

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету управління,
адміністрування та туризму
Євгеній РУДНІЧЕНКО
Вересень 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ
Назва дисципліни

Галузь знань 24 – Сфера обслуговування
Спеціальність 241 – Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти – Перший бакалаврський
Освітньо-професійна програма – Готельно-ресторанна справа
Обсяг дисципліни – 5 кредитів ЄКТС,
Шифр дисципліни – ОПП.16.
Мова навчання – українська
Статус дисципліни: обов’язкова (цикл професійної підготовки)
Факультет – Управління, адміністрування та туризму
Кафедра – Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма навчання	Курс	Семестр	Загальне навантаження		Кількість годин					Курсова робота	Курсовий проект	Вид семестрового контролю	
					Аудиторні заняття				Самостійна робота, в т.ч. ІРС			Залік	Екзамен
			Кредити ЄКТС	Години	Всього	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття					
Д	4	7	5	150	50	32	-	18	100	-	-	-	+
З	5	7	5	150	16	8	-	8	134	-	-		+

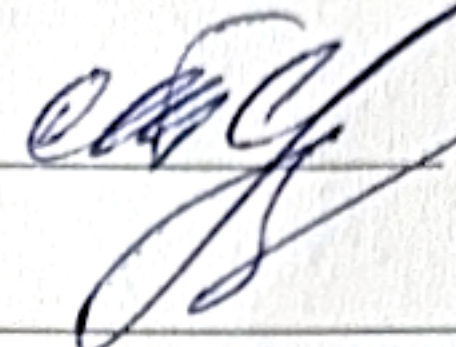
Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»

Програма складена с.п.с. к.е.н., доц. Тетяна ТОМАЛЯ
Підпис(и) Ініціали, прізвище викладача(ів)

Схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол від «1». 09. 2025 № 1 Зав. кафедри Ігор ЖУРБА
Підпис Ініціали, прізвище

Робоча програма розглянута та схвалена Вченою радою факультету управління, адміністрування та туризму
Голова Вченої ради Євгеній Рудніченко
Підпис Ініціали, прізвище

ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, докт. екон. наук, професор	Факультет управління, адміністрування та туризму		Ігор ЖУРБА
Гарант освітньо-професійної програми, канд. екон. наук, доц.	Факультет управління, адміністрування та туризму		Тетяна ТОМАЛЯ
Декан	Факультет управління, адміністрування та туризму		Євгеній РУДНІЧЕНКО

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

Тип дисципліни	Обов'язкова
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	сьомий
Кредити ЄКТС	5,0
Форми навчання, для яких викладається дисципліна	Денна/заочна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, має: знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; організовувати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

Зміст навчальної дисципліни: Якість як об'єкт управління. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції. Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів НАССР. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Пререквізити – ОЗП.06 Безпека життєдіяльності та охорона праці в готельній та ресторанній індустрії, ОПП.0.1 Товарознавство в готельно-ресторанному господарстві, ОПП. 03Технологія продукції ресторанного господарства.

Кореквізити - ОПП.21 Переддипломна практика, ОПП.22 кваліфікаційна робота.

Запланована навчальна діяльність: Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин; для заочної форми – 2–3 години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (з використанням практикумів); контрольна робота; самостійна робота (індивідуальні завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: виконання практичних завдань, письмове та усне опитування (тестування), контрольна робота.

Вид семестрового контролю: іспит – 7 семестр.

Навчальні ресурси:

1. Сирохман І. В., Лозова Т. М., Гирка О. І., Філь М. І., Калимон М.-М. В. Якість і безпечність харчової продукції традиційних та інноваційних технологій : підручник. — Львів : Вид-во Львів. торговельно-економічного ун-ту, 2020. — 503 с.
2. Лозова Т. М. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник / Тетяна Михайлівна Лозова, Іван Васильович Сирохман. – Львів : Растр-7, 2018. – 398 с.
3. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.
4. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=4683>

Викладачі: кандидат економічних наук, доц. Томаля Т.С.

2 Пояснювальна записка

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» – обов’язкова дисципліна професійної підготовки, яка займає особливе місце у підготовці фахівців освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа».

