

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Голова приймальної комісії
Харківського національного
економічного університету
імені Семена Кузнеця

Володимир ПІНОМАРЕНКО

2024 р.



ПРОГРАМА ФАХОВОГО ІСПИТУ

освітній ступінь «МАГІСТР»

спеціальність 181 «ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ»

освітньо-професійна програма «Ресторанні та крафтові харчові технології»

Харків
2024

УКЛАДАЧІ:
ЧЕРЕВИЧНА НАТАЛІЯ ІВАНІВНА
КРАМАРЕНКО ДМИТРО ПАВЛОВИЧ
КОЗУБ ВІКТОРІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА

Розглянуто на засіданні кафедри
готельного і ресторанного бізнесу
від 22.04.2024 року, протокол № 10

ЗМІСТ

	Вступ	4
1	Програма дисципліни «Гігієна і санітарія в галузі»	5
	Список рекомендованих джерел	11
2	Програма дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства»	14
	Список рекомендованих джерел	19
3	Програма дисципліни «Організація ресторанного господарства»	20
	Список рекомендованих джерел	30
4	Програма дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»	31
	Список рекомендованих джерел	38

ВСТУП

Програма для підготовки до вступного екзамену вступників - випускників закладів вищої освіти IV рівня акредитації, які мають диплом бакалавра та вступають на спеціальність 181 Харчові технології на другий (магістерський) рівень вищої освіти, складається з таких розділів:

- програми з навчальних дисциплін «Гігієна і санітарія в галузі», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»:

- списки рекомендованих джерел.

Екзамен у Харківському національному економічному університеті імені Семена Кузнеця проводять у письмовій формі. На екзамені з означених дисциплін вступник має показати:

- чітке знання законодавчо-нормативної бази з питань функціонування закладів ресторанного господарства; зміст функцій закладів ресторанного господарства; принципів забезпечення належного рівня якості продукції та послуг, уміння точно і стисло висловлювати знання з технологічних процесів виробництва ресторанної та крафтової харчової продукції, організації ресторанного бізнесу, управління якістю послуг ресторанного господарства; впевнене володіння практичними навичками з управління процесом виробництва ресторанної та крафтової харчової продукції та надання ресторанних послуг; уміння логічно і послідовно застосувати знання під час відповідей на тестовий контроль.

Порядок проведення тестування визначається Положенням про приймальну комісію. Вступне випробування проводиться у формі тестового контролю знань за умов використання технологій дистанційного навчання у веб-середовищі Персональної навчальної системи (ПНС).

Завдання складається з 40 тестових завдань. Варіант завдання визначається на початку тестування в процесі жеребкування. Тривалість письмового тестування за фахом – 2 години (120 хвилин). Відлік часу починається після заповнення титульного аркушу листу відповідей. Під час складання тестування вступнику забороняється користуватися підручниками, довідниками, електронними носіями інформації.

ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ З ФАХУ СТУПЕНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ МАГІСТР

Програма підготовки до вступного випробування зі спеціальності 181 Харчові технології ступеня вищої освіти магістр базується на матеріалі, який викладено у робочих програмах дисциплін:

- Гігієна і санітарія в галузі;
- Технологія продукції ресторанного господарства;
- Організація ресторанного господарства;
- Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ГІГІЄНА І САНІТАРІЯ В ГАЛУЗІ»

Органи та установи санітарно-епідеміологічної служби Міністерства охорони здоров'я України та їх функції із санітарного нагляду за закладами ресторанного господарства. Запобіжний і поточний санітарний нагляд, санітарні правила для закладів ресторанного господарства, правова і майнова відповідальність керівників складу за порушення санітарних правил.

Санітарна підготовка персоналу. Санітарна документація закладів ресторанного господарства.

Охорона харчових продуктів від шкідливого впливу факторів навколишнього середовища (техногенних забруднень, факторів хімізації сільського господарства, отрутохімікатів, антибіотиків тощо). Особливості санітарно-гігієнічних вимог до якості харчових продуктів, завдання, методи, організація. Класифікація харчових продуктів за результатами санітарної експертизи. Порядок вилучення зі вживання недоброякісних продуктів.

Організація санітарно-гігієнічного режиму при облаштуванні лікувально-оздоровчих, збутових, розважальних та видовищних заходів.

Гігієнічні вимоги до мікроклімату виробничих приміщень та приміщень обідніх зал, приміщень кав'ярень, буфетів. Гігієнічні нормативи температури, вологи та кратності обміну повітря з урахуванням пори року. Мікробіологічні показники санітарного стану повітряного середовища. Санітарні норми фізичних параметрів повітря. Техногенні забруднення, хімічні домішки повітряного середовища; їх токсичний вплив на організм людини. Санітарні норми

концентрації отруйних газоподібних домішок. Забруднення повітряного середовища органічним і неорганічним пилом. Заходи щодо запобігання утворенню та проникненню в повітря виробничих приміщень і приміщень іншого призначення шкідливих речовин.

Нормативна документація, що регламентує якість повітря за фізико-хімічними показниками.

