

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра технології і організації ресторанного господарства



**МЕТОДИ КОНТРОЛЮ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ/
METHODS OF QUALITY CONTROL OF RESTAURANT
SERVICES**

**ПРОГРАМА/
COURSE SUMMARY**

Ужгород 2024

Укладач: Головка О.М., к.т.н, доцент

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри технології та організації ресторанного господарства, протокол № 1 від «29» 08.2024 р.

Рецензент: Рецензент: Нетребський О.А., д. тех. н., професор

ВСТУП

Програма дисципліни «Методи контролю ресторанних послуг» призначена для здобувачів УТЕІ ДТЕУ освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 18 «Виробництво та технології» спеціальності 181 «Харчові технології» освітньої програми «Ресторанні технології».

Програма підготовлена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів УТЕІ ДТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни є набуття здобувачами теоретичних знань і практичних навичок вибору методів контролю, оцінки якості послуг (продукції) в ресторанному господарстві та розробляти рекомендації щодо підвищення якості послуг.

Завданнями вивчення дисципліни є:

- Ознайомлення з основними принципами й методами контролю якості послуг;
- Вивчення законодавчої та нормативної бази забезпечення контролю якості ресторанних послуг;
- Засвоєння науково-методичних основ оцінювання якості ресторанних послуг та продукції;
- Формування навичок розробки, впровадження та оцінки якості послуг харчування у закладах ресторанного господарства.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Вивчення дисципліни «Методи контролю ресторанних послуг» базуються на знаннях з дисциплін: «Технологія харчових виробництв», «Технологія ресторанної продукції», «Кейтеринг», «НАССР», «Сенсорний аналіз».

Знання:

- класифікація ресторанних послуг;
- законодавча та нормативна база забезпечення контролю якості ресторанних послуг;
- науково-методичні основи оцінювання якості ресторанних послуг;
- контроль якості ресторанних послуг;
- методика комплексної оцінки якості ресторанних послуг.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Методи контролю ресторанних послуг», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння здобувачами загальними та спеціальними (фаховими) компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за освітньо-професійною програмою

«Ресторанні технології» (ОС бакалавр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
K01	Знання і розуміння предметної області та професійної діяльності	T1-T4
K02.	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	T1-T4;
K04	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	T1-T4
K06.	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт	T1-T4
K07	Здатність працювати в команді	T1-T4
K08.	Здатність працювати автономно	T1-T4
K09	Навички здійснення безпечної діяльності	T1-T4
Спеціальні (фахові компетентності) за освітньою програмою		
K17.	Здатність організовувати та проводити контроль якості і безпечності сировини, напівфабрикатів та харчових продуктів із застосуванням сучасних методів	T1-T4

K18.	Здатність забезпечувати якість і безпеку продукції на основі відповідних стандартів та у межах систем управління безпечністю харчових продуктів під час їх виробництва і реалізації	T1-T4
K22	Здатність проводити дослідження в умовах спеціалізованих лабораторій для вирішення прикладних задач	T1-T4
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР03	Уміти застосовувати інформаційні та комунікаційні технології для інформаційного забезпечення професійної діяльності та проведення досліджень прикладного характеру	T1-T4
ПР05.	Знати наукові основи технологічних процесів харчових виробництв та закономірності фізико-хімічних, біохімічних і мікробіологічних перетворень основних компонентів продовольчої сировини під час технологічного перероблення.	T1-T4
ПР07	Організовувати, контролювати та управляти технологічними процесами переробки продовольчої сировини у харчові продукти, у тому числі із застосуванням технічних засобів автоматизації і систем керування.	T1-T4

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема1. Класифікація ресторанних послуг. Законодавча й нормативна база забезпечення контролю якості ресторанних послуг

Класифікація закладів ресторанного господарства.

- за видами економічної діяльності;
- за торговельною ознакою;
- за виробничою ознакою;
- за ознакою комплексу продукції і послуг;
- за сезонністю;
- за потужністю;
- за характером контингенту. Класифікація сучасних ресторанних послуг. Сутність термінів та їх визначення. Законодавча і нормативна база забезпечення контролю якості ресторанних послуг.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-10

Додатковий: 11 - 14

Тема 2. Основи контролю якості харчових продуктів та послуг в закладах ресторанного господарства

Поняття якості та безпеки харчових продуктів.

