

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



**СИЛАБУС ВИБІРКОВОГО ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ  
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**

Мова навчання – *українська*

Шифр та найменування галузі знань *24 «Сфера обслуговування»*

Код та найменування спеціальності *241 «Готельно-ресторанна справа»*

Освітньо-професійна програма *Готельно-ресторанна справа*

Ступінь вищої освіти *бакалавр*

Затверджено на засіданні

Методичної Ради зі спеціальності *241 Готельно-ресторанна справа*  
*«30» серпня 2023 р. протокол №1.*

Реєстраційний номер в навчальному відділі НЦООП

**К 05-27**

**Кафедра:** [Готельно – ресторанного бізнесу](#)  
**Викладач:** Д'яконова Анжела Костянтинівна, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу, доктор технічних наук, професор



[Профайл](#)

**Контакти:**  
[ad3294766@gmail.com](mailto:ad3294766@gmail.com),  
0665075998

**Кафедра:** [Готельно – ресторанного бізнесу](#)  
**Викладач:** Нікітчина Тетяна Іванівна, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, кандидат технічних наук, доцент



[Профайл](#)

**Контакти:**  
[nikitchinati@ukr.net](mailto:nikitchinati@ukr.net)  
0975796143

**Освітній компонент викладається на 4 курсах у 7 семестрі**  
**Кількість кредитів ECTS- 4, годин - 120**

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні
денна	58	28	30
заочна	12	6	6
<b>Самостійна робота, годин</b>	Денна - 62		Заочна - 108

[Розклад занять](#)

[https://rozklad.ontu.edu.ua/guest\\_n.php](https://rozklad.ontu.edu.ua/guest_n.php)

## 2. Анотація освітнього компоненту

Освітній компонент (ОК) «Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві» нерозривно пов'язаний з сучасними напрямками розвитку індустрії гостинності і спрямований на формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань, умінь, навичок та інструментів, що дозволяють розуміти і знати функціонування готельно-ресторанного бізнесу в умовах ринкових відносин, на опанування теоретичних та практичних навичок діяльності в умовах ринкової економіки і успішної реалізації отриманих знань у професійній діяльності в індустрії гостинності..

Освітній компонент «Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві» базується на знаннях, отриманих здобувачем вищої освіти в результаті вивчення освітніх компонентів університетської освіти, індустрія гостинності, інфраструктура готельного і ресторанного господарства.

## 3. Мета освітнього компоненту

**Мета освітнього компоненту** «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» в системі підготовки бакалавра з готельно-ресторанного господарства визначається сучасними вимогами міжнародних стандартів до сфери послуг, набуттям практичних вмінь і навичок щодо оцінки діяльності готельно-ресторанних комплексів, інноваційними підходами до забезпечення конкурентоспроможності підприємств галузі гостинності в умовах ринкової економіки.

**Основним завданням** вивчення освітнього компоненту «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» є набуття комплексних знань з

питань організації і діяльності готельно-ресторанного господарства в Україні і закордоном, оволодіння методами і засобами визначення основних факторів впливу на діяльність підприємств гостинності, вивчення особливостей систем управління та контролю якості послуг у готельно-ресторанному господарстві, використання інноваційних методів для забезпечення конкурентоспроможності підприємств галузі гостинності в умовах ринкової економіки.

Згідно з вимогами освітньої програми в результаті вивчення освітнього компоненту «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» студент повинен:

**знати:**

- концептуальні засади формування готельно-ресторанного бізнесу в Україні і світі;
- проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в умовах ринкових відносин;
- вимоги до удосконалення системи управління якістю готельно-ресторанного господарства;
- методи оцінки і контролю якості продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві.

**вміти:**

- аналізувати сучасний стан та ефективність діяльності готельно-ресторанного господарства;
- розробляти і впроваджувати системи управління якістю продукції та послуг відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO 9000;
- використовувати сучасні методи та інструментальні засоби для визначення рівня якості послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- впроваджувати сучасні інноваційні методи управління якістю продукції і послуг для забезпечення конкурентоспроможності підприємств гостинності в умовах ринкової економіки.