Пререквізити – ОЗП.06 Безпека життєдіяльності та охорона праці в готельній та ресторанній індустрії, ОПП.0.1 Товарознавство в готельно-ресторанному господарстві., ОПП. 03Технологія продукції ресторанного господарства.

Кореквізити – ОПП.21 Переддипломна практика, ОПП.22 кваліфікаційна робота.

Відповідно до Стандарту вищої освіти із зазначеної спеціальності та освітньої програми дисципліна має забезпечити:

- **компетентності:** ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.. ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності. ЗК 09.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

- **програмні результати навчання:** ПР 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. ПР 12.Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства. ПР 23. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці знання з формування і оцінки харчового раціону при розробленні і наданні послуг для різних груп споживачів підприємств сфери гостинності. ПР 24. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні принципи дизайну об’єктів сфери гостинності, формувати дизайнерські рішення та розробляти дизайн-концепції для закладів готельно-ресторанного господарства.

Метою дисципліни є формування у студентів професійних компетентностей щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв’язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства

Предметом дисципліни є характеристики продукції, основних та додаткових послуг готельно-ресторанного господарства, системи та технології визначення, контролю та управління якістю систем управління готельно-ресторанних комплексів.

Завдання дисципліни полягає в набутті студентами компетенцій у галузі управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства; формування поняття про якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства; ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства; оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанного господарства.

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, має: *характеризувати* якість як об’єкт управління та фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб’єктивні та ін.; *характеризувати* правовий аспект

забезпечення якості продукції, послуг; *володіти* знаннями щодо досвіду управління якістю в різних країнах світу *здійснювати* обґрунтовану характеристику системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; *досліджувати* процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві; *формувати* система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів НАССР; *застосовувати* основні методи визначення якості продукції та послуг; *використовувати* методику комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; *знати* вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві; *здійснювати* оцінку якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

3 Структура залікових кредитів дисципліни

№	Тема	Кількість годин, відведених на:					
		Денна форма			Заочна форма		
		Л	Пр	СРС	Л	Пр	СРС
1	Тема 1. Якість як об'єкт управління.	4	2	8	2	2	12
2	Тема 2. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.	4	2	8			12
3	Тема 3. Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції	4	2	4			14
4	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	4	2	8	2	2	14
5	Тема 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	4	2	8			14
6	Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів НАССР	4	4	8			14
7	Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг	4	2	8	2	2	14
8	Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	4	4	8			14
9	Тема 9. . Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	4	4	8	2	2	14
10	Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	4	4	8			14
Разом за семестр		32	18	100	8	8	134

4 Програма навчальної дисципліни

4.1 Зміст лекційного курсу*

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість год.
	<i>Сьомий семестр</i>	
1	2	3
1	Тема 1. Якість як об'єкт управління. Якість - головний фактор	2

	конкурентоспроможності продукції. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу послуги. Фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін.. Роль людського фактора у вирішенні проблеми якості. Література [8; 9; 11, с. 8-47, 97-152; 13, с. 20-68; 14, с. 6-21].	
2	Тема 2. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції. Управління якістю в Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні. Досвід управління якістю в різних країнах світу. Література [12, с. 178-205; 13, с. 68-84; 14, с. 60-85].	2
3	Тема 2. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції. Управління якістю в Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні. Досвід управління якістю в різних країнах світу. Література [12, с. 178-205; 13, с. 68-84; 14, с. 60-85].	2
4	Тема 3. Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції» Література [1-10; 14, с. 97-134; 14, с. 202-219].	2
5	Тема 3. Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції» Література [1-10; 14, с. 97-134; 14, с. 202-219].	2
6	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна	2

	структура, методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб Література [11,с.276-292; 12,с.325-344; 13, с.84-93; 14, с.183-207].	
7	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб Література [11,с.276-292; 12,с.325-344; 13, с.84-93; 14, с.183-207].	2
8	Тема 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно- ресторанного господарства. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі. Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства (визначення вимог документації і замовлень на постачання матеріально-технічних ресурсів, вибір постачальників, аналіз даних щодо претензій до постачальників стосовно виконання договірних зобов'язань тощо). Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування. Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до виготовлення кулінарної проекції та обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів управління якістю послуг харчування та готельних послуг, здійснення заходів щодо стимулювання персоналу в забезпеченні належної якості продукції та послуг). Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг. Література [11,с.292-330;12, с.344-409; 13, с.93-117]	2

