

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

ННІ неперервної освіти і туризму

27 травня 2025 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

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

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, к.т.н. Марина СЕРДЮК

Опис навчальної дисципліни Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» належить до циклу професійної підготовки та присвячена вивченню питань забезпечення якості як чинника конкурентоспроможності підприємств сфери ГРГ. Студенти опановують підходи до аналізу діяльності закладів, вирішення практичних завдань щодо покращення якості та запровадження ефективного управління нею.

Завдання дисципліни:

- формування системного розуміння теоретико-методологічних засад управління якістю в готельно-ресторанному господарстві;
- оволодіння сучасними стандартами, нормативно-правовою та інституційною базою управління якістю;
- формування професійних компетентностей з ідентифікації, аналізу та оцінювання критичних контрольних точок і ризиків у технологічних процесах;
- забезпечення практичної підготовки до розробки, впровадження та удосконалення систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного сектору.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	бакалавр	
Спеціальність	J 2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	4 курс	4 курс
Семестр	7	7
Лекційні заняття	30год.	10год.
Практичні, семінарські заняття	30год.	10год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	120 год.	160 год.
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни – формування у здобувачів вищої освіти системи знань і практичних навичок з організації, впровадження та функціонування систем управління якістю, контролю та оцінювання рівня якості послуг і продукції..

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей та програмних результатів:

Інтегральна компетентність

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

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

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

СК 13.Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 15. Здатність розробляти проекти підприємств готельноресторанного бізнесу у відповідності запитам споживачів з урахуванням проблем розвитку індустрії гостинності. СК 16. Здатність розробляти об'ємно-планувальні та дизайнерські рішення підприємств готельного та ресторанного господарства

Програмні результати навчання (ПРН)

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

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

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

ПРН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тиж- ні	усьо- го	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовий модуль 1. «Загальні положення у сфері управління якістю»														
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	1	12	2	2			8		2				15	
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	1	12	2	2			8			2			15	
Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	1	12	2	2			8						15	
Разом за змістовим модулем 1	36		6	6			24		2	2			45	
Змістовий модуль 2. «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції»														
Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	1	12	2	2			8		2				15	
Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	1	12	2	2			8		2	2			15	
Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	5	60	10	10			40			2			15	
Разом за змістовим модулем 2	84		14	14			56		4	4			45	
Змістовий модуль 3. «Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства»														
Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти	1	12	2	2			8		2				15	
Тема 8. Методи та засоби кваліметрії	1	12	2	2			8			2			15	

Тема 9. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	1	12	2	2			8					15
Тема 10. Організація контролю якості продукції	1	12	2	2			8		2			15
Тема 11. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства	1	12	2	2			8			2		15
Разом за змістовим модулем 3	60		10	10			40		4	4		75
Усього годин	180		30	30			120	180	10	10		160

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	2
2.	Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	2
3.	Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	2
4.	Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	2
5.	Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	2
6.	Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	10
7.	Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти	2
8.	Тема 8. Методи та засоби кваліметрії	2
9.	Тема 9. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2
10.	Тема 10. Організація контролю якості продукції	2
11.	Тема 11. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства	2
	Разом	14

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. «Загальні положення у сфері управління якістю»		
1	Тема 1. Значення управління якістю продукції в закладах готельно-ресторанного господарства	2
2	Тема 2. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	2
3	Тема 3. Якість як об'єкт управління	2

4	Тема 4. Сучасні моделі управління якістю	2
Змістовий модуль 2. «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції»		
5	Тема 3. Система управління якістю на базі концепції TQM	2
6	Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів iso серії 9000	2
7	Тема 5. Законодавча база HACCP	2
8	Тема 6. Вивчення програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції	2
9	Тема 7. Розробка програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції	2
10	Тема 8. Розроблення та впровадження системи HACCP	2
Змістовий модуль 3. «Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства»		
11	Тема 7. Кваліметрія. Поняття, види, об'єкти	2
12	Тема 8. Органолептична оцінка продукції ресторанного господарства	2
13	Тема 9. Визначення смакової сенсорної чутливості дегустатора	2
14-15	Тема 10. Особливості органолептичної оцінки продукції закладів ресторанного господарства	4
	Разом	30

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	8
2	Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	8
3	Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	8
4	Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	8
5	Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	8
6	Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	40
7	Кваліметрія: поняття, види, об'єкти	8
8	Методи та засоби кваліметрії	8
9	Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	8
10	Організація контролю якості продукції	8
11	Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства	8
	Разом	120

6. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- модульні тести;
- захист практичних робіт;
- інші види (презентаційний матеріал).

7. Методи навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);

- практичний метод (практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);

8. Методи оцінювання.