#### **4. Компетентності та програмні результати навчання**

У результаті вивчення освітнього компоненту «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого \(бакалаврського\) рівня вищої освіти](#) та [освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалаврів](#)

#### **Інтегральна компетенція:**

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

#### **Загальні компетентності:**

ЗК 02 Здатність діяти соціально, відповідально та свідомо, реалізовувати 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

#### **Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:**

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

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

СК15\*. Здатність розробляти проекти підприємств готельно-ресторанного бізнесу та санаторно-курортних закладів з впровадженням модернізації сервісно - виробничого процесу, удосконалення асортименту і якості послуг у відповідності запитам споживачів з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності

#### Результати навчання:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

РН 24\*. Розробляти проекти підприємств готельно-ресторанного бізнесу та санаторно-курортних закладів з впровадженням модернізації сервісно-виробничого процесу, удосконалення асортименту і якості послуг у відповідності запитам споживачів з урахуванням задач і проблем розвитку індустрії гостинності.

### 5. Інформаційний обсяг освітнього компоненту

#### 5.1 Перелік лекційних занять

№ Теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
<b>Змістовний модуль 1.</b> Базові положення системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві			
1	<i>Основні поняття, об'єкти та задачі освітнього компоненту</i> Управління якістю. Загально прийняті підходи до вирішення проблеми якості. Загальні положення в сфері управління якістю. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни. Якість як об'єкт управління. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України.	6	1
2	<i>Еволюція розвитку систем управління якістю.</i> Фаза відбракування. Фаза контролю якості (з 20-х років ХХ ст.). Фаза комплексного управління якістю. Фаза всеохоплюючого управління якістю. Фаза якості сучасного середовища.	6	1
3	<i>Основні принципи створення системи управління якістю продукції та послуг.</i> Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Особливості зарубіжних систем управління якістю. Особливості управління якістю в Японії. Особливості управління якістю в США. Особливості управління якістю в європейських країнах. Міжнародні стандарти на системи управління якістю. Сучасна філософія управління якістю.	6	1

<b>Змістовний модуль 2.</b> Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві			
4	Основні методи для визначення якості продукції та послуг. Державне регулювання у сфері якості. Діяльність громадських організацій. Діяльність міжнародних організацій. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. Показники якості продукції ресторанного господарства. Основні методи визначення якості продукції. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства.	10	3
5	Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Економічна залежність працівника і якість. Контроль якості продукції на підприємствах. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями. Органолептичний контроль якості продукції. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу. Принципи системи ХАССП. Основні і нові інструменти управління якістю. Використання графічних методів контролю	10	3
6	Оцінка якості продукції та послуг у сфері гостинності. Вимоги нормативно-технічної документації до показників якості ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до безпечності кулінарної продукції. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства. Вимоги до реалізації кулінарної продукції. Вимоги до приймання кулінарної продукції. Вимоги до охорони навколишнього середовища. Вимоги до послуг в ресторанному господарстві. Вимоги до послуг у сфері готельного господарства. Методи та способи вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах. Стандартизація і управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	20	3
<b>Разом за ОК:</b>		<b>58</b>	<b>12</b>

## 5.2 Перелік практичних робіт

№ з/п	Назва практичних робіт	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Об'єкти оцінки якості та задачі дисципліни в готельно-ресторанному господарстві. Еволюція розвитку	2	-
2	Методологія оцінювання якості. Статистичні показники вимірювання ознак якості	2	-
3	Статистичні і графічні методи оцінки якості продукції і послуг	2	2
4	Статистичні методи управління якістю. Гістограми	2	2
5	Статистичні методи управління якістю. Діаграма Парето	2	
6	Статистичні методи управління якістю. Діаграма розсіювання	2	
7	Статистичні методи управління якістю. Діаграма Ісікави	2	
8	Діаграма спорідненості, побудова і використання	2	
9	Діаграма зв'язків, побудова і використання	2	
10	Деревоподібна діаграма, побудова і використання	2	

11	Матрична діаграма, побудова і використання	2	
12	Сучасні підходи до удосконалення процесів управління якістю і безпечністю продукції та послуг. Методи творчого пошуку	2	
13	Структурування або розгортання функції якості	2	2
14	Побудова Дому якості та його використання	2	-
15	НАССР – як основний інструмент у забезпеченні якості і безпеки продукції і послуг	2	
<b>Всього за ОК:</b>		<b>30</b>	<b>6</b>