9	Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів НАССР Система аналізу небезпек і критичних точок контролю (англ. НАССР Hazard Analysis Critical Control Point, НАССР)) Загальні відомості. Історія виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження. Переваги для виробника. Переваги для споживача. Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України. Література [7-9; 11,с.358-408; 12,с.422-471;15, с.152-170; 16, с.16-40, 46-76].	2
10	Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Паретто, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Література [11,с.347-358, 365-400; 12, с.430-471; 13, с.117-146; 16, с.30-32]	2
11	Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Паретто, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Література [11,с.347-358, 365-400; 12, с.430-471; 13, с.117-146; 16, с.30-32]	2
12	Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Оцінювання абсолютних значень показників. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Література [11,с.347-358; 12, с.409-422; 13, с.146-154; 14, с.48-65; 16, с.46-76]	2
13	Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи.	2

	Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Література [11,с.347-358; 12, с.409-422; 13, с.146-154; 14, с.48-65; 16, с.46-76]	
14	Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно- ресторанного господарства. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування. Література [1-10; 13, с.154-163]	2
15	Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно- ресторанного господарства. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.	2
16	Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно- ресторанного господарства. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.	2
	Разом за семестр:	32

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми навчання

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість год.
	<i>Сьомий семестр</i>	
1	2	3
1	Тема 1. Якість як об'єкт управління. Література [8; 9;11,с.8-47, 97-152; 13, с.20-68; 14, с.6-21]. Тема 2. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції. Література [12,с.178-205; 13, с.68-84; 14, с.60-85]. Тема 3. Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції Література [1-10; 14, с.97-134; 14,с.202-219].	2
2	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Література [11,с.276-292; 12,с.325-344; 13, с.84-93; 14, с.183-207]. Тема 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві Література [11,с.292-330;12, с.344-409; 13, с.93-117] Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів HACCP Література [7-9; 11,с.358-408; 12,с.422-471;15, с.152-170; 16, с.16-40, 46-76].	2
3	Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг Література [11,с.347-358, 365-400; 12, с.430-471; 13, с.117-146; 16, с.30-32] Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Література [11,с.347-358; 12, с.409-422; 13, с.146-154; 14, с.48-65; 16, с.46-76]	2
4	Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві Література [1-10; 13, с.154-163] Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Література [8-10; 16, с.163-175; 16, с.71-76]	2
Разом за семестр:		8

4.2 Зміст практичних занять для студентів денної форми навчання

№	Тема заняття	Кількість год.
		Практ.
Восьмий семестр		
1	Тема 1. Якість як об'єкт управління. Література [8; 9;11,с.8-47, 97-152; 13, с.20-68; 14, с.6-21]. Тема 2. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.. Література [12,с.178-205; 13, с.68-84; 14, с.60-85].	2
2	Тема 3.Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції Література [1-10; 14, с.97-134; 14,с.202-219].	2

3	Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Література [11,с.276-292; 12,с.325-344; 13, с.84-93; 14, с.183-207].	2
4	Тема 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві Література [11,с.292-330;12, с.344-409; 13, с.93-117]	2
5	Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів НАССР Література [7-9; 11,с.358-408; 12,с.422-471;15, с.152-170; 16, с.16-40, 46-76].	2
6	Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг Література [11,с.347-358, 365-400; 12, с.430-471; 13, с.117-146; 16, с.30-32]	2
7	Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Література [11,с.347-358; 12, с.409-422; 13, с.146-154; 14, с.48-65; 16, с.46-76]	2
8	Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві Література [1-10; 13, с.154-163]	2
9	Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Література [8-10; 16, с.163-175; 16, с.71-76]	2
Разом:		18

