

Міністерство освіти і науки України

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

кафедра технології ресторанного і оздоровчого харчування

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи здобувачів освіти з курсу
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»
для підготовки магістрів спеціальності G13 Харчові технології
за освітньою програмою «Інноваційні технології ресторанного бізнесу
та здорового харчування»
денної та заочної форм навчання

Затверджено
Методичною радою зі спеціальності
G13 Харчові технології
галузь знань G Інженерія, виробництво
та будівництво
протокол № 4
від «11» 02 2025 р.

ОДЕСА ОНТУ 2025

Методичні вказівки до самостійної роботи здобувачів освіти з курсу «Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства» для підготовки магістрів спеціальності G13 Харчові технології за освітньою програмою «Інноваційні технології ресторанного бізнесу та здорового харчування» денної та заочної форм навчання /Укл. І.Р. Біленька, Н.А. Лазаренко, Одеса: ОНТУ, 2025. – 12 с.

Укладач: І.Р. Біленька, канд. техн. наук, доцент
Н.А. Лазаренко, канд. техн. наук, ст. викладач

Відповідальний за випуск в.о. зав. кафедрою технології ресторанного і оздоровчого харчування Дідух Г.В., канд. техн. наук, доцент

ПЕРЕДМОВА

Управління якістю у сфері ресторанного господарства є одним із ключових факторів успіху підприємства, адже якість страв, напоїв та обслуговування безпосередньо впливає на репутацію закладу, задоволеність клієнтів та фінансові показники. Це не просто вимога стандартів, а запорука успішного ведення бізнесу. Гарантування стабільної якості продукції та обслуговування сприяє лояльності клієнтів, підвищенню прибутковості та створенню позитивного іміджу закладу на ринку. Питання якості та безпеки, їх забезпечення, управління якістю та безпекою продукції є важливою складовою у вирішенні економічних проблем будь-якої країни світу.

Тематика і зміст дисципліни орієнтовані на оволодіння здобувачами вищої освіти відповідними знаннями, стандартами, загальними вміннями та навичками організації процесу управління якістю продукції та послуг. Обов'язковий освітній компонент «Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства» спрямовано на формування у здобувачів вищої освіти адекватного розуміння процесу управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства (ЗРГ), у т.ч. контролю якості та безпечності продукції. У результаті вивчення курсу «Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства» здобувачі вищої освіти повинні **знати**:

- що являє собою система управління якістю в сучасних умовах, її сутність;
- нормативну і організаційно-технічну основу управління якістю продукції;
- основні терміни, визначення та поняття у сфері якості;
- фактори, що обумовлюють якість продукції;
- форми та методи контролю якості;
- основні напрямки удосконалення механізму підвищення якості та конкурентоспроможності продукції здорового харчування у ЗРГ;
- шляхи удосконалення вітчизняних систем управління якістю продукції здорового харчування у ЗРГ;
- роль ДСТУ ISO серій 9000, 14000, 22000 та їх значення для управління якістю продукції;
- мету, програми передумови, принципи та склад документації системи НАССР;
- досвід розвинутих країн в управлінні якістю продукції та послуг;
- роль людського фактору в системі управління якістю продукції та послуг у ЗРГ та стилі керівництва;

вміти:

- використовувати методи оцінки якості продукції та послуг;
- визначати рівень якості продукції;
- визначати критичні точки контролю системи НАССР та складати НАССР-план;
- впроваджувати систему НАССР у ЗРГ;
- застосовувати нормативну документацію щодо управління якістю у ЗРГ;
- оцінювати ефективність роботи по випуску продукції здорового харчування у ЗРГ.

ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

Завдання до вивчення теми 1: «Якість як об'єкт управління»

Мета самостійної роботи: Ознайомитися з основними поняттями та підходами до управління якістю, вивчити методи оцінювання та контролю якості, проаналізувати роль управління якістю у діяльності сучасних організацій.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Дати визначення поняття «якість» та «управління якістю».

1.2 Дослідити еволюцію підходів до управління якістю (основні етапи розвитку: контроль якості, забезпечення якості, тотальне управління якістю, сучасні концепції).

1.3 Описати ключові стандарти систем управління якістю (ISO 9001, TQM, Six Sigma тощо).