Санітарні вимоги до облаштування водопостачання в закладах ресторанного господарства. Гігієнічне значення води. Бактеріологічні показники якості питної води (мікробне число, колі-індекс, колі-титр). Органолептичні показники якості питної води. Хімічні речовини, які впливають на органолептичні властивості води (ГДК та сульфати, хлориди, залізо, мідь, цинк). Гігієнічні нормативи якості питної води (допустимі нормативи фтору, йоду, марганцю, стронцію, нітратів та ін.). Нормування показників якості води відповідно до вимог ДСТУ 7525:2014 «Вода питна».

Гігієнічні вимоги до очищення закладів ресторанного господарства від рідких і твердих відходів. Основні принципи видалення та знешкодження рідких і твердих відходів із закладів ресторанного господарства (каналізація, система змінних контейнерів тощо). Знешкодження харчових відходів та сміття.

Гігієна опалення. Вплив мікроклімату приміщень на теплообмін організму на продукти та готову їжу. Гігієнічні вимоги до систем опалення та нагрівальних приладів закладів ресторанного господарства. Місцева і центральна система опалення. Санітарні нормативи температури у закладах ресторанного господарства.

Гігієна вентиляції. Природна і штучна вентиляція. Місцеві системи штучної вентиляції виробничих приміщень.

Гігієнічні вимоги до території та генерального плану ділянки. Санітарні вимоги до стану території (озеленення, організація під'їзних шляхів, паркування, зони відпочинку, розвантажувальних площадок, пішохідних доріжок, ізоляція та оснащення господарської зони).

Санітарно-гігієнічні вимоги до проектування закладів ресторанного господарства, основні нормативні документи. Санітарно-гігієнічні вимоги до взаємозв'язку між окремими приміщеннями. Особливості проектування окремих груп приміщень закладів з метою забезпечення поточності, раціональної організації робочих місць, дотримання правил охорони праці та профілактики харчових захворювань і кишкових інфекцій.

Санітарно-гігієнічні вимоги до проектування приміщень для відвідувачів.

Санітарно-гігієнічні вимоги до планування та обладнання складських приміщень: охолоджувальних камер та не охолоджуваних комор.

Гігієнічні вимоги до проектування адміністративно-побутових приміщень, приміщень для організації розважальних, культурно-побутових, лікувально-

профілактичних об'єктів.

Санітарно-гігієнічні вимоги до механічного обладнання, інвентарю, посуду та матеріалів. Матеріали, які використовують для виготовлення технологічного обладнання, інвентарю, посуду, тари та пакувальних матеріалів. Санітарно-гігієнічні вимоги до конструктивних особливостей механічного обладнання. Маркування механічного і немеханічного обладнання, інвентарю, тари. Санітарно-гігієнічні вимоги до догляду за немеханічним обладнанням. Гігієнічні вимоги до зберігання немеханічного обладнання та інвентарю. Норми забезпечення кухонним і столовим посудом та приборів. Посуд, який заборонено використовувати у закладах ресторанного господарства. Вимоги до обладнання мийних кухонного та столового посуду.

Санітарно-гігієнічні вимоги до будівельних матеріалів, що використовують для будівництва та внутрішнього оздоблення закладів ресторанного господарства.

Епідеміологічне значення дотримання санітарного режиму в закладах ресторанного господарства. Санітарні вимоги до утримання виробничих, підсобних, торговельних, побутових приміщень та місць організації дозвілля: своєчасне й правильне прибирання території і приміщень, збір та вивезення харчових і нехарчових відходів, миття та знезаражування обладнання, інвентарю, посуду, дотримання персоналом правил особистої гігієни.

Санітарно-гігієнічні вимоги до обладнання, інвентарю, посуду, тари, пакувальних матеріалів. Санітарна характеристика матеріалів і конструкцій механічного й технологічного обладнання. Санітарно-гігієнічні вимоги до матеріалів і зберігання інвентарю, посуду, пакувальних матеріалів, тари; нормативні документи, що визначають вимоги до полімерних матеріалів.

Методи дезінфекції. Характеристика дезінфікуючих засобів. Правила приготування дезінфікуючих розчинів. Методи дезінфекції приміщень, обладнання, інвентарю, санітарних злив.

Прибирання приміщень різного призначення: обідні зали, буфети, вбиральні, басейни, сауни, зали для організації дозвілля та опочинку (методи, засоби, періодичність прибирання, санітарні дні).

Санітарні вимоги до миття та дезінфекції посуду, обладнання та інвентарю. Санітарні вимоги до миття і зберігання інвентарю для прибирання. Дезінсекція і дератизація. Методи дезінсекції та їх гігієнічна характеристика.

Лабораторний контроль санітарного стану приміщень різного призначення закладів готельного та ресторанного господарства. Порядок проведення змивів.

Особиста гігієна персоналу. Профілактичні медичні обстеження та їх періодичність.

Санітарна документація. Санітарна підготовка персоналу. Гігієнічні вимоги до спецодягу. Форми забезпечення та правила користування спецодягом.

Гігієнічні правила догляду за поверхнею шкіри і слизовими оболонками. Гігієна праці на різних ділянках роботи підприємств ресторанного господарства. Профілактика травматизму.

Санітарна та нормативно-технічна документація, що визначає якість харчових продуктів і послуг за критеріями безпеки.

