

Міністерство освіти і науки України
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Тітомир Л.А.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання самостійних робіт
з курсу

Управління якістю готельно-ресторанних послуг

для студентів, які навчаються за спеціальністю

«J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітньої-професійної програми

«Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

другого (магістерського) рівня вищої освіти

денної та заочної форм навчання

УДК 338.439.64:664

Затверджено Вченою радою Міжнародного гуманітарного університету
(протокол №1 від 29.08. 2025р)

Рецензенти:

Доктор технічних наук ,доцент кафедри процесів і апаратів Одеського національного технологічного університету - Ігор Безбах

Директор оздоровчого комплексу «Кароліно» АО «Одесатурист»- Надія Смирнова

Методичні рекомендації до виконання самостійних робіт з дисципліни
“Управління якістю готельно- ресторанних послуг” для студентів, які
навчаються за спеціальністю«J2 Готельно-ресторанна справа та
кейтеринг»

СВО «Магістр» денної та заочної форм навчання/ Л.А. Тітомир–
Одеса: МГУ, 2025.14 с.

Методичні рекомендації до виконання самостійних робіт з навчальної дисципліни «Управління якістю готельно- ресторанних послуг» призначені для здобувачів другого (магістерського рівня) рівня вищої освіти **денної та заочної форм навчання** . Методичні рекомендації охоплюють загальні теми, які адаптовані до активації навчального процесу.Особливу увагу приділено виконання *індивідуальних завдань у* якості рефератів, презентацій для формуванню навичок з аналізу проблем сучасних систем управління якістю харчової продукції та готельних послуг у контексті професійної підготовки. **Методичні рекомендації** стануть у пригоді здобувачам як практичний інструмент

для забезпечення ефективного засвоєння навчальної дисципліни.

Вступ

Дисципліна “Управління якістю готельно- ресторанних послуг” є

сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Забезпечення якості харчової продукції є складною проблемою, яка включає біохімічні, технологічні, економічні та правові аспекти. Вирішення цієї проблеми вимагає кваліфікованого персоналу, спроможного організувати і контролювати роботу в сфері управління якістю на підприємствах індустрії харчування. Інтегрований підхід до викладання методичних вказівок з курсу “Управління якістю готельно- ресторанних послуг” дозволяє сформувати у студентів знання та навички, які дадуть змогу оцінити повноту та якість харчової продукції і послуг, що надаються підприємствами харчових виробництв, відповідно до діючої нормативної документації. Особлива увага при вивченні дисципліни приділяється системам управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, а також системі державного регулювання якості, що заснована на законодавчо-правових нормах у сфері захисту прав споживачів.

Метою методичних вказівок для виконання самостійної роботи з курсу «Управління якістю готельно- ресторанних послуг» є опанування студентами теоретичних і практичних навичок для успішної реалізації отриманих знань в професійній діяльності, нормативно-правових питань управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь щодо застосування різних систем до управління якістю харчових продуктів.

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

- історія становлення систем управління якістю в Україні і світі;
- вимог державної та міжнародної нормативної документації до складових діяльності ресторанного господарства в системі управління якістю;

- методів оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства .

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- історію і розвиток систем управління якістю в Україні та країнах світу;

- вимоги до систем управління якістю в ресторанному господарстві та застосування Міжнародних стандартів ISO 9000 в Україні та світі;

- методи оцінки якості продукції і послуг в ресторанному господарстві

вміти:

- застосовувати набуті знання на практиці для впровадження систем управління якістю відповідно до вимог ISO 9000;

- використовувати сучасні методи контролю якості продукції і послуг як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності харчових підприємств.

Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У процесі реалізації програми дисципліни « Управління якістю готельно-ресторанних послуг » формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК 02. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних ос

обливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 09. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

Навчальна дисципліна «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 03. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

РН 11 Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 12 Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» та його структуру, особливості .

2. Описувати основні ознаки складових контролю якості готельно-ресторанних послуг

Уміння:

3. Розуміти якісні зміни , що відбуваються на сучасному етапі у сфері управління якістю послуг

4. Визначати загальні принципи управління якістю

5. Пояснювати зміст загальних тенденцій подальшого розвитку методів управління якістю

6. Застосувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст складових сфери управління якістю готельно-ресторанних послуг ; на творчому рівні – використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності основ своєї професійної діяльності.

Навички:

7. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання самостійних завдань.