1.4 Охарактеризувати методи оцінки та контролю якості (методи статистичного контролю, аудит якості, самооцінювання).

2 Аналітична частина

2.1 Провести аналіз системи управління якістю на прикладі конкретного підприємства або організації (за вибором студента).

2.2 Визначити основні проблеми у забезпеченні якості та запропонувати шляхи їх вирішення.

2.3 Розглянути вплив управління якістю на конкурентоспроможність компанії.

3 Практичне завдання

3.1 Розробити схему системи управління якістю для умовного підприємства.

3.2 Запропонувати критерії оцінювання якості продукції або послуг у вибраній сфері діяльності.

Форма звіту:

Письмовий звіт (від 5 до 10 сторінок), що містить теоретичну, аналітичну та практичну частини.

Презентація (10-12 слайдів) із коротким викладом основних висновків роботи.

Критерії самостійного оцінювання:

- повнота та глибина розкриття теоретичних аспектів.
- аналітичний підхід до дослідження.
- якість виконання практичного завдання.
- логічність, грамотність та оформлення роботи.

Завдання до вивчення теми 2: «Еволюція підходів до управління якістю»

Мета самостійної роботи: Дослідити основні етапи розвитку концепцій управління якістю, проаналізувати зміни у підходах до забезпечення якості в різні історичні періоди, визначити сучасні тенденції розвитку систем управління якістю.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Визначити поняття «управління якістю» та його значення у виробничих та сервісних процесах.

1.2 Описати ключові етапи еволюції управління якістю:

Стародавні методи контролю якості.

Індустріальна революція та початкові підходи до контролю якості.

Науковий менеджмент (Ф. Тейлор, Г. Форд) та контроль якості продукції.

Статистичний контроль якості (У. Шухарт).

Післявоєнний розвиток концепції загального управління якістю (Total Quality Management, TQM).

Впровадження міжнародних стандартів ISO, Six Sigma та інших сучасних методів.

1.3. Порівняти традиційні підходи до управління якістю з сучасними концепціями.

2 Аналітична частина

2.1 Провести аналіз еволюції управління якістю на прикладі конкретної компанії або галузі (машинобудування, харчова промисловість, сфера послуг тощо).

2.2 Оцінити, як зміни у підходах до якості вплинули на ефективність виробництва, рівень дефектів і задоволеність споживачів.

2.3 Визначити переваги та виклики сучасних підходів до управління якістю.

3 Практичне завдання

3.1 Побудувати хронологічну схему еволюції управління якістю, відобразивши основні етапи та їхні особливості.

3.2 Розробити рекомендації для впровадження сучасних систем управління якістю в організації на основі аналізу її історичного розвитку.

Форма звіту:

Аналітичний звіт (5-8 сторінок) з розкриттям теоретичних і практичних аспектів.

Презентація (10-12 слайдів) із коротким викладом ключових висновків.

Критерії самостійного оцінювання:

– глибина дослідження та якість поданого матеріалу;

– логічність викладу, аргументованість висновків;

– практичне застосування знань (аналіз прикладів, рекомендації);

– оформлення та грамотність роботи.

Завдання до вивчення теми 3: «Контроль та забезпечення якості продукції та послуг у ЗРГ»

Мета самостійної роботи: Ознайомитися з основними принципами контролю та забезпечення якості у сфері ресторанного бізнесу, дослідити сучасні методи управління якістю продукції та послуг у закладах громадського харчування, Проаналізувати реальні практики контролю якості на конкретних прикладах.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Дати визначення поняттям: «контроль якості», «забезпечення якості», «**стандарти якості в ресторанному бізнесі**».

1.2 Дослідити основні методи контролю якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства.

1.3 Проаналізувати міжнародні та національні стандарти управління якістю у сфері ресторанного бізнесу (НАССР, ISO 22000, ДСТУ).

1.4 Визначити роль санітарно-гігієнічних норм у забезпеченні якості продукції та обслуговування.

1.5 Розглянути основні принципи та інструменти внутрішнього аудиту якості в закладах громадського харчування.