Санітарно-гігієнічна оцінка м'ясної сировини, м'ясопродуктів, кулінарних виробів з м'яса. Критерії безпечності м'яса свіжого, охолодженого, замороженого. Санітарно-епідеміологічна оцінка м'яса тварин, хворих на інфекційні захворювання (сальмонельоз, ящур, туберкульоз, сибірку, сказ тощо). Поняття умовно-придатного для вживання м'яса, обмеження його використання у виробництві продуктів харчування.

Санітарно-гігієнічні вимоги до ковбасних виробів, у тому числі до вмісту домішок, які формують колір, харчових компонентів, заміників м'ясної сировини у комбінованих м'ясних виробках. Санітарно-гігієнічні вимоги до м'ясних кулінарних виробів – шматкових, порціонних і фаршевих виробів. Санітарна оцінка м'ясних виробів, що оброблені нетрадиційними технологічними засобами: з ферментованого м'яса; виробів, доведених до кулінарної готовності електрофізичними засобами.

Санітарно-гігієнічна оцінка риби, рибних виробів та страв з риби. Санітарно-гігієнічна оцінка риби живої, охолодженої, замороженої, солоні, в'яленої, маринованої, сушеної. Санітарна оцінка і використання риби заснулої, зараженої личинковими та статевозрілими гельмінтами.

Санітарно-гігієнічна оцінка молока, молочних виробів і молочних страв. Санітарно-гігієнічні вимоги до свіжого молока та кисломолочних виробів. Критерії безпеки. Санітарно-епідеміологічна оцінка молока, отриманого від хворих тварин.

Санітарно-гігієнічна оцінка яєць, яєчних продуктів та страв з яєць. Санітарні вимоги до використання яєць у закладах ресторанного господарства, у тому числі яєць водоплаваючої птиці та міражних. Критерії безпеки яєць дієтичних, столових, яєчних продуктів.

Санітарно-гігієнічна оцінка рослинних і зернових продуктів та страв із сировини даного виду. Санітарно-гігієнічна оцінка плодів, овочів та ягід, їх епідеміологічне значення, умови накопичення токсичних речовин (нітратів, радіонуклідів, пестицидів); вплив умов технологічної обробки на руйнування токсичних речовин рослинних продуктів. Санітарно-гігієнічна оцінка зернових продуктів. Сміттєві домішки (кукіль, ріжки споринні, гірчак та ін.), отруйні природні компоненти (соланін і фазин) та їхні гігієнічні нормативи.

Санітарно-гігієнічна оцінка консервів і пресервів. Санітарно-гігієнічна оцінка бомбажних консервів. Критерії безпеки.

Санітарно-гігієнічна оцінка харчових домішок і смакових товарів. Гігієнічні

принципи використання барвників, ароматизаторів; санітарна документація, що регламентує їх використання.

Санітарні умови прийому і зберігання харчових продуктів. Температурний та вологіший режим при зберіганні продуктів.

Санітарні вимоги до механічної обробки м'яса, субпродуктів і птиці. Санітарний режим обробки риби. Санітарні умови вимочування солонини і соленої риби. Санітарні вимоги до виготовлення м'ясного і рибного фаршу та виробів з нього. Санітарний режим обробки овочів, сипучих продуктів. Умови й термін зберігання м'ясних, рибних, овочевих, борошняних напівфабрикатів.

Санітарно-гігієнічні вимоги до способів теплової кулінарної обробки харчових продуктів. Санітарне значення дотримання температурного режиму і тривалості теплової обробки для збереження харчової і біологічної цінності їжі, а також попередження харчових отруень та інфекцій. Штучна вітамінізація страв. Особливі санітарні вимоги до приготування холодних страв: вінегретів, салатів, холодців, заливних та ін. Санітарна небезпека повторного мікробного обсіменіння готових кулінарних виробів і страв.

Санітарно-гігієнічні вимоги до виготовлення кремкових кондитерських виробів. Санітарні вимоги до обробки яєць, кондитерських мішечків, наконечників, внутрішньо-цехового інвентарю.

Санітарні вимоги до приміщень, що виробляють м'яке морозиво. Правила відпуску м'якого морозива. Санітарні вимоги до посуду та обладнання для виробництва м'якого морозива. Санітарна обробка обладнання, інвентарю, посуду.

Умови й терміни зберігання готових виробів. Санітарні вимоги до якості, упаковки, зберігання та реалізації готової продукції.

Вплив санітарних умов перевезення харчових продуктів на їх якість. Умови й терміни перевезень харчових продуктів: санітарні вимоги до транспортних засобів, правила санітарної обробки транспорту, супровідна документація.

Санітарно-гігієнічні вимоги до зберігання харчових продуктів у складських приміщеннях та виробничих цехах (м'яса і м'ясних виробів, риби і рибних виробів, хлібобулочних та кондитерських виробів, овочів і плодів, кулінарної продукції). Дотримання принципу тарного сусідства.

Санітарно-гігієнічні вимоги до зберігання та реалізації кулінарної продукції, до приймання їжі і обслуговування відвідувачів. Санітарний режим відпуску їжі. Санітарні умови роздачі їжі при самообслуговуванні, у буфетах, роздаткових. Гігієнічне значення температури страв, що відпускаються. Терміни реалізації готових страв. Бракераж готової їжі, бракеражний журнал.

Реалізація буфетної продукції. Санітарні вимоги до устаткування та обладнання буфету. Санітарні умови відпуску буфетної продукції. Санітарні вимоги до обслуговування відвідувачів.