### 5.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема: <i>Основні поняття, об'єкти та задачі дисципліни</i> Загально прийняті підходи до вирішення проблеми якості. Загальні положення в сфері управління якістю. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни.	8	13
2	Тема: <i>Еволюція розвитку систем управління якістю.</i> Фаза відбракування. Фаза контролю якості (з 20-х років ХХ ст.). Сучасний стан управління якістю в сфері гостинності.	6	13
3	Тема: <i>Основні принципи створення системи управління якістю продукції та послуг.</i> Сучасна філософія управління якістю. Особливості зарубіжних систем управління якістю. Особливості управління якістю в Японії, США та у європейських країнах. Міжнародні стандарти на системи управління якістю.	9	18
4	Тема: <i>Основні методи для визначення якості продукції та послуг.</i> Державне регулювання у сфері якості. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Фактори впливу на якість готельно-ресторанної продукції в умовах ринкової економіки	9	18
5	Тема: <i>Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</i> Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Контроль якості продукції на підприємствах. Основні і нові інструменти управління якістю. Принципи системи ХАССП.	14	18
6	Тема: <i>Оцінка якості продукції та послуг у сфері гостинності</i> Методи та способи вимірювання та оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги нормативно-технічної документації до показників якості готельно-ресторанної продукції. Стандартизація і управління якістю продукції та послуг в сфері гостинності.	16	28
<b>Всього за ОК:</b>		<b>62</b>	<b>108</b>

### 6. Система оцінювання та вимоги

Контроль успішності навчання здобувача проводиться у формах вхідного, поточного і підсумкового контролів.

Вхідний контроль якості навчання здійснюється на початку курсу проведенням

перевірки залишкових знань здобувачів за ОК, що забезпечують вивчення даного освітнього компоненту (діагностика первинних знань здобувачів).

Формами поточного контролю є:

- тестування знань здобувачів за темами;
- виконання і захист практичних/лабораторних робіт;
- усне опитування.
- виконання модульної контрольної роботи;
- підготовка доповідей, презентацій.

Підсумковий контроль – *екзамен*

**Нарахування балів:**

Вид роботи, що підлягає контролю	Максимальна кількість оціночних балів	
	денна	заочна
<b>Змістовний модуль 1.</b> Базові положення системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві		
Лекційний курс *	-	-
Практичні роботи*	15	15
Самостійна робота*	6	6
Доповіді*	10	10
Тест*	4	4
Всього за змістовний модуль 1	<b>35,0</b>	
<b>Змістовний модуль 2.</b> Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві		
Лекційний курс *	-	-
Практичні роботи*	15	15
Самостійна робота*	6	6
Доповіді*	10	10
Тест*	4	4
Всього за змістовний модуль 2	<b>35,0</b>	
Екзамен*	<b>30,0</b>	
Всього	<b>100,0</b>	

\*Є можливість визнання результатів неформальної освіти відповідно до п.2 [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в Одеському національному технологічному університеті.](#)

**Критерії оцінювання програмних результатів навчання здобувачів  
Практичні роботи (оцінювання однієї роботи) для денної форми навчання**

<b>1,5 - 2 балів</b>	Практична відпрацьована та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді	відмінно
<b>1,0 - 1,4 балів</b>	Практична відпрацьована та вчасно захищена, при відповіді допущені неточності	дуже добре
<b>1,1 – 1,3 балів</b>	Практична відпрацьована, відповіді неповні, допущені	добре

	помилки	
<b>0,6 – 1,0 балів</b>	Практична відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
<b>0-0,5 балів</b>	Практична не відпрацьована або дані незадовільні відповіді	незадовільно

### **Практичні роботи (оцінювання однієї роботи) для заочної форми навчання**

<b>9,0 - 10 балів</b>	Практична відпрацьована та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді	відмінно
<b>7,1 - 8,9 балів</b>	Практична відпрацьована та вчасно захищена, при відповіді допущені неточності	дуже добре
<b>5,1 – 7,0 балів</b>	Практична відпрацьована, відповіді неповні, допущені помилки	добре
<b>3,1 – 5,0 балів</b>	Практична відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
<b>0 – 3,0 балів</b>	Практична не відпрацьована або дані незадовільні відповіді	незадовільно

### **Тестування (за один модуль згідно відсотку виконання) для денної та заочної форм навчання**

<b>3,1 – 4,0 балів</b>	<i>90 - 100 % правильних відповідей</i>	відмінно
<b>2,6 - 3,0 балів</b>	<i>74 – 89% правильних відповідей</i>	дуже добре
<b>1,9 – 2,5 балів</b>	<i>60 – 73% правильних відповідей</i>	добре
<b>1,0 – 1,8 балів</b>	<i>35 – 59 % правильних відповідей</i>	достатньо
<b>0-0,9 балів</b>	<i>0-35 % правильних відповідей</i>	незадовільно