Перелік практичних та лабораторних робіт для студентів заочної форми навчання

№	Тема заняття	Кількість год.
		Практ./лаб
Восьмий семестр		
1	Якість як об'єкт управління. Література [8; 9;11,с.8-47, 97-152; 13, с.20-68; 14, с.6-21]. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.. Література [12,с.178-205; 13, с.68-84; 14, с.60-85]. Нормативне забезпечення та державне регулювання якості послуг та продукції Література [1-10; 14, с.97-134; 14,с.202-219].	2
2	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Література [11,с.276-292; 12,с.325-344; 13, с.84-93; 14, с.183-207]. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві Література [11,с.292-330;12, с.344-409; 13, с.93-117] Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів НАССР Література [7-9; 11,с.358-408; 12,с.422-471;15, с.152-170; 16, с.16-40, 46-76].	2
3	Основні методи визначення якості продукції та послуг Література [11,с.347-358, 365-400; 12, с.430-471; 13, с.117-146; 16, с.30-32] Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2

	Література [11,с.347-358; 12, с.409-422; 13, с.146-154; 14, с.48-65; 16, с.46-76]	
4	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві Література [1-10; 13, с.154-163] Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства Література [8-10; 16, с.163-175; 16, с.71-76]	2
	Разом:	8

4.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів *денної* форми навчання полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу, підготовці до виконання практичних робіт, тестування з теоретичного матеріалу. Студенти *заочної* форми навчання виконують контрольну роботу. Вимоги до її виконання та варіанти визначаються методичними рекомендаціями до виконання контрольних робіт, які кожний студент отримує на кафедрі у період настановної сесії.

Зміст самостійної роботи студентів *денної* форми здобуття освіти

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
	7 семестр	
1	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
2	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ, виконання ДЗ	6
3	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
4	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ, підготовка Контрольної роботи	6
5	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до тестового контролю	6
6	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
7	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ	6
8	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
9	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ	6
10	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до тестового контролю	6
11	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
12	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
13	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
14	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
15	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до ПЗ	6
16	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ	10
	Разом за семестр:	100

5 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій. Викладання дисципліни поєднує традиційні й інноваційні методи та прийоми навчання. Під час лекцій використовуються, в основному, вербальні методи спільно з інформаційно-комунікативними прийомами ілюстрації навчального матеріалу, широко застосовуються інтерактивні методи активізації навчально-пізнавальної діяльності

студентів. Практичні заняття проводяться з використанням методів колективного навчання, практикумів тощо.

Основою є предметно-операційний метод навчання. Усі методи навчання спрямовані на набуття студентами складової професійної компетентності щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанній справі.

6 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час лекційних та практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком навчального процесу. При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу з теми;
- презентація індивідуальних завдань;
- написання контрольної роботи;
- виконання домашніх завдань тощо.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного, так і підсумкового контролів (охарактеризувати фактично прийняті форми контролю з навчальної дисципліни). Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю поки не виконає весь обсяг, передбачений Робочою програмою для цього виду роботи. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу, встановленого для кожної структурної одиниці) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

6. Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в он-лайн режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до лабораторного заняття (вивчення теоретичного матеріалу з теми роботи, попередню підготовку протоколу роботи, підготовку до усного опитування для допуску до заняття (наведені у Методичних рекомендаціях до лабораторних занять), активно працювати на занятті, якісно підготувати звіт (креслення і протокол роботи відповідно до теми), захистити результати виконаної роботи, брати участь у дискусіях щодо прийнятих конструктивних рішень при виконанні здобувачами лабораторних робіт тощо.

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Термін захисту лабораторної роботи вважається своєчасним, якщо студент захистив її на наступному після виконання роботи занятті. Пропущене лабораторне заняття студент зобов'язаний відпрацювати в лабораторіях кафедри у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами тестування. Виконання індивідуального завдання (якщо їх виконання у семестрі передбачені РПНД) завершується його презентацією у терміни, встановлені

графіком самостійної роботи.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну або індивідуальну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, плагіат (в т.ч. із використанням мобільних девайсів)). У разі виявлення плагіату в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності **не допускаються**.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (за наявності такого переліку, доцільно вказати рекомендовані курси), які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

7 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Залежно від важливості окремих видів навчальної роботи, і їх ролі у формуванні компетентностей і результатів навчання, визначених освітньою програмою, розробники Робочої програми присвоюють кожному виду навчальної роботи (структурній одиниці) з дисципліни певну кількість балів. При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти з будь-якого виду навчальної роботи (структурної одиниці) рекомендується використовувати наведені нижче узагальнені критерії:

Таблиця– Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними приладами та інструментами, прикладними програмами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>помилки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .

Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота								Самостійна робота		Семестровий контроль	Разом
Пятий семестр											Сума балів
Практичні заняття (Мінімум 8 контрольних точки)								Тестовий контроль:		Іспит	
T.1-2	T.3-4	T.5	T.6	T.7	T.8	T.9	T.10	T1-T5	T6-T10		
Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)											
3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	6-10	6-10	24-40	60-100**
24-40								12-20		24-40	

Примітка: Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота		Самостійна, індивідуальна робота		Семестровий контроль	Разом	
Пятий семестр					Сума балів	
Практичне заняття		Контрольна робота		Тестовий контроль		
1-2	3-4	Якість виконання	Захист роботи			
Т1-Т10					Іспит	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)						
3-5	3-5	12-20	6-10	6-10	30-50	
6-10		18-30		6-10	30-50	60-100

Оцінювання результатів навчання з теоретичного матеріалу (тестовий контроль)

Кожний з двох тестів, передбачених Робочою програмою, складається із 25 тестових завдань, кожне з яких є рівнозначним. Максимальна сума балів, яку може набрати студент, складає 10.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 6 до 10 балів.

Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1-13	14-16	17-18	19-20	21-22	23-25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-65	66-72	73-82	83-89	90-100
Кількість балів	-	6	7	8	9	10

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в он-лайн режимі у Модульному середовищі для навчання. При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну *наступного* контролю.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота		Самостійна, індивідуальна робота		Семестровий контроль	Разом	
Пятий семестр						Сума балів
Практичне заняття		Контрольна робота		Тестовий контроль		
1-2	3-4	Якість виконання	Захист роботи	T1-T10		
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)						
3-5	3-5	12-20	6-10	6-10	30-50	60-100
6-10		18-30		6-10	30-50	

Оцінювання контрольної роботи здобувачів, які навчаються за заочною формою здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне завдання. При оцінюванні контрольної роботи враховуються: повнота відповіді на теоретичні питання; якість виконання практичного завдання; захист. Кожне з теоретичних питань оцінюється від 6 до 10 балів, та практичне 6-10 балами, загальна сума балів на позитивну оцінку становить від 18 до 30.

Таблиця – Розподіл балів при оцінюванні завдань контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів для певного рівня досягнення результатів навчання		
	Достатній	Середній	Високий
Теоретичне питання № 1	6	7-9	10
Теоретичне питання № 2	6	7-9	10
Практичне завдання	6	7-9	10
Всього балів	18	19-29	30

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється викладачем з використанням таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей).

Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю (іспит)

Освітня програма передбачає підсумковий семестровий контроль з дисципліни у формі іспиту, завданням якого є системне й об'єктивне оцінювання як теоретичної, так і практичної підготовки здобувача з навчальної дисципліни. Складання іспиту відбувається за попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри білетами. Відповідно до цього в екзаменаційному білеті пропонується поєднання питань як теоретичного (в т.ч. у тестовій формі), так і практичного характеру.

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів денної форми навчання (40 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)	Максимальний (високий) бал (відмінно)
Теоретичне питання № 1	6	7-9	10
Теоретичне питання № 2	6	7-9	10
Практичне завдання	12	13-19	20
Разом:	24	25-39	40

Примітка. *Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (24 бали) та максимального (40 балів), знаходиться в межах 25-39 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів заочної форми навчання (50 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)	Максимальний (високий) бал (відмінно)
Теоретичне питання № 1	6	7-14	15
Теоретичне питання № 2	6	7-14	15
Практичне завдання	8	9-19	20
Разом:	30	31-49	50

Примітка. *Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (30 балів) та максимального (50 балів), знаходиться в межах 31-49 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Інституційна інтервальна шкала балів	Інституційна оцінка, критерії оцінювання
A	90-100	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення

			запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		<i>Добре/Good</i> – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		
D	66-72		<i>Задовільно/Satisfactory</i> – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
E	60-65		
FX	40-59	Незраховано	<i>Незадовільно/Fail</i> – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		<i>Незадовільно/Fail</i> – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

Семестровий іспит виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного та підсумкового контролю, знаходиться в межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «відмінно/добре/задовільно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення.