8. Аргументовано обґрунтувати сучасні методи управління якістю готельно-ресторанних послуг.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю .	15	2	2	11	10	-	-	10
Тема2. Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг	15	2	2	11	16	2	2	12

Тема 3. Якість як об'єкт управління.	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 4. Сучасні системи управління якістю	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 5. Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 6. Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг.	15	2	2	11	16	2	2	12
Усього годин	90	12	12	66	90	10	10	70
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН								

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» включають:

1. Опрацювання лекційного матеріалу.
2. Підготовка до практичних занять.
3. Консультації з викладачем протягом семестру.
4. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
5. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
6. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю . Індивідуальне завдання Реферат. Аналіз основних проблем і сучасних тенденцій розвитку	11	10

	структур управління якістю послуг готельно-ресторанних комплексів		
2	Тема 2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Стандарти та принципи державного управління контролем якості послуг сфери обслуговування.	11	12
3	Тема 3 Якість як об'єкт управління. <i>Індивідуальне завдання</i> Презентація. Аналіз основних нормативних вимог до сучасної концепції загального управління якістю .	11	12
4	Тема 4. Сучасні системи управління якістю <i>Індивідуальне завдання</i> Презентація. Системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів ISO 9000	11	12
5	Тема 5 Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства. <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Методологія управління якістю товарів та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	11	12
6	Тема 6 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг <i>Індивідуальне завдання</i> Презентація. Організація систем контролю для забезпечення якості сервісних послуг персоналом готельно-ресторанного підприємства.	11	12
Всього		66	70

Вимоги до виконання самостійних робіт

Виконується у письмовій формі :

- Завдання до самостійних робіт ,де студент повинен відповісти на питання та розрити головну тему питання чи заповнити таблицю.
- Реферат – повинен містити титульну сторінку , зміст , основну частину. де студенти повинні розкрити тему , використанні джерела . Обсяг 3-5 сторінок , розмір шрифту 14 , інтервал 1,5 , відступи 2 мм зі всіх сторін.
- Повідомлення - обсяг не більше 2 сторінок 14 шрифтом , розкрити головну тему та захист на практичній роботі
- Презентація – повинна містити мінімум 7-10 слайдів, де буде розрита тема, супутні фото та відеоматеріал , а також список джерел.
- Індивідуальні завдання - повинен містити титульну сторінку , зміст , основну частину. де студенти повинні розкрити тему , використанні джерела . Обсяг не менше 4 сторінок , розмір шрифту 14 , інтервал 1,5 , відступи 2 мм зі всіх сторін.

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю .

Мета: Ознайомитись з визначенням загальних положень і термінів, що використовується в сфері готельно-ресторанного господарства .

Завдання

Підготувати доповіді на теми:

- 1.Сутність проблеми якості продукції та послуг в умовах сьогодення.
2. У чому суть різних підходів до розв'язання проблеми якості ?
3. Дайте характеристику рівнів оцінки якості продукції.
4. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю

Індивідуальне завдання

Реферат.

Аналіз основних проблем і сучасних тенденцій розвитку структур управління якістю послуг готельно-ресторанних комплексів.

Тема 2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг

Мета: ознайомлення з основними державними напрямками діяльності України у сфері якості продукції та послуг

Завдання

Підготувати доповіді на теми:

- 1 Історія вітчизняної системи управління якістю
- 2 Державне регулювання у сфері якості
3. Діяльність міжнародних організацій
4. Регіональна співпраця України у сфері управління якістю

Індивідуальне завдання

Реферат.

Стандарти та принципи державного управління контролем якості послуг сфери обслуговування.

Тема 3 Якість як об'єкт управління.

Мета : Ознайомлення з основними етапами розвитку управління якістю вітчизняного та міжнародного готельного бізнесу.

Завдання

Підготувати доповіді на теми:

- 1 Міжнародні стандарти управління якістю
3. Сучасна концепція управління якістю послуг.
3. Особливості принципів управління якістю сфери послуг.

Індивідуальне завдання

Презентація.

Аналіз основних нормативних вимог до сучасної концепції загального управління якістю .

Тема 4. Сучасні системи управління якістю

Мета : Ознайомлення з сучасними системами управління якістю

Завдання

Підготувати доповіді на теми:

1. Основні постулати Е. Демінгу.
2. Піраміда якості TQM .
3. Системний підхід до управління якістю.

Індивідуальне завдання

Презентація.

Системи управління якістю послуг на основі міжнародних стандартів ISO 9000

Тема 5 Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства.

Мета: Знайомство із основами розвитку методів оцінки якості продукції та послуг.

Завдання:

Підготувати доповіді на теми:

1. Показники оцінки якості продукції готельно-ресторанного господарства .
2. Основні методи визначення якості продукції
3. Планування та забезпечення якості продукції готельно-ресторанного господарства

Індивідуальне завдання

Реферат.

Методологія управління якістю товарів та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 6 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг

Мета: характеристика організаційно-методичних основ сучасних систем контролю якості.

Завдання:

Підготувати доповіді на теми:

1. Контроль якості продукції на готельно-ресторанних підприємствах
2. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями
3. Органолептичний контроль якості ресторанної продукції
5. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу.

Індивідуальне завдання

Презентація. Організація систем контролю для забезпечення якості сервісних послуг персоналом готельно-ресторанного підприємства.

Перелік тем для індивідуального завдання

Системний підхід до управління якістю. Основні принципи

- . Характеристика якості обслуговування у ресторанному господарстві
- . Роль входного контролю для продукції ресторанного господарства
- . Міжнародний досвід управління якістю продукції
- . Узагальнені істотною причиною неефективності управління якістю
- . Відчизняний досвід управління якістю продукції
- . Особливості управління якістю в США

Постулати Демінга з управління якістю продукції та послуг

- . Принципи міжнародних стандартів ISO з управління якістю

Охарактеризуйте систему загального управління якістю

- . Види діяльності закладів харчування за етапами «петлі якості»
- . Особливості управління якістю у Японії

Програма контролю якості кулінарної продукції

Міждержавний досвід щодо визначення якості обслуговування у закладах харчування.

. Наукові основи управління якістю ресторанних послуг

. Кваліметрія -ефективний метод визначення якості харчової продукції.

Процесний підхід до управління якістю та його переваги.

Системний підхід до управління якістю.

Концепція загального управління якістю (Total Quality Management)

. Головні вимоги до якісного обслуговування персоналом закладів харчування

Принципи формування загального управління якістю ресторанних послуг

. Порядок проведення органолептичної оцінки страв бракеражною комісією

Функції державного санітарного нагляду у ресторанному господарстві

Вимоги до відбору, оформлення та підготовки для лабораторного аналізу ресторанних страв різної консистенції.

. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1.ДСТУ ISO 9000-2015 Система управління якістю.Основні положення та словник.К:Держспоживстандарт України,2015,45с

2.Загальне управління якістю// Навчальний посібник/О.В. Нанка,Р.В.Антощенков, В.М. Кісь.- Харків:ХНТУСГ,2019.205с

3.Харчова та санітарна токсикологія [Текст] : 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

4. Менеджмент ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Вид. 2-е, стер. — Харків : Світ Книг, 2019. — 486 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 483-485. — ISBN 978-966-2678-26-0.

5. Управління якістю та безпекою харчових продуктів : навчально-методичний посібник/ А.Тітомир, К.В.Власюк, Я.В.Кравченко-- Одеса :Олді+, 2022.130с

6.Д*яконоваА.К.,Тітомир Л.А.,Жовтяк К.О.Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення Півдня України(стаття)/ А.К.Д*яконова.,Л.А.Тітомир , К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2021-вип №32- URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/850>. DOL :10.32782/2524-0072/2021-32-79

7.Тітомир Л.А., Власюк К.В. Переваги системи НААР в ресторанному бізнесі. URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1980>DOL :10.32782/2524-0072/2022-45-74

Допоміжна.

8. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» : для студентів спеціальності «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» [Електронне видання] / Л.А.Тітомир .Одеса, МГУ, 2024.93с.

9.Тітомир Л.А., Д'яконова А.К.,Жовтяк К.О.Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення Півдня України(стаття)/ Л.А.Тітомир , А.К.Дяконова., К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2021-вип №32- С URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/850>. DOL :10.32782/2524-0072/2021-32-79

10.Тітомир Л.А., Д'яконова А.К ,Жовтяк К.О ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ І ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ МАЛИХ ГОТЕЛЬНИХ ФОРМ В УКРАЇНІ(стаття)/ А.К.Д'яконова.,Л.А.Тітомир , К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2022-вип №44- URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1889> DOL :10.32782/2524-0072/2022-44-103