2 Аналітична частина

2.1 Проаналізувати систему контролю якості продукції та послуг у конкретному закладі ресторанного господарства (кафе, ресторан, фаст-фуд, їдальня тощо).

2.2 Виявити основні проблеми, що можуть впливати на якість продукції та обслуговування, та запропонувати шляхи їх вирішення.

2.3 Оцінити вплив якості продукції та послуг на рівень задоволеності споживачів та конкурентоспроможність закладу.

3 Практичне завдання

3.1 Розробити контрольний чек-лист якості обслуговування та продукції для ресторанного закладу (включаючи критерії оцінки чистоти, свіжості продуктів, якості страв, роботи персоналу тощо).

3.2 Скласти план заходів для покращення контролю та забезпечення якості у вибраному типі закладу ресторанного господарства.

Форма звіту:

Письмовий звіт (5-8 сторінок), що містить теоретичну, аналітичну та практичну частини.

Презентація (10-12 слайдів) із коротким викладом основних висновків.

Критерії самостійного оцінювання:

- повнота та глибина розкриття теми;
- практична спрямованість аналізу;
- якість виконання контрольного чек-листа та плану заходів;

– грамотність та логічність викладення матеріалу.

**Завдання до вивчення теми 4:
«Особливості систем управління якістю в промислово-розвинутих
країнах світу»**

Мета самостійної роботи: Ознайомитися з основними системами управління якістю в економічно розвинутих країнах, дослідити відмінності у підходах до забезпечення якості у різних країнах та регіонах, визначити найефективніші методи та стандарти, які застосовуються у промисловості.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Визначити поняття «система управління якістю» та її значення для промислового виробництва.

1.2 Розглянути ключові міжнародні стандарти управління якістю (ISO 9001, ISO 14001, IATF 16949, Six Sigma, TQM).

1.3 Проаналізувати роль державної політики та законодавства у формуванні систем управління якістю.

1.4 Дослідити японський, європейський та американський підходи до управління якістю:

1) Японія: концепція Kaizen, методи Just-in-Time, система TQM.

2) США: модель Six Sigma, стандарти Malcolm Baldrige National Quality Award.

3) Європейський Союз: система сертифікації ISO, модель EFQM (Європейська модель досконалості).

2 Аналітична частина

2.1 Порівняти особливості систем управління якістю в трьох промислово-розвинутих країнах (наприклад, Німеччина, Японія, США).

2.2 Визначити переваги та недоліки різних підходів до управління якістю.

2.3 Проаналізувати вплив ефективною системи управління якістю на конкурентоспроможність підприємств у розвинутих країнах.

3 Практичне завдання

3.1 Розробити порівняльну таблицю, що містить основні характеристики систем управління якістю в різних країнах (методи, стандарти, сфери застосування, ефективність).

3.2 Запропонувати рекомендації для українських підприємств на основі світового досвіду (які елементи зарубіжних систем можуть бути впроваджені в Україні).

Форма звіту:

Аналітичний звіт (5-8 сторінок), що містить теоретичний, аналітичний та практичний розділи.

Презентація (10-12 слайдів) із викладом основних висновків.

Критерії самостійного оцінювання:

– глибина аналізу та якість поданого матеріалу;

- коректність порівняння систем управління якістю;
- практична спрямованість висновків та рекомендацій;
- грамотність оформлення та логічність викладення матеріалу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

Завдання до вивчення теми 5: «Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000»

Мета самостійної роботи: Ознайомитися з основними вимогами та принципами стандартів ISO серії 9000, дослідити особливості системи управління якістю (СУЯ) відповідно до міжнародних стандартів, проаналізувати переваги та виклики впровадження ISO 9000 на підприємствах.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Визначити поняття «система управління якістю (СУЯ)» та її значення для підприємств.

1.2 Дослідити історію виникнення та розвитку стандартів ISO серії 9000.

1.3 Розглянути основні принципи управління якістю відповідно до ISO 9000 (орієнтація на споживача, лідерство, залучення персоналу, процесний підхід, покращення, ухвалення рішень на основі фактів, управління взаємовідносинами).

1.4 Охарактеризувати основні стандарти серії ISO 9000:

ISO 9000 – основні принципи та термінологія.

ISO 9001 – вимоги до системи управління якістю.