Гігієнічні вимоги до організації харчування у закладах ресторанного господарства. Норми площі на одного відвідувача. Гігієнічні вимоги до температури страв (гарячі страви, другі страви, гарніри, напої). Терміни та умови зберігання гарячих страв. Умови й терміни зберігання страв, які залишилися невикористаними, та умови їх використання у подальшому. Контроль за якістю страв на підприємствах ресторанного господарства. Вимоги гігієни до виготовлення і відпуску страв та прийому їжі.

Загальні поняття про захворювання, які спричинені недоброякісними харчовими продуктами. Захворювання мікробного походження та їх профілактика в умовах діяльності закладів ресторанного господарства. Умови розповсюдження інфекційних захворювань. Епідеміологічний ланцюг, джерело інфекції, шляхи передачі, чутливий організм. Роль харчових продуктів як шляхів передачі інфекційного агента. Кишкові інфекції і харчові отруєння мікробної природи. Збудники; шляхи передачі; умови, оптимальні для розвитку мікроорганізмів або для накопичення їхніх токсинів у харчовому продукті; профілактика. Харчові інтоксикації: стафілококові, ботулізм, мікотоксикози; токсикоінфекції сальмонельози, а також викликані умовно-патогенними бактеріями.

Харчові отруєння небактеріального походження: неїстівними продуктами рослинного і тваринного походження (грибами, отруйними рослинами, отруйними внутрішніми органами і тканинами риб та тварин), домішками хімічних токсичних речовин неорганічної природи, отрутохімікатами, антибіотиками, гормонами тощо. Профілактика в умовах діяльності закладів ресторанного господарства. Розслідування харчових отруєнь.

Гельмінтози. Загальні відомості про біологічний цикл розвитку і шкідливу дію на організм людини. Гео- і біогельмінтози; збудники, цикл розвитку в харчових продуктах та організмі людини. Гігієнічна оцінка харчових продуктів, заражених гельмінтами.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Положення про державний санітарно-епідеміологічний нагляд [Електрон. ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 22 червня 1999 р. № 1109. (Редакція станом на 23.07.2014). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1109-99-%D0%BF#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

2. Гігієна і санітарія: навч. посіб. / [В. О. Коваленко, В. В. Євлаш, Л. О. Чернова, М. Л. Серік, С. П. Антоненко, Б. О. Панікарова]. – Харків : ХДУХТ, 2012. – 136 с.

3. Про затвердження значень гігієнічних нормативів хімічних речовин в атмосферному повітрі населених місць [Електрон. ресурс] : Постанова Головного державного санітарного лікаря України від 15.04.2013 № 9. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/MOZ19338>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

4. Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною [Електрон. ресурс] : ДСанПіН 2.2.4-171-10 затверджений наказом МОЗ України № 400 від 12.05.2010 (Редакція станом на 22.03.2022). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0452-10#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

5. Природне і штучне освітлення : ДБН В.2.5-28:2018. – Чинний від 2019–02–19. – Київ : Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, 2018. – 133 с.

6. Опалення, вентиляція та кондиціонування : ДБН В.2.5-67:2013. – Чинний від 2014–01–01. – Київ : Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, 2013. – 141 с.

7. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009 – Чинний від 2010–09–01. – Мінрегіонбуд України. – Київ, 2010. – 83 с.

8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електрон. ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219 (Редакція станом на 29.01.2021). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02?find=1&text=%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD#w1_1, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

9. Охорона праці. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ 2293-2014. – Чинний від 2015–05–01. – Мінекономрозвитку України. – Київ, 2015. – 18 с. (Національний стандарт України).

10. Гігієна. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ 3038-95. – Чинний від 1996-01-01. – Київ : Держстандарт України, 1995. – 12 с. (Національний стандарт України).

11. Гігієнічна класифікація праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу [Електрон. ресурс] : Державні санітарні норми та правила, затверджені наказом Міністерства охорони здоров'я України від 08.04.2014 р. № 428 (Редакція станом на 08.04.2014). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0472-14#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

12. Кодекс законів про працю України [Електрон. ресурс] : Закон УРСР від 10.12.1971 № 50 (Редакція станом на 24.12.2023). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

13. Про ветеринарну медицину [Електрон. ресурс] : Закон України від 25.06.1992 р. № 2498-ХІІ (Редакція станом на 03.04.2023). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2498-12#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

14. Інструкція з товарознавчої оцінки та маркування м'яса [Електрон. ресурс] : Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України від 01.11.2011 № 587 (Редакція станом на 04.05.2012). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1317-11#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

15. Правила передзабійного ветеринарного огляду тварин і ветеринарно-санітарної експертизи м'яса та м'ясних продуктів [Електрон. ресурс] : Наказ Державного департаменту ветеринарної медицини, Міністерства аграрної політики України від 07.06.2002 № 28 (Редакція станом на 09.08.2013). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0524-02#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

16. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів [Електрон. ресурс] : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР (Редакція станом на 26.10.2023). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

17. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – Чинний від 1999–10–01 (Зі змінами № 1 від 2013–12–01). – Київ : Держстандарт України, 1999. – 26 с. (Державний Стандарт України).