8 Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Історія розвитку систем управління якістю.
2. Основні поняття управління якістю.
3. Загальна характеристика принципів управління якістю.
4. Орієнтація на замовника.
5. Залучення працівників до управління якістю.
6. Процесний підхід до управління якістю.
7. Системний підхід до управління .
8. Принцип постійного поліпшення управління якістю.
9. Принцип прийняття рішень на підставі фактів.
10. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами.
11. Політика у сфері якості.
12. Цілі у сфері якості.
13. Доведення політики та цілей у сфері якості до працівників усіх рівнів на підприємстві.
14. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги.
15. Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг.
16. Настанова з якості як основний документ системи управління якістю послуг.
17. Кодекс поведінки персоналу.
18. Внутрішні документи системи управління якістю.
19. Зовнішні документи системи управління якістю.
20. Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг.
21. Обов'язкові методики системи управління якістю.

22. Методики (технологічні інструкції) виконання конкретних видів послуг на підприємстві.
23. Положення про служби, посадові інструкції персоналу.
24. Поняття та завдання кваліметрії.
25. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками.
26. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика.
27. Поняття та принципи системи НАССР, її стратегія та переваги.
28. Організація контролю якості продукції та послуг.
29. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
30. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення

9 Методичне забезпечення

Навчальний процес з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанній справі» повністю і в достатній кількості забезпечений необхідною навчально-методичною літературою.

Зокрема, викладачами кафедри підготовлені і видані такі роботи:

1. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=4683>

11 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проєктор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальноновживаних програм і операційних систем.

10 Рекомендована література

Основна

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
3. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. — На заміну ДСТУ ISO 9000-2001.
4. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга.
5. Закон України № 2042-VIII Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин // Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 2017. — № 31.
6. Закон України № 771/97-ВР Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів // Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 1997. — № 19. — Ст. 98. — (Редакція від 27.09.2025).
7. Закон України № 2639-VIII Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів // Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 2019. — № 7. — Ст. 41.
8. Сирохман І. В., Лозова Т. М., Гирка О. І., Філь М. І., Калимон М.-М. В. Якість і безпечність харчової продукції традиційних та інноваційних технологій : підручник. — Львів : Вид-во Львів. торговельно-економічного ун-ту, 2020. — 503 с.
9. Лозова Т. М. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник / Тетяна Михайлівна Лозова, Іван Васильович Сирохман. — Львів : Растр-7, 2018. — 398 с.

10. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. — Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. — 488 с.
11. Доценко В. Ф., Губеня В. О., Кирпиченкова О. М. Технологія продукції ресторанного господарства : навч.-наоч. посіб. — Київ : Кондор, 2023. — 292 с.
12. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. — Харків : ХТЕІ КНТЕУ, 2015. — 222 с.
13. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. — Одеса : Атлант ВОІ СОІУ, 2016. — 479 с.
14. Кравченко М. Ф., Гніцевич В. А., Демічківська М. П. Технологія продукції ресторанного господарства (Закуси) : метод. розробка. — Київ : КНТЕУ, 2018. — 64 с.
15. Безрученков Ю. В. (ред.) Системи НАССР у закладах готельно-ресторанного господарства : навчально-методичний посібник для ЗВО. — Київ : ФОП Мірошніченко А. В., 2021. — 160 с.
16. Сергеева Л. М., Козлова О. В. Управління якістю та безпечністю харчових продуктів : навч. посіб. — Київ : Центр учбової літератури, 2020. — 288 с.
17. Тарасюк Н. М., Мельничук І. В. Сучасні системи управління якістю у готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. — Київ : КНТЕУ, 2021. — 240 с.
18. ISO 9001:2015. Quality management systems — Requirements. International Organization for Standardization, Geneva, 2015.

Додаткова

1. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002р.
3. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
4. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”.
5. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”
6. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”
7. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення»
8. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009р.
9. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
10. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=4683>

11 Інформаційні ресурси

1. Модульне середовище для навчання. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=4683>
2. Електронна бібліотека університету Доступ до ресурсу: http://lib.khnu.km.ua/asp/php_f/p1page_lib.php
3. Репозитарій ХНУ. Доступ до ресурсу: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/?locale=uk>