ISO 9004 – управління для досягнення довгострокового успіху.

ISO 19011 – настанови щодо аудиту СУЯ.

2 Аналітична частина

2.1 Проаналізувати процес впровадження стандартів ISO 9001 на прикладі конкретного підприємства або галузі.

2.2 Визначити основні переваги та недоліки сертифікації за стандартами ISO 9001.

2.3 Оцінити економічну ефективність впровадження системи управління якістю згідно з ISO 9001 (як це впливає на продуктивність, витрати, репутацію компанії).

3 Практичне завдання

3.1 Розробити схему основних етапів впровадження стандарту ISO 9001 на підприємстві.

3.2 Скласти контрольний чек-лист для внутрішнього аудиту системи управління якістю за стандартами ISO 9001.

3.3 Підготувати коротку презентацію про особливості впровадження ISO 9001 у вибраній галузі (машинобудування, харчова промисловість, ІТ тощо).

Форма звіту:

Аналітичний звіт (5-8 сторінок) з викладом теоретичних, аналітичних та практичних аспектів.

Презентація (10-12 слайдів) з висновками роботи.

Критерії оцінювання:

- повнота розкриття теоретичних аспектів;
- глибина аналізу впровадження стандартів ISO 9001;
- якість виконання практичних завдань;
- логічність, структурованість та грамотність викладу матеріалу.

Завдання до вивчення теми 6:

«Роль людського фактору в управлінні якістю продукції та послуг»

Мета самостійної роботи: Дослідити вплив людського фактору на систему управління якістю, визначити основні аспекти взаємодії персоналу із системами забезпечення якості, проаналізувати методи мотивації та підвищення відповідальності працівників у забезпеченні якості.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Визначити поняття «людський фактор» та його вплив на якість продукції та послуг.

1.2 Розглянути основні аспекти впливу людського фактору на управління якістю:

- 1) Рівень професійної підготовки персоналу.
- 2) Мотивація та залученість працівників.
- 3) Організаційна культура та відповідальність персоналу.
- 4) Комунікація в системах управління якістю.

1.3 Проаналізувати концепції залучення персоналу в управління якістю (TQM – Total Quality Management, Kaizen, Lean Manufacturing).

1.4 Дослідити вплив лідерства та стилів управління на ефективність управління якістю.

2 Аналітична частина

2.1 Провести аналіз реального підприємства (або галузі) щодо впливу людського фактору на якість продукції та послуг.

2.2 Оцінити роль навчання персоналу та програм підвищення кваліфікації у забезпеченні якості.

2.3 Виявити типові помилки, спричинені людським фактором, та запропонувати методи їх мінімізації.

3 Практичне завдання

3.1 Розробити план заходів для підвищення мотивації та відповідальності персоналу у сфері управління якістю.

3.2 Створити чек-лист оцінювання людського фактору в системі управління якістю (критерії залученості, відповідальності, професійної підготовки тощо).

3.3 Провести аналіз конкретного кейсу (за вибором студента) щодо впливу людського фактору на якість продукції чи послуг (позитивний або негативний приклад).

Форма звіту:

Аналітичний звіт (5-8 сторінок) із викладом теоретичних, аналітичних і практичних аспектів.

Презентація (10-12 слайдів) із висновками дослідження.

Критерії самостійного оцінювання:

- глибина аналізу та обґрунтованість висновків;
- практична спрямованість дослідження;
- логічність, структурованість та грамотність викладу;
- якість запропонованих рішень та рекомендацій.

Завдання до вивчення теми 7:

«Значення і важливість системи НАССР в управлінні якістю продукції у ЗРГ»

Мета самостійної роботи: Дослідити основні принципи системи НАССР та її роль у забезпеченні безпеки харчових продуктів, проаналізувати переваги впровадження НАССР у закладах ресторанного господарства, визначити ключові етапи розробки та впровадження системи НАССР на підприємствах громадського харчування.

Завдання самостійної роботи:

1 Теоретична частина

1.1 Визначити поняття НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) та його значення в системі управління якістю харчових продуктів.

1.2 Дослідити історію створення та розвитку системи НАССР.

