів освіти практичні навички аналізу, розробки та застосування основних елементів системи НАССР у закладах готельно-ресторанного господарства.

Нормативна база:

- ДСТУ ISO 22000:2019
- Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»
- Принципи НАССР (CAC/RCP 1-1969, Rev.)

Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів: практичний посібник

ХІД ВИКОНАННЯ РОБОТИ

1. Дати визначення системи НАССР.
2. Пояснити мету впровадження НАССР у закладах ресторанного господарства.
3. Обґрунтувати обов'язковість застосування НАССР для операторів ринку харчових продуктів в Україні.

Завдання 1. Ознайомитись із діяльністю провідних міжнародних організацій у сфері управління безпечністю харчових продуктів та системи НАССР. За результатами опрацювання інформаційних джерел заповнити таблицю 1.

Таблиця 2.1 – Провідні міжнародні організації з питань НАССР

Назва провідної міжнародної організації	Інтернет-адреса	Характеристика діяльності	Основні напрями діяльності
1	2	3	4

Завдання 2. Ознайомитись зі структурою Національного стандарту України ДСТУ 4161-2003 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги» та:

- 1) записати основні розділи стандарту.
- 2) занотувати загальні положення системи управління безпечністю харчових продуктів.
- 3) подати принципи системи НАССР, визнані міжнародною спільнотою, у структурно-логічній формі (схема або перелік).

Завдання 3. Вивчити практичні настанови щодо впровадження системи НАССР у закладах готельно-ресторанного господарства та дати відповіді на питання:

1. Надати визначення поняття «НАССР».
2. Охарактеризувати основні переваги впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів.
3. Назвати та коротко охарактеризувати попередні етапи розробки системи НАССР.
4. Навести сім принципів НАССР та подати їх стислу характеристику.

Завдання 4. Ознайомитися з вимогами щодо ведення документації системи НАССР та:

- 1) перерахувати основні види документації системи НАССР.
- 2) назвати документи, що входять до плану НАССР.
- 3) пояснити значення документації для забезпечення безпечності харчових продуктів.

Звіт по роботі повинен містити:

- тему і мету практичного заняття;
- заповнену таблицю «Провідні міжнародні організації з питань НАССР»;
- перелік основних розділів ДСТУ 4161-2003;
- структурно-логічну схему або перелік принципів НАССР;
- письмові відповіді на завдання 3 і 4.

Контрольні запитання

1. Що таке система НАССР і з якою метою вона впроваджується у закладах готельно-ресторанного господарства?
2. Які нормативні документи регулюють впровадження системи НАССР в Україні?
3. Дайте визначення поняттю «НАССР».
4. Які основні переваги впровадження системи НАССР для підприємств ресторанного господарства?
5. Назвіть і коротко охарактеризуйте сім принципів НАССР.
6. Як система НАССР сприяє підвищенню якості та безпечності харчових продуктів?
7. Чому впровадження НАССР є обов'язковим для операторів ринку харчових продуктів?

Практичне заняття 3.

Органолептичні методи визначення якості продукції у готельно-ресторанному господарстві

Мета практичного заняття: сформувати у здобувачів освіти практичні навички застосування органолептичних методів визначення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, перевірки відповідності готових страв технологічній документації та оформлення результатів контролю якості у дегустаційних листах і бракеражному журналі.

Матеріально-технічне забезпечення: зразки готових страв або умовні описи страв; технологічні картки; бланк бракеражного журналу; дегустаційні листи; методичні вказівки.

ХІД ВИКОНАННЯ РОБОТИ

1. Ознайомитися з технологічними картками страв.
2. Провести органолептичну оцінку страв (зовнішній вигляд, колір, смак, запах, консистенція).
3. Визначити відповідність маси та температури подавання.
4. Зробити висновок щодо можливості реалізації страви.
5. Заповнити бракеражний журнал.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Дегустаційний лист — це спеціальний бланк органолептичної оцінки, який використовується для фіксації вражень дегустаторів щодо якості страв за основними сенсорними показниками (зовнішній вигляд, колір, смак, запах, консистенція). Він застосовується під час розробки нових страв, контролю якості готової продукції та у навчальному процесі.

Дегустаційний лист містить:

- назву страви;
- оцінку зовнішнього вигляду та кольору;
- оцінку смаку та запаху;
- характеристику консистенції;
- загальне враження та зауваження.

Для чого використовується?

- Розробка нових страв: шеф-кухарі оцінюють новинки перед запуском в меню.
- Контроль якості: регулярна оцінка страв для підтримки високих стандартів.
- Навчання: студенти кулінарних закладів вчаться оцінювати страви.
- Маркетинг: збір відгуків від гостей для розуміння їхніх вподобань.

Це не просто перелік страв (меню), а інструмент для їхньої професійної оцінки та вдосконалення.

Бракеражний журнал страв — це офіційний документ, у якому фіксуються результати контролю якості готових страв перед їх реалізацією. Оцінюються органолептичні показники, відповідність технологічним карткам, умови зберігання та безпечність продукції. В журналі фіксується:

- Дата і час коли проводилася перевірка.
- Назва страви яка оцінюється.
- Результат бракеражу: висновок «Допускається» або «Не допускається» (з причиною).
- Оцінка органолептичних показників: смак, запах, колір, консистенція.
- Підписи: відповідальної особи (кухаря, медичного працівника, членів бракеражної комісії).

Бракеражний журнал веде медичний працівник або відповідальна особа, призначена наказом керівника.

Отже, це ключовий інструмент для забезпечення безпеки та якості харчування у будь-якому закладі громадського харчування, особливо у освітніх та лікувальних установах, як зазначено в нормативних документах.

Порядок виконання роботи

1. Ознайомитися з технологічними картками запропонованих страв.
2. Провести органолептичну оцінку страв за показниками:
 - зовнішній вигляд;
 - колір;
 - запах;
 - смак;
 - консистенція.
3. Визначити відповідність виходу порції та температури подавання нормативним вимогам.
4. Заповнити дегустаційний лист органолептичної оцінки (табл. 1).
5. Заповнити бракеражний журнал готової продукції (табл. 2).
6. Визначити можливі дефекти якості та причини їх виникнення.
7. Запропонувати заходи щодо підвищення якості продукції.
8. Зробити висновок щодо можливості реалізації страви.

Форма звітності

- заповнений дегустаційний лист;
- заповнений бракеражний журнал;
- письмові відповіді на завдання 4–5;

- висновок щодо можливості реалізації страви.

Дегустаційний лист органолептичної оцінки соусу томатного червоного

Найменування закладу ВСП»Любешівський ТФК ЛНТУ»

Навчальна дисципліна «УЯППГРГ»

Група 36-ГС-Ф Дата «05» лютого 2026 р.

Найменування страви Соус томатний основний

Вид страви (перша, друга, соус тощо) Соуси

Вихід порції, 100 г

Температура подавання, 75°C

№ з/п	Показник якості	Характеристика показника	Оцінка (1–5 балів)	Примітки
1	Зовнішній вигляд	Однорідний, без грудочок, рівномірна подача	5	Відповідає нормі
2	Колір	Насичений червоний, властивий томатному соусу	5	Без відхилень
3	Консистенція	Помірно густа, однорідна	4	Незначна рідкість
4	Запах	Приємний, томатний, без сторонніх запахів	5	Відповідає нормі
5	Смак	Збалансований, кисло-солодкий	5	Відповідає рецептурі

Загальна оцінка

Сума балів 24

Середній бал 4,8

Висновок дегустаційної комісії



Страву дозволено до реалізації



Страву не дозволено до реалізації

Причини (у разі відхилень):

Незначне відхилення консистенції, що не впливає на якість продукції.

Склад дегустаційної (бракеражної) комісії

Посада	ПІБ	Підпис
Завідувач виробництва	Іваненко О.О.	
Викладач спецдисциплін	Кравченко Т.Ф.	
Шеф-кухар	Петренко М.С	

Примітка:

Оцінювання проводиться за 5-бальною шкалою, де:

5 – відмінно; 4 – добре; 3 – задовільно; 2 – незадовільно; 1 – непридатно.

Зразок використовується виключно для навчальних цілей.

Таблиця 3.1 - Облік результатів бракеражного контролю готової продукції

№ з/п	Дата	Найменування страви	Вихід, г	Органолептична оцінка (середній бал)	Рішення щодо реалізації	Причини відхилень	Підпис відпов
1.	15.03.2025	Соус томатний основний	100	4,8	дозволено	Незначне відхилення консистенції	Іваненко О.О.
2.							
3.							

Примітки до заповнення журналу:

- Органолептична оцінка проводиться бракеражною комісією або відповідальною особою.
 - У графі «Висновок» зазначається рішення щодо реалізації продукції.
 - Журнал зберігається відповідно до внутрішніх вимог закладу.
- Зразок використовується виключно для навчальних цілей.

Контрольні запитання

1. Що таке органолептичний метод оцінювання якості продукції?
2. Які основні органолептичні показники використовують для оцінювання якості страв?
3. У чому полягає значення органолептичної оцінки в контролі якості готової продукції?
4. Що таке дегустаційний лист і з якою метою він застосовується?
5. Яку інформацію обов'язково містить дегустаційний лист?
6. За якою шкалою проводиться органолептична оцінка страв?
7. Що таке бракераж готової продукції та коли він здійснюється?
8. Які основні дані фіксуються у бракеражному журналі?
9. Які можливі рішення приймаються за результатами бракеражного контролю?

Практичне заняття 4.

Комплексна оцінка якості готельних послуг

Мета роботи: Сформувати у студентів практичні навички комплексної оцінки якості готельних послуг за основними показниками діяльності готелю та уміння давати рекомендації для підвищення рівня обслуговування.

Матеріально-технічне забезпечення: методичні рекомендації до практичної роботи; бланки оцінювання якості готельних послуг (чек-лист); калькулятор.

ХІД ВИКОНАННЯ РОБОТИ

1. Ознайомитися з теоретичними відомостями та показниками якості готельних послуг.
2. Отримати вихідні дані для оцінювання (умовний готель).
3. Оцінити кожний показник якості за п'ятибальною шкалою.
4. Обчислити комплексну оцінку якості готельних послуг.
5. Скласти висновки щодо рівня якості обслуговування в готелі.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Якість готельних послуг визначається сукупністю показників, що характеризують рівень комфортності проживання, культуру обслуговування та ефективність роботи персоналу. Для комплексної оцінки якості в готельному господарстві використовують такі основні показники:

Робота служби прийому та розміщення (Front Office) — швидкість обслуговування, точність бронювання, ввічливість персоналу.

Санітарно-гігієнічний стан номерів — чистота, справність обладнання, відповідність санітарним нормам.

Якість прибирання номерів (Housekeeping) — регулярність, ретельність та дотримання стандартів прибирання.

Культура та професійність персоналу — дотримання стандартів сервісу, комунікабельність, зовнішній вигляд.

Оперативність реагування на запити гостей — швидкість надання додаткових послуг та усунення недоліків.

Комплексна оцінка якості готельних послуг формується шляхом узагальнення оцінок за всіма зазначеними показниками.

Таблиця 4.1 - Критерії оцінювання показників (1–5 балів)

Бал	Якість показника	Пояснення
1	2	3
1.	Відмінно	Показник повністю відповідає стандартам, без зауважень.
2.	Добре	Є незначні недоліки, що не впливають суттєво на комфорт.
3.	Задовільно	Недоліки помітні, але сервіс прийнятний.
4.	Незадовільно	Більшість стандартів не дотримано.

5.	Дуже погано	Сервіс практично відсутній або неприйнятний.
----	-------------	--

Хід виконання роботи:

1. Ознайомитися з теоретичними відомостями та показниками якості готельних послуг.
2. Отримати вихідні дані для оцінювання (умовний готель).
3. Оцінити кожний показник якості за п'ятибальною шкалою, заповнивши чек-лист.

Таблиця 4.2 - Чек-лист оцінювання готельних послуг

Показник	Критерії	Оцінка (1–5)
1	2	3
Робота служби прийому та розміщення	Швидкість, точність, ввічливість	
Санітарно-гігієнічний стан номерів	Чистота, справність обладнання	
Якість прибирання	Регулярність, ретельність, стандарти	
Культура та професійність персоналу	Дотримання стандартів, зовнішній вигляд	
Оперативність реагування	Швидкість надання послуг, усунення недоліків	

4. Обчислити комплексну оцінку якості як середнє арифметичне всіх показників:

Комплексна оцінка = сума оцінок за всіма показниками / кількість показників.

5. Скласти висновки щодо рівня якості обслуговування та сформулювати рекомендації щодо покращення.

ЗРАЗОК

Для умовного готелю «Комфорт» проведено оцінку якості готельних послуг за основними показниками.

Таблиця 4.3 - Чек-лист оцінювання готельних послуг готелю «Комфорт»

Показник	Критерії	Оцінка (1–5)
1	2	3
Робота служби прийому та розміщення	Швидкість, точність, ввічливість	5
Санітарно-гігієнічний стан номерів	Чистота, справність обладнання	4
Якість прибирання	Регулярність, ретельність, стандарти	5

Культура та професійність персоналу	Дотримання стандартів, зовнішній вигляд	4
Оперативність реагування	Швидкість надання послуг, усунення недоліків	4

Комплексна оцінка якості визначається як середнє арифметичне значення:
 $(5 + 4 + 5 + 4 + 4) : 5 = 4,4$

Висновок

За результатами комплексної оцінки встановлено, що рівень якості готельних послуг у готелі «Комфорт» є високим. Найкращі показники отримали служба прийому та розміщення і якість прибирання номерів. Рекомендовано звернути увагу на підвищення культури обслуговування та швидкості реагування на запити гостей.

Контрольні запитання

1. Що розуміють під якістю готельних послуг?
2. Які основні показники комплексної оцінки якості готельних послуг ви знаєте?
3. Як оцінюється робота служби прийому та розміщення? Назвіть конкретні критерії.
4. Які аспекти санітарно-гігієнічного стану номерів враховуються при оцінюванні?
5. Які критерії використовують для оцінки якості прибирання номерів?
6. Чим характеризується культура та професійність персоналу?
7. Як визначається оперативність реагування на запити гостей?
8. Поясніть, як розраховується комплексна оцінка якості готельних послуг.
9. Які дії рекомендується вжити, якщо деякі показники отримали низькі оцінки?

Список використаної літератури

Навчальна та фахова література

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. 3-тє вид. [текст] навч. посіб. / В. В. Архіпов, – К.: «Центр учбової літератури», 2016. – 382с.
2. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / Х.: Видво Іванченка І.С., 2024. – 494 с.

Нормативно-правові документи

3. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів / Київ: УкрНДНЦ, 2016.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги / Київ: УкрНДНЦ, 2016.
5. ДСТУ ISO 9004:2001 (ISO 9004:2000, IDT) Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності / Київ, 2001. (настанови щодо вдосконалення СУЯ).
6. Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів: практичний посібник / А. С. Ткаченко, Ю. О. Басова, О. О. Горячова та ін.; за загальною редакцією А. С. Ткаченко. – Полтава: ПУЕТ, 2020. – 137 с.

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
[Текст]: методичні вказівки до виконання практичних робіт для здобувачів
освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань
J Транспорт та послуги спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та
кейтеринг денної форми / уклад. Т.Ф. Кравченко – Любешів: ВСП
«Любешівський ТФК ЛНТУ», 2026. – 17 с.

Комп'ютерний набір і верстка: Т.Ф. Кравченко
Редактор:

Підп. до друку _____ 2026 р. Формат А4.
Папір офіс. Гарн. Таймс. Умов. друк. арк. 3,5
Обл. вид. арк. 3,4. Тираж 15 прим. Зам. ____

Інформаційно-видавничий відділ
Луцького національного технічного університету
43018, м. Луцьк, вул. Львівська, 75
Друк – ІВВ Луцького НТУ