### **Самостійна робота для денної та заочної форми навчання**

<b>1,5 - 2 балів</b>	Доповідь підготовлена на актуальну тематику, має якісну презентацію та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді на поставлені запитання	відмінно
<b>1,0 - 1,4 балів</b>	Доповідь підготовлена, має презентацію, при відповіді на питання допущені неточності	дуже добре
<b>1,1 – 1,3 балів</b>	Доповідь підготовлена, має презентацію, але доповідач доповідає невпевнено, відповіді на питання неповні, допущені помилки	добре
<b>0,6 – 1,0 балів</b>	Доповідь підготовлена, має презентацію, але доповідач доповідає невпевнено, відповіді на питання незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
<b>0-0,5 балів</b>	Доповідь підготовлена на низькому рівні або відсутня	незадовільно

### **Підготовка доповідей з презентаціями для денної та заочної форм навчання**

<b>9,0 - 10 балів</b>	Доповідь підготовлена на актуальну тематику, має якісну презентацію та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді на поставлені запитання	відмінно
<b>7,1 - 8,9 балів</b>	Доповідь підготовлена, має презентацію, при відповіді на питання допущені неточності	дуже добре
<b>5,1 – 7,0 балів</b>	Доповідь підготовлена, має презентацію, але доповідач доповідає невпевнено, відповіді на питання неповні, допущені помилки	добре
<b>3,1 – 5,0 балів</b>	Доповідь підготовлена, має презентацію, але доповідач доповідає невпевнено, відповіді на питання незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
<b>0 - 3 балів</b>	Доповідь підготовлена на низькому рівні або відсутня	незадовільно



### Критерії оцінювання екзамену

<b>27-30 балів</b>	якщо здобувач демонструє повні й глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь і навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, уміння приймати необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях, вільне володіння науковими термінами, високу комунікативну культуру	відмінно
<b>23-26 балів</b>	якщо здобувач виявляє дещо обмежені знання навчального матеріалу, допускає окремі несуттєві помилки й неточності	дуже добре
<b>18-22 бали</b>	якщо здобувач засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними уміннями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури	задовільно
<b>0-17 балів</b>	якщо здобувач не володіє необхідними знаннями, уміннями й навичками, науковими термінами, демонструє низький рівень комунікативної культури	незадовільно

### 7. Засоби діагностики успішності навчання

**Методи навчання**, які використовуються у процесі проведення занять, а також самостійних робіт за ОК:

**Лекційні заняття:** Словесні методи: розповідь, пояснення, бесіда, дискусія;  
Наочні: ілюстрація, спостереження, демонстрація; пояснювально- демонстраційний метод, проблемний виклад.

**Практичні заняття:** аналіз конкретних ситуацій (проблемних, звичайних, нетипових); групове обговорення питання; дискусії, виконання ситуаційно-розрахункових задач, інтерактивні методи навчання (проблемне навчання, робота в малих групах, кейс-метод, , тренінг, технології ситуативного моделювання, технології опрацювання дискусійних питань

**Самостійна робота:** робота з навчально-методичними матеріалами, реферування, конспектування, підготовка доповідей, розв'язання тестів, підготовка презентацій.

### 8. Інформаційні ресурси

#### Базові (основні):

1. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук.– К.: «Центр учбової літератури», 2021.– 336с.

2. Методичні вказівки для діагностики рівня засвоєння практичних робіт з курсу "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві" [Електронний ресурс] : для студентів спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" ОПП "Готельно-ресторанна справа" СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання / А. К. Дьяконова, Т. Є. Лебеденко, Т. І. Нікітчина та ін. ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2021. — 33 с.

3. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві". Ч. 1 [Електронний ресурс] : для студентів освіт.-кваліфікац. рівня бакалавр, галузі знань 24 "Сфера обслуговування", за напрямом підгот. 241 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання / А. К. Д'яконова, В. С. Степанова, К. О. Жовтяк та ін. ; відп. за вип. А. К. Д'яконова ; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2020. — 64 с.

4. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві". Ч. 1 [Електронний ресурс] : для студентів освіт.-кваліфікац. рівня бакалавр, галузі знань 24 "Сфера обслуговування",

за напрямом підгот. 241 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання / А. К. Д'яконова, Н. О. Коваленко, О. М. Коротич та ін. ; за ред., відп. за вип. А. К. Д'яконова ; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2021.

5. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві". Ч. 2 [Електронний ресурс] : для студентів освіт.-кваліфікац. рівня бакалавр, галузі знань 24 "Сфера обслуговування", за напрямом підгот. 241 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання / А. К. Д'яконова, Л. А. Тітомир, О. М. Коротич та ін. ; за ред., відп. за вип. А. К. Д'яконова ; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2021. — 43 с.

6. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві". Ч. 3 [Електронний ресурс] : для студентів освіт.-кваліфікац. рівня бакалавр, галузі знань 24 "Сфера обслуговування", за напрямом підгот. 241 "Готельно-ресторанна справа" ден. та заоч. форм навчання / А. К. Д'яконова, Т. І. Нікітчина, В. Ю. Скляр та ін. ; за ред., відп. за вип. А. К. Д'яконова ; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНТУ, 2023. — 67 с.

7. Методичні вказівки до самостійної роботи "Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві" [Електронний ресурс] : для студентів спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" ОПШ "Готельно-ресторанна справа" СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання / А. К. Д'яконова, Т. Є. Лебеденко, Т. І. Нікітчина та ін. ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2021. — 28 с.

#### **Додаткові:**

8. ДСТУ ISO 22000:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до всіх організацій харчового ланцюга.

9. ДСТУ ISO 19011:2003. Настанова щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління.

10. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення

11. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення

12. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.

13. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник

14. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги

15. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності

16. Офіційний сайт Миколаївської обласної універсальної наукової бібліотека ім. О. Гмирьова - Режим доступу: <http://www.reglibrary.mk.ua>

17. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. І.В. Вернадського – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>

18. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [ Електронний ресурс ]: підручник / О. Ю. Давидова . — Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.

19. Безродна С. М. Управління якістю [електронний ресурс] : навч. посібник / С.М. Безродна; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". — Чернівці : ПВКФ "Технодрук", 2017. — 174 с.

20. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Топольник . — Львів : Магнолія 2019 . — 327 с.

21. Інструменти управління якістю. [Електронний ресурс]- Режим доступу до ресурсу: [https://pidru4niki.com/75032/menedzhment/instrumenti\\_upravlinnya\\_yakisty](https://pidru4niki.com/75032/menedzhment/instrumenti_upravlinnya_yakisty)

22. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. Економіка та суспільство, (33). [Електронний ресурс]- Режим доступу до ресурсу: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/954/912>
23. Непокупна Т. А. Організація готельно-ресторанного господарства: навч. метод. посіб. / Т. А. Непокупна. – Полтава: ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021. – 62 с.
24. Бакеренко Н.П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії / Н.П. Бакеренко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013.– Вип. 23.15.– С. 168 – 176.
25. Бондаренко С.М. Оцінка рівня якості продукції на підприємстві / С.М. Бондаренко// Ефективна економіка. –2017. – № 4.– С. 25-29
26. Куць В. Методи оцінювання рівня якості продукції / Режим доступу <http://www.vuzlib.su/articles/5818>
27. Система якості відповідно до норм міжнародних стандартів ISO 9000 [Електронний ресурс] – 2011 — Режим доступу: [http://toplutsk.com/articles-article\\_379.html](http://toplutsk.com/articles-article_379.html)
28. Управління якістю. За ред. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г. , Язвінська О. М., Чорний А. Ю.: Навч. посібн. – К. Видавничий дім «Персонал», 2011. – 936 с.
29. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» № 2809-IV від 6 вересня 2005 р.
30. Документ Codex Alimentarius. Рекомендований міжнародний звід правил. Загальні принципи гігієни харчових продуктів. САС/RCP 1-1969 (Rev.4-2003).
31. Регламент (ЕС)№ 852/2004 Європейського Парламенту та Ради «Про гігієну харчових продуктів» від 29 квітня 2004 р.

#### **9. Політика освітнього компоненту**

Політика всіх освітніх компонент в ОНТУ є уніфікованою та визначена з урахуванням законодавства України, [Корпоративному кодексу ОНТУ](#), [Кодексу академічної доброчесності ОНТУ](#), [Положення про організацію освітнього процесу ОНТУ](#), [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в ОНТУ](#), [вимог ISO 9001:2015](#) та [роботодавців](#)

Викладач ПІДПИСАНО Анджела Д'ЯКОНОВА

Викладач ПІДПИСАНО Тетяна НІКІТЧІНА

Розглянуто та затверджено на засіданні готельно – ресторанного бізнесу

Протокол від «18» серпня 2023 р. № 1

Завідувачка кафедри ПІДПИСАНО Тетяна ЛЕБЕДЕНКО

ПОГОДЖЕНО:

Гарант ОП Готельно – ресторанна справа

професор кафедри ГРБ ПІДПИСАНО Тетяна ЛЕБЕДЕНКО