

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні Вченої ради УДУ імені
Михайла Драгоманова

“ _____ ” _____ 2025 р.

Протокол № _____
Проректор з навчально-методичної
роботи: проф. Роман БЕРНИДУБ



ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ З ОСНОВАМИ НАССР

**першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми**

Професійна освіта (Харчові технології)

галузі знань
спеціальності
спеціалізації

**01 Освіта/Педагогіка
015 Професійна освіта
015.37 Аграрне виробництво, переробка
сільськогосподарської продукції та харчові технології**

УДК 378.091.214:641]:338.46-021.465

Розробник програми:


Світлана ІЩЕНКО, доктор PhD, доцент кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Рецензенти:

Володимир ШЕВЧЕНКО, кандидат педагогічних наук, професор, завідувач кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Микола БЛИЗНЮК, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри виробничо-інформаційних технологій та безпеки життєдіяльності факультету технологій і дизайну Полтавського Національного педагогічного університету імені В.Г. Короленка

Погоджено з гарантом освітньо-професійної програми:
«Професійна освіта (Харчові технології)»



Світлана ІЩЕНКО

Обговорено та рекомендовано до друку на засіданні Науково-методичної ради УДУ імені Михайла Драгоманова «28» сочи 2025 року, протокол № 5 .

Голова НМР _____



Роман ВЕРНИДУБ

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма дисципліни циклу професійної підготовки «Управління якістю послуг з основами НАССР» освітньо-професійної програми «Професійна освіта (Харчові технології)», галузі знань 01 Освіта/Педагогіка, спеціальності 015 Професійна освіта, спеціалізації 015.37 Аграрне виробництво, переробка сільськогосподарської продукції та харчові технології першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Мета навчальної дисципліни: «Управління якістю послуг з основами НАССР» формування у студентів знань щодо системи управління якістю продукції і послуг та оволодіння професійними навичками та вміннями оцінки рівня якості ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю з основами НАССР, ефективного їх функціонування.

II. ОРІЄНТОВНИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН

№ з/п	«Управління якістю послуг з основами НАССР» 3 кредити ЄКТС 90 годин ПП 2.21	Кількість годин (денна форма навчання)				Кількість годин (заочна форма навчання)			
		Аудиторні лекції	лабораторні	СРС	Аудиторні лекції	лабораторні	СРС		
1	Разом:	48	24	24	42	12	6	6	78

III. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

МОДУЛЬ I. ПОНЯТТЯ Й МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ОСНОВАМИ НАССР

Тема 1.1. Проблема якості на сучасному етапі.

Загальні положення у сфері управління якістю.

Сутність і значення якості в сучасних умовах.

Основні фактори, що впливають на якість послуг.

Економічні та соціальні аспекти управління якістю.

Роль державного регулювання у забезпеченні якості.

Тема 1.2. Вітчизняний та міжнародний досвід розвитку систем управління якістю послуг з основами НАССР

Історія розвитку системи управління якістю (TQM, ISO, НАССР).

Порівняльний аналіз системи управління якістю в Україні та світі.

Практичні ключі впровадження НАССР у сферу послуг.

Особливості адаптації міжнародних стандартів до українських реалій.

Тема 1.3. Основні категорії та поняття у сфері якості

Базові поняття: якість, надійність, безпечність, відповідність стандартам.

Критерії оцінки якості послуг та продукції.

Споживче задоволення та його роль в оцінці якості.

Методи оцінки якості послуг (анкетування, тестування, аудит).

МОДУЛЬ II. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПОСЛУГ З ОСНОВАМИ НАССР В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 2.1. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Вимоги до якості продукції та послуг у сфері HoReCa.

Етапи розробки та впровадження системи управління якістю.

Основні міжнародні стандарти (ISO 9001, ISO 22000).

Плив якості послуг на конкурентоспроможність закладів HoReCa.

Тема 2.2. Система комплексного управління якістю послуг з основами НАССР

Основи НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) у готельно-ресторанному бізнесі.

Принципи НАССР: аналіз небезпеки, критичні контрольні точки, коригувальні дії.

Вимоги до харчової безпеки та санітарії.

Практичні аспекти впровадження системи НАССР у закладах громадського харчування.

Тема 2.3. Контроль якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системах управління якістю.

Методи та інструменти контролю якості (аудит, моніторинг, тестування).

Практичні аспекти проведення внутрішнього та зовнішнього аудиту.

Відповідальність персоналу за якість послуг.

Управління скаргами споживачів як елемент підвищення якості.

IV. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

<https://book.nuft.info/kataloh/navchalni-vydannia/item/navchalni-posibnyky/metody-kontroliu-kharchovykh-produktiv>

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.

<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/a08be1d1-9cf0-4166-9bae-40fa91597b39/content>

2. Королюк Т.А., Усатюк С.І., Костінова Т.А., Філіпченко І.М. Методи контролю харчових продуктів:навч.посіб./К.: НУХТ, 2017. 146 с.

3. Лозова Т.М., Сирохман І.В. Управління якістю та безпечністю харчових продуктів. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2020. 436 с.

https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=QqBzsFMAAAAJ&citation_for_view=QqBzsFMAAAAJ:J_g5lzvAfSwC

4. НАССР і системи управління безпечністю харчової продукції : підручник / О. В. Бочарова. – Одеса : Атлант, 2019. – 376 с. – ISBN 617-7253-96-8. <https://card-file.ontu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b17a9041-4501-4de9-b5af-e33a881a443c/content>

Законодавчі акти та нормативні документи:

1. ЗАКОН УКРАЇНИ «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» <https://consumer-cv.gov.ua/diyalnist/bezpechnist-xarchovix-produktiv-ta-veterinariya/systemy-haccp/>

2. ЗАКОН УКРАЇНИ «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» Редакція від 18.12.2024 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>

3. НАКАЗ № 446 від 08.08.2019 «Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах НАССР» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0980-19#Text>

4. НАКАЗ МІНІСТЕРСТВА АГРАРНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ПРОДОВОЛЬСТВА УКРАЇНИ № 813 від 20.10.2022 «Про затвердження Гігієнічних вимог до виробництва та обігу харчових продуктів