продуктів. Поняття якості послуг. Стандартизація та сертифікація ресторанних послуг. Основи системи НАССР для закладів ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-10

Додатковий: 11 - 14

Тема 3. Методи контролю якості харчових продуктів

Сутність санітарно-гігієнічного контролю виробничих процесів
Оцінка якості сировини: органолептичні, фізико-хімічні, мікробіологічні методи.

Контроль готової продукції: смакові, текстурні та візуальні параметри.

Використання сучасних інструментів моніторингу (СКМ, ІОТ у ресторанній справі

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-10

Додатковий: 11 - 14

Тема 4. Науково-методичні основи оцінювання якості ресторанних послуг та продукції

Кваліметрія – наука про способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції і послуг. Загальна характеристика показників якості послуг і продукції. Методи оцінки якості: фізико-хімічні, мікробіологічні, органолептичні та смакові, візуальні параметри та ін.

Показники якості обслуговування споживачів: надійність, доступність, інформаційність, простеження дій виконання операцій, культура обслуговування, якість продукції (естетичний вигляд кулінарних виробів, належність кулінарної продукції до певного типу кухні, інформація про калорійність та енергетичну цінність продукції).

Номенклатура додаткових послуг.

Персонал і сервісне обслуговування. Принципи управління персоналом на виробничих потужностях. Тренінги для персоналу: підготовка до стандартів обслуговування. Вирішення конфліктів і робота з негативними відгуками.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-10

Додатковий: 11 - 14

Тема 5. Контроль якості послуг харчування у закладах ресторанного господарства

Базові методи контролю якості – державний, відомчий, недержавний, виробничий контроль – недопущення до споживання неякісної харчової продукції.

Визначення й оцінювання якості продуктів харчування: якість раціону, якість продукції виготовленої за новітньою технологією.

Розробка технічних карток.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-10

Додатковий: 11 - 14

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості ресторанних послуг

Багатофункціональність ресторанних послуг та сутність трьох фаз аналізу проблем якості.

Сервісне обслуговування: швидкість, ввічливість персоналу, професійність та чотири часові етапи: Якісне обслуговування відвідувачів ресторану.

Якість приймання попередніх замовлень. Культура вітання й прийому гостей. Якісне обслуговування гостей за столом. Дизайн приміщень й атмосфера ресторану. Якість страв ресторанного господарства.

Цінова політика. Додаткові послуги: наявність безкоштовного Wi-Fi, дитячої зони тощо.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-10

Додатковий: 11 - 14

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основні

1. Закон України «Про якість і безпеку харчових продуктів».
2. Закон України «Про захист прав споживачів».
3. Міжнародний стандарт ISO 8402-86.
4. ДСТУ 4281: 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.- 11 с.
5. ДСТУ 2925-94 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення»
6. ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення».
7. ДСТУ 3021-95 Випробовування і контроль якості продукції. Терміни і визначення.
Міжнародний стандарт ISO 8402:1994 Загальне керівництво якістю і забезпечення якості
8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. – Львів: «Магнолія 2006», 2015. – 328.
9. Головка О.М. Організація готельного господарства: Навч. посібн. / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В.// За ред. О.М.Головка.

10. Головка О.М. Аналіз сутності сервісного обслуговування готельно-ресторанних підприємств. /О.М. Головка, Мортов М.// Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів. [Електронний ресурс] тези доповідей VI Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (Мукачево, 24 березня 2023)

Додаткові

11. Системи управління якістю. Основні положення та словник. ДСТУ ISO 9000: 2015 (ISO 9000:2015, IDT). Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 49 с.

12. Давидова, О.Ю, Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. Госп-ва. –Х : ХМФМГ, 2012. – 424 с.

13. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг), затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 року, № 447.

14. Головка, О.М. Аналіз формування розвитку культури сфери гостинності / О. М. Головка, Тильна // Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів : [Електронний ресурс]: збірник тез доповідей за матеріалами IV Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції 13-14 травня 2021 р., м. Мукачево). Ред. Т. Д. Щербан. – Мукачево : МДУ, 2021. – с.507-510