18. Санітарні правила і норми по застосуванню харчових добавок [Електрон. ресурс] : Наказ Міністерства охорони здоров'я України від

23.07.1996 № 222 (Редакція станом на 23.07.1998). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/view/reg1740?an=1>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.

19. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О.Ю. Давидова. – Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2024. – 488 с.

20. Давидова О.Ю. Гігієна і санітарія закладів готельно-ресторанного господарства : підручник / О. Ю. Давидова, О. П. Колонтаєвський, І. В. Сегеда ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. 234 с.

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Соціально-економічне значення функціонування закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Науково-практична політика в області здорового харчування. Роль ЗРГ в комплексі готелів. Туризм в Україні. Сучасні тенденції розвитку індустрії ЗРГ в Україні та за кордоном.

Характеристика основних продуктів харчування та їх компонентів. Роль білків, ліпідів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин та їх нормування у раціонах харчування. Основні харчові речовини, їх класифікація, характеристика та значення для життєдіяльності людини.

Фізіолого-гігієнічна характеристика основних продуктів харчування та їх компонентів. Підбір продуктів і страв для забезпечення організму людини необхідними речовинами.

Загальна характеристика видів харчування (раціональне, дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, альтернативні тощо) як передумова для формування меню ЗРГ. Концепція раціонального харчування. Харчування та життєдіяльність людини.

Характеристика білків як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика ліпідів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика вуглеводів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика вітамінів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика мінеральних речовин як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками. Класифікація технологічних процесів за сукупними ознаками, основні етапи, операції, їх мета.

Характеристика способів технологічного впливу на сировину і напівфабрикати на етапі механічної і теплового оброблення. «Універсальні напівфабрикати», класифікація, шляхи формування асортименту.

Роль соусів у харчуванні, класифікація, призначення. Умови та терміни зберігання та реалізації соусів; вимоги до якості.

Класифікація напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки. Характеристика механічної кулінарної оброблення борошна та продуктів його переробки.

Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових виробів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів, мета та задачі етапів технологічного процесу.

Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва оздоблювальних напівфабрикатів, мета та задачі етапів технологічного процесу.

Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Основи технології виробництва дріжджового тіста та виробів з нього, умови та терміни зберігання і реалізації виробів; вимоги до якості.

Класифікація бездріжджових видів тіста та виробів з них за сукупними ознаками. Принципові схеми технологічних процесів виробництва бісквітного, пісочного, листкового, пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін. видів тіста та виробів з них. Основи технології виробництва. Умови та терміни зберігання та реалізації виробів; вимоги до якості.

Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з бездріжджового тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів..

Класифікація напівфабрикатів із овочів і грибів (далі по тексту - овочів) за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із овочів. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів.

Класифікація страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів за сукупними ознаками, принципова схема технологічного процесу виробництва, умови та терміни зберігання, перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з овочів.

Класифікація страв та кулінарних виробів з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки за сукупними ознаками.

Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки.

Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки за групами.

Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості.

Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація напівфабрикатів з м'яса за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з м'яса. Характеристика механічної кулінарної обробляння з м'яса. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з м'яса за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з м'яса (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з м'яса. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з м'яса. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з м'яса для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль супів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології супів за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації супів за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій супів для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з молока, яєць та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація напівфабрикатів з риби за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Характеристика механічного кулінарного обробляння з риби. Умови та терміни

зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з риби за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з риби (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з риби. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з риби. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з риби для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Характеристика властивостей птиці, пернатої дичини і кролів як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з птиці за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з птиці. Характеристика механічної кулінарної оброблення з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з птиці за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з птиці (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з птиці. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з птиці для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль холодних страв та закусок у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва холодних страв та закусок за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації холодних страв та закусок за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій холодних страв та закусок для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль солодких страв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва солодких страв за групами. Загальні правила приготування та реалізації солодких страв за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій солодких страв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль напоїв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв за сукупними ознаками, призначення, закономірності формування асортименту. Характеристика

основних вихідних компонентів і добавок, що застосовуються у приготуванні змішаних напоїв. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва напоїв, мета та задачі етапів технологічного процесу.

Класифікація гарячих напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва гарячих напоїв. Принципова технологічна схема виробництва гарячих напоїв. Умови та терміни зберігання та реалізації гарячих напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій гарячих напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація холодних напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва холодних напоїв. Принципова технологічна схема виробництва холодних напоїв. Умови та терміни зберігання та реалізації холодних напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій холодних напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Загальні відомості про вина. Класифікація вин за сукупними ознаками. Методологічні принципи формування та розробки карти вин для різних ЗРГ та контингентів споживачів. Особливості підбору вин до страв та кулінарних виробів. Дегустація вин. Умови та терміни зберігання та реалізації вин, вимоги до якості.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. / Доценко В.Ф. та ін. Київ : Кондор, 2019. 292 с.
2. Слащева А.В. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 300 с.
3. Зубар Н.М. Теоретичні основи харчових виробництв : підруч. Київ: Видавничий дім «Кондор», 2020. 304 с.
4. Модернізація технологічних процесів харчових: Навчальний посібник / укл. Борук С.Д., Федоров В.М. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича, 2022. 103 с.
5. Jan Velisek, Richard Koplik, Karel Sejpek The Chemistry of Food: the textbook WILEY, 2020. 1000 p.
6. Дуленко Л.В., Горяйнова Ю.А., Полякова А.В., Малигіна В.Д. Харчова хімія. Київ, 2021. 2483 с.
7. Теоретичні основи харчових технологій: підручник /А.Б. Горальчук, Є.П. Пивоваров, Т.В. Черемська, О.Ю. Рябець. Н.Г. Гринченко; за ред. П.П. Пивоварова. Харків, 2019. 320 с.
8. Шалимінов О.В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів, правових, нормативно-правових та інших актів для закладів ресторанного господарства. 5-те вид. Київ : Арій, 2022. 992 с.
9. Оздоровче харчування : навч. посіб. / Карпенко П.О. та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. 628 с.

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Стан та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в сучасних умовах.

Підприємство-основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг (послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, вид послуг та ін.).

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.

Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусошна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форм обслуговування.

Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів.

Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Характеристика виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства.

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання.

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форми поставок сировини та продовольчих товарів,

централізованого, децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.

Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.

Організація роботи складського господарства. Основні функції призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та тара, що в них застосовується. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства.

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці

Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.

Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства як рівень спеціалізації робочих місць. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побутову ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.

Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів-заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії

та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.

Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологія дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.

Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості

сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Організація роботи допоміжних цехів. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.

Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці.

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення.

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці.

Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці та обслуговування робочих місць.

Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку.

Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства: лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумкового обліку робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання.

Основні напрями поліпшення умов праці.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовуються на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу-часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.

Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригада), маршрутна та самофотографія.

Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.

Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.

Поняття та мета проведення фотохронометражу

Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства.

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 №219, у редакції від 29.01.2021).

Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів.

Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Основні види обслуговування:

- реалізація продукції в закладах ресторанного господарства;
- доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо;
- продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазин кулінарії.

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод.

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами.

Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів.

Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.

Характеристика торгівельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торгівельних залів. Характеристика столів: ресторанных, банкетних, фуршетних, підсобних, сервантів, стільців тощо.

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення парцелярного та фаянсового посуду.

Характеристика металевого посуду та приборів.

Характеристика та призначення скляного посуду.

Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів.

Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.

Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

Правила подання справ та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подання холодних закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням.

Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів.

Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів.

Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря.

Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Характеристика комбінованих банкетів. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування споживачів готельних послуг. Організація сніданку (континентального, розширеного, англійського, американського, вегетаріанського та дієтичного). Особливості обслуговування в обідній час. Обслуговування споживачів в закладах

ресторанного господарства при готелях за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах готелю, організація міні бару у номері готелю. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі. Особливості обслуговування споживачів в барах при готелях. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація проведення банкету –чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Організація обслуговування споживачів за типом “шведського столу” або “шведської лінії”. Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на “шведській лінії”. Конструктивні особливості устаткування “шведської лінії” у закладах ресторанного господарства.

Особливості обслуговування тематичних заходів. Обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі Нового року, святкуванню Різдва, 8 березня тощо.

Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Види кейтерингу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу.

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Організація проведення кави-брейк.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування у фітнес - центрах.

Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів, ярмарок.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ : Центр навч. літ., 2021. 342 с.
1. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства. Київ : Центр навч. літ., 2019. 280 с.
2. Давидова О.Ю., Полстяна Н.В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник / О.Ю. Давидова, Н.В. Полстяна - Х.: ХДУХТ, 2017. 350с.
3. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент : підручник / О.Ю. Давидова, А.І. Усіна, І.В. Сегеда. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 279 с.
4. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко, Н.В. Полстяна, А.І. Усіна, О.Ю. Давидова та інші. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 73 с.
5. Малюк Л.П., Полстяна Н.В., Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства : підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова - Х. : «Лідер», 2016 – 488 с.
6. Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства : підручник. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2024. 268 с.
7. Усіна А.І., Давидова О.Ю., Сегеда І.В. Організація послуг харчування : підручник / А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко. – Х.: ХНУМГ, 2013. – 190 с.

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

Якість як об'єкт управління. Організація управління якістю в умовах сучасного стану вітчизняної економіки як об'єкт вивчення.

Управління якістю як науковий напрямок, що вивчає теорію та практику управління в сфері якості. Організаційно-економічні умови забезпечення якості на мікро- і макроекономічних рівнях управління.

Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Управління якістю – ключова проблема стабілізації забезпечення економічного розвитку країни. Науково-методичні та законодавчо-правові основи управління якістю.

Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.

Економічні аспекти якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.

Процес забезпечення якості. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості. Етапи процесу «створення якості».

Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Поняття конкурентоспроможності. Конкурентоспроможність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг. Ціль забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Предметна та функціональна форми конкуренції. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості. Системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.

Якість продукції та маркетинг. Поняття маркетингу. Мета та роль маркетингу в забезпеченні якості. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій. «Прицільна якість». Модель Кано, три складові профілю якості. Глобалізація продукції.

Поняття кваліметрії. Завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Об'єкти кваліметрії.

Поняття показника якості. Властивості продукції, послуг: прості та складні. Класифікація показників якості: диференційовані (одиничні, комплексні) та узагальнені. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками. Одиничні показники якості: відносні, базові. Комплексні показники якості: групові, визначальні, інтегральні, їх характеристика.

Показники призначення, надійності, транспортабельності, безпеки, екологічності, патентно-правові, ергономічні, естетичні, стандартизації та уніфікації, економічні, технологічні, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.

Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг. Методи оцінки якості продукції, послуг: за способом отримання інформації (вимірювальний, розрахунковий, органолептичний, реєстраційний), за джерелами отримання інформації (традиційний, експертний, соціологічний), їх сутність та характеристика.

Рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний та оптимальний, їх характеристика.

Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду: диференційний, комплексний, змішаний, інтегральний методи, їх характеристика. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг: індекс якості. Алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції, послуги.

Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

Правові аспекти забезпечення якості. Контракт – правова форма забезпеченості якості. Юридична відповідальність за якість, її основні заходи. Страхування відповідальності за якість. Якість та рух на захист прав споживачів. Право на безпеку, на інформацію, на вибір, право бути вислуханим, на задоволення основних потреб, на відшкодування збитків, на освіту, на здорове навколишнє середовище.

Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Права споживачів під час придбання, замовлення або використання продукції та послуг. Суть державного захисту прав споживачів. Право на гарантований рівень споживання. Право на належну якість продукції та послуг. Право споживача на безпеку продукції. Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Забезпечення майнової відповідальності за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості. Судовий захист прав споживачів. Право на об'єднання у громадські організації споживачів.

Поняття управління якістю продукції, послуг. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їх реалізації.

Організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні методи управління якістю продукції та послуг, їх характеристика та засоби їх реалізації у зовнішньому та внутрішньому середовищі готельно-ресторанного підприємства.

Принципи системного підходу до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Загальні, спеціальні та забезпечувальні підсистеми управління якістю продукції та послуг.

Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві. Основні принципи та елементи формування й реалізації стратегії якості на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Політика та цілі в сфері якості. Тактичне управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Еволюція управління якістю. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю: індивідуальний, цеховий, приймальний, статистичний контроль якості, комплексне управління якістю, концепції TQC, CWQC, забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000.

Зарубіжні моделі управління якістю. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Програма управління якістю: «14 постулатів (принципів)», «7 смертельних хвороб», «Труднощі та фальстарти», «Ланцюгова реакція», «Принцип постійного поліпшення». Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. «Спіраль Джурана». Основоположні принципи AQI – концепції щорічного поліпшення якості.

Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 14 принципів Кросбі. Концептуальні положення програми «ZD» («Нуль дефектів»). Параметри оцінювання ступеня компетентності підприємства у вирішенні проблеми якості.

Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. Головні положення концепції комплексного управління якістю чотири «смертельні гріхи» в підході до управління якістю.

Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Оригінальний практичний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – діаграма Ісікави («риб'яча кістка»). Розвиток гуртків якості.

Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Концепція «інжиніринг якості». Основні положення методів Тагучі.

Національні концепції управління якістю. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР. Львівська система бездефектної праці (СБП), її мета управління, її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і ПП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Управління якістю на базі концепції TQM

Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM). Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Базові концепції TQM та основні її складові елементи: залученість вищого керівництва; акцент на споживача; залученість в роботу працівників, процесний підхід до виробництва продукції (послуг), постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів.

Методи та засоби концепції TQM. Контроль якості – PDCA-цикл (цикл Демінга). Сім простих статистичних методів. Концепція «точно в строк». Розгортання функції якості. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов. Методи технічного проектування якості Тагучі. Програма «Нуль дефектів». Групи якості. Формування корпоративної культури. Реінжиніринг. Підтримання життєвого циклу продукції. Бенчмаркінг. Моделі ділової досконалості. Модель якості послуги (модель Зейтхальма).

Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю. Загальні положення стандартів ISO 9000. Основоположні принципи системи управління якістю: обґрунтування систем управління якістю, вимоги до систем якості та продукту, підхід з позицій системи якості, підхід з позицій процесу, політика та завдання у сфері якості, місце вищого керівництва у системі якості, документація оцінювання систем якості, постійне удосконалення, роль статистичних методів, системи якості, зв'язок між системами якості.

Загальні вимоги до системи управління якістю. Основні положення стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування і поліпшення.

Процесний підхід до управління якістю, його переваги. Модель системи управління якістю, яка базується на процесному підході, її характеристика.

Основні напрямки діяльності України в сфері якості.

Державне регулювання в сфері якості. Роль у вирішенні проблем якості Державного комітету з технічного регулювання і споживчої політики (Держспоживстандарт). Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції».

Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Український інститут якості (УІЯ), його основні напрямки діяльності. Основні положення законів: «Про стандартизацію», «Про підтвердження відповідності», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».

Діяльність громадських організацій у сфері якості. Українська асоціація якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватної організації

СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ), їх головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.

Діяльність міжнародних організацій у сфері якості. Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.

Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна електротехнічна комісія (IEC), Всесвітнє співробітництво щодо стандартів (WSC – World Standard Cooperation), Європейська організація з якості (EOQ), Європейський комітет зі стандартизації (CEN) та ін., їх структура, основні завдання, цілі, стратегії, особливості діяльності.

Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР. Методологічні концепції НАССР. Принципи системи НАССР. Стратегія та переваги системи НАССР. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР. Вимоги до системи НАССР. Управління документацією в системі НАССР. Дослідження і планування НАССР. Функціонування системи НАССР. Підтримання системи НАССР.

Принципові фактори удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

Інструменти та технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сім інструментів управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, матричний аналіз даних, їх характеристика.

Технології управління якістю продукції та послуг. Технологія розвертання функції якості. FMEA-аналіз. Управління відносин із споживачами. CALS-технології. Концепція «Шість сигм». Статистичні методи контролю. Функціонально-вартісний аналіз. Збалансована система показників

Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

Складові системи управління якістю.

Організаційна структура системи управління якістю, методика, процеси, ресурси. Документація системи управління якістю, її склад та рівень. Настанови з якості, їх зміст. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Ресурси в системі управління якістю.

Структура процесів систем управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства. Основні складові структури управління якістю. Сучасний цикл управління якістю. Структура процесів на стадіях життєвого циклу продукції. Структура виробничо-торговельних процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщення

та надання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.

Основні процеси із забезпечення якості на стадії маркетингу, їх основна мета. Методики планування та проведення заходів щодо вивчення ринку.

Процеси забезпечення якості маркетингу. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Цикл розробки продукції та послуг. Категорії діяльності із проектування та розробки продукції та послуг. Етапи проектування процесів надання послуг готельно-ресторанного господарства, їх зміст, послідовність та тривалість. Аспекти розробки та затвердження процедури складання планів із проектування.

Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги та методи проектування продукції та послуг. Способи перевірки проектів на відповідність вимогам. Аналіз проекту, його мета та форми. Затвердження проекту.

Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. Виробничий процес, вимоги до його розробки. Основні процеси системи управління якістю на стадії розробки виробничого процесу. Етап підготовки виробничих процесів. Розробка робочих інструкцій для виробничих операцій. Розробка технічних умов на продукцію та послуги готельно-ресторанного господарства. Обов'язки керівництва. Розробка інструкцій для операцій з контролю та випробувань. Затвердження процесів виробничого процесу та процесу надання послуг.

Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства, їх характеристика. Завдання матеріально-технічного постачання.

Процес вибору кваліфікованих постачальників. Оцінювання та експертиза постачальників, перевірка їх можливостей. Документація на постачання, її складові елементи. Процес подання замовлення на постачання постачальникові. Методи підтвердження відповідності продукції вимогам закладу готельно-ресторанного господарства. Реєстрація даних щодо якості купованої продукції. Обов'язки та відповідальність постачальників продукції.

Процеси виробництва продукції у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості, їх характеристика. Фактори, що впливають на якість продукції під час її виробництва. Показник ефективності системи управління.

Методи управління процесом. Самоперевірка, вибіркова перевірка продукції. Контроль за етапами та контроль у процесі виробництва. Статистичні

методи управління технологічним процесом., його переваги. Основні напрямки діяльності з метрологічного забезпечення виробництва та якості продукції.

Вимоги до процесу надання послуг споживачам. Етапи управління якістю під час процесу надання послуг. Постійне оцінювання. Визначення ступеня дотримання технічних умов на послугу та задоволеності потреб споживача. Обов'язки та відповідальність за виконання коригувальних дій. Методики контролю та супроводу системи вимірювання параметрів послуги.

Характеристика процесів системи управління якістю на стадії перевірки якості продукції та послуг. Аспекти, які необхідно враховувати під час розробки методик контролю.

Види контролю якості продукції та послуг (технічний контроль, вхідний контроль, виробничий поопераційний контроль, систематичний контроль, контроль моделей та дослідних зразків, контроль готової продукції), їх завдання, функції та характеристика. Контроль дотримання технологічної дисципліни. Розробка заходів та пропозицій щодо підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів : Закон України №1023 –XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
2. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів [Електрон. ресурс] : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР (Редакція станом на 26.10.2023). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>, вільний (дата звернення 15.06.2023). – Назва з екрана.
3. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції : Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 р. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/113/2001#Text>.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О.Ю. Давидова. – Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2024. 488 с.
5. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 336 с.
6. ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху. Чинний від 01.01.2020.
7. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 01.07.2016.
8. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 01.07.2016.
9. ДСТУ-Н 7256:2011 Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001 в організаціях сфери послуг. Чинний від 01.07.2012.
10. ДСТУ ISO 14002-1:2020 Системи екологічного управління. Настанови щодо використання ISO 14001 для враховування екологічних аспектів та умов довкілля в межах екологічної предметної сфери. Чинний від 01.06.2021.
11. ДСТУ ISO 14004:2016 Системи екологічного управління. Загальні настанови щодо запровадження. Чинний від 01.10.2017.
12. ДСТУ ISO/TR 14062:2006 Екологічне управління. Враховування екологічних аспектів у проектуванні та розроблянні продукції. Чинний від 01.01.2008.
13. ДСТУ 4462.0.02:2005 Охорона природи. Комплекс стандартів у сфері поводження з відходами. Загальні вимоги. Чинний від 01.07.2006.
14. Гончар Л.О. Контролінг у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Практикум. Київ : Ліра-К. 2020. 70 с.

Голова фахової атестаційної комісії

Наталія ЧЕРЕВИЧНА