1.3 Розглянути основні принципи НАССР (аналіз небезпек, визначення критичних контрольних точок, встановлення критичних меж тощо).

1.4 Дослідити законодавчі вимоги щодо впровадження НАССР у сфері ресторанного бізнесу в Україні та світі.

2 Аналітична частина

2.1 Проаналізувати вплив впровадження НАССР на якість та безпеку продукції в закладах ресторанного господарства.

2.2 Оцінити основні труднощі при впровадженні НАССР та шляхи їх подолання.

2.3 Дослідити досвід реального ресторану, кафе або їдальні щодо застосування системи НАССР (можна взяти інтерв'ю або знайти кейс у відкритих джерелах).

3 Практичне завдання

3.1 Розробити блок-схему впровадження НАССР у конкретному закладі ресторанного господарства.

3.2 Скласти таблицю з можливими небезпеками на кожному етапі виробництва страв та визначити критичні контрольні точки (ККТ).

3.3 Створити контрольний чек-лист для перевірки дотримання НАССР у ресторані чи кафе.

Форма звіту:

Аналітичний звіт (5-8 сторінок) із викладом теоретичних, аналітичних і практичних аспектів.

Презентація (10-12 слайдів) із висновками дослідження.

Критерії оцінювання:

- повнота розкриття теоретичних аспектів НАССР;
- глибина аналізу впровадження системи НАССР у ресторанному бізнесі;
- практична спрямованість завдання (блок-схеми, чек-листи, таблиці);
- логічність, структурованість та грамотність викладу матеріалу.

Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. Конспект лекцій з курсу "Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства" [Електронний ресурс]: для підгот. магістрів спец. 181 "Харчові технології" галузі знань 18 "Виробництво та технології" за освітньою програмою "Інноваційні технології ресторанного бізнесу та здорового харчування", ден. та заоч. форми навчання / І. Р. Біленька, Н. А. Лазаренко ; відп. за вип. Г. В. Дідух ; Каф. технології ресторанного і оздоровчого харчування. — Одеса : ОНТУ, 2024. — 64 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2711010>

2. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з курсу "Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства" [Електронний ресурс]: для здобувачів вищої освіти спец. 181 "Харчові технології" за ОПП "Інноваційні технології ресторанного бізнесу та здорового харчування", ден. та заоч. форми навчання / І. Р. Біленька, Н. А. Лазаренко ; відп. за вип. Г. В. Дідух ; Каф. технології ресторанного і оздоровчого харчування. — Одеса : ОНТУ, 2024. — 23 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2684729>

3. Основи сучасної метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю [Текст]: підручник для закл. вищої освіти / І. Р. Біленька, Я. Г. Верхівкер, А. К. Д'яконова ; за ред. І. Р. Біленької ; Одес. нац. технол. ун-т. — Одеса : Олді+, 2024. — 524 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2286863>

4. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Текст]: навч. посіб. / В. В. Архіпов. — 3-тє вид. — Київ : ЦУЛ, 2021. — 382 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1836674>

5. Експертиза харчової продукції у закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / І. М. Калугіна, Л. М. Тележенко, С. О. Поплавська ; Одес. нац. технол. ун-т. — Одеса : Освіта України, 2024. — 204 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2810306>

6. Стандартизація, метрологія та сертифікація [Текст] : підручник / А. Д. Салавеліс, С. М. Павловський ; Одес. нац. технол. ун-т. — Одеса : Олді+, 2023. — 212 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2040439>

Додаткові:

НАССР і системи управління безпечністю харчової продукції [Текст] : підручник / О. В. Бочарова ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Одеса : Атлант, 2019. — 376 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT-cnv.BibRecord.166277>

Основи метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. / О. Л. Кірілеско, В. С. Стояновський. — Вінниця ; Кам'янець-Подільський : Медобори, 2016. — 480 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 469-477.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT-cnv.BibRecord.162100>

Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. — Львів : Магнолія-2006, 2016. — 336 с. — (Вища освіта в Україні). — Бібліогр.: с. 327-335.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT-cnv.BibRecord.157100>

Управління якістю товарів [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. М. Одарченко, Д. М. Одарченко, М. С. Одарченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Харків : ХДУХТ, 2018. — 270 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2051898>