- екзамен;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- захист практичних робіт;
- презентації

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
7 семестр				
Змістовий модуль 1. . «Загальні положення у сфері управління якістю»				
ПР 1. Значення управління якістю продукції в закладах готельно-ресторанного господарства	4	ПРН 5, 7 Знати проблеми якості на сучасному етапі розвитку країни; загальні положення в галузі управління якістю. Розуміти основні напрями розвитку сучасного управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства Знати основні терміни та визначення в галузі управління якістю Розуміти поняття про якість як об'єкт управління та методи управління якістю. Знати етапи еволюції управління якістю, зарубіжні моделі управління якістю та вітчизняні системи	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	15
ПР 2. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	4			15
ПР 3. Якість як об'єкт управління	4			15
ПР 4. Сучасні моделі управління якістю	4			15

Самостійна робота Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ. Основні поняття та категорії управління якістю. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	30	управління якістю радянського періоду Мати уяву про міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості Розуміти основні напрямки діяльності України у сфері якості		10
Модульна контрольна робота 1.				30
Всього за модулем 1	20/30			100
Змістовий модуль 2. «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю продукції»				
ПР 5. Система управління якістю на базі концепції TQM	4	ПРН 5,7,14,16. Знати етапи розвитку систем управління якістю в умовах глобалізації ринку, поняття, мету й основні складові концепції TQM, основні етапи її розвитку, проблеми впровадження концепції TQM у діяльність організації. Знати загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000, основоположні принципи системи управління якістю згідно даного документа. Розуміти основні складові структури управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства. Знати основні положення системи управління безпекою харчових продуктів, основні терміни та визначення системи HACCP. Розуміти стратегію та переваги системи HACCP, принципи системи HACCP. Вміти розробляти план HACCP.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	10
ПР 6. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів iso серії 9000	4			10
ПР 7 Законодавча база HACCP	4			10
ПР 8. Вивчення програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції	4			10
ПР 9. Розробка програм-передумов впровадження систем управління безпечністю харчової продукції	4			10
ПР10. Розроблення та впровадження системи HACCP	4			10
Самостійна робота	60			10

Система управління якістю на базі концепції TQM. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Система управління безпекою харчових продуктів				
Модульна контрольна робота 1.				30
Всього за модулем 1	<i>20/60</i>			100
Змістовий модуль 3. «Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства»				
Тема 7. Кваліметрія. Поняття, види, об'єкти	4	ПРН 7,14,16 Знати завдання, методи та об'єкти кваліметрії, показники якості продукції, послуг, їх класифікацію та характеристику	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації. Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	15
Тема 8. Органолептична оцінка продукції ресторанного господарства	4	Мати уяву про одиничні показники якості та їх класифікацію. Знати порядок вимірювання і оцінка показників якості продукції;		15
Тема 9. Визначення смакової сенсорної чутливості дегустатора	4	Розуміти рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки. Знати основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції, поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції, показники якості продукції ресторанного господарства		15
Тема 10. Особливості органолептичної оцінки продукції закладів ресторанного господарства	4	Вміти планувати якість продукції ресторанного господарства Знати основні складові контролю якості продукції на підприємствах, особливості контролю якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями.		15
<i>Самостійна робота</i> Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Методи та засоби кваліметрії. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-	30	Вміти проводити органолептичний контроль якості продукції. Розуміти порядок відбору проб для лабораторного аналізу Знати вимоги нормативної документації до кулінарної продукції, вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства, вимоги		10

ресторанного господарства. Організація контролю якості продукції. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства.		нормативної документації до підприємств ресторанного господарства		
Модульна контрольна робота 3.				30
Разом за модулем 2	20/30			100
Навчальна робота	(M1 + M2+M3)/3*0,7 ≤ 70			
Разом за семестр	60/120			70
Екзамен				30
Всього за курс				100

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, Бали	Оцінка національна та результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Пропущенні практичні заняття повинні бути відпрацьовані самостійно, виконані роботи здаються через навчальний портал університету на перевірку викладачу. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (н-д, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні завдання (есе, презентації тощо), що передбачають роботу з джерелами, повинні мати коректні текстові посилання на першоджерело.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету).

9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn – <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5188>)
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти.

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Управління якістю: підручник / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Ю. М. Мотузка ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ : КНТЕУ, 2021. 328 с.
2. Безпека продовольчої сировини і харчових продуктів: навчальний посібник-практикум / В. В. Євлаш, Л. В. Газзаві-Рогозіна, І. С. Пілюгіна, Л. І. Сєногонова. Х. : Світ Книг, 2022. 120 с.
3. Димань Т.М. Безпека харчових гідробіонтів: підручник. К.: Академія. 2022. 256 с.
4. Касілова Л.О., Крайнюк Л.М., Черевко О.І. Управління якістю кулінарної продукції лікувального та дієтичного харчування: навч. посібник. Суми: Університетська книга. 2020. 228 с.
5. Food safety and security: an international aspect = Безпечність харчових продуктів та продовольча безпека: міжнародний аспект: monography /N. Kordzaia, B. Iegorov, B. Trajkovska etc. Kherson: OLDI-PLUS, 2020. 128 p.\
6. Харчова та санітарна токсикологія: навч. посіб. / О. В. Кузьмін, В. М. Ісаєнко, Л. М. Акімова та ін.; Нац. ун-т харч. технологій, Нац. авіац. ун-т, Приватне акц. т-во "Вищ. навч. закл. "Межрегіон. акад. упр. персоналом". Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 556 с.
7. Основи сенсорного аналізу харчових продуктів : навч. посіб. / О. Б. Ткаченко, Н. В. Каменева, О. О. Тітлова та ін.; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : Гельветика, 2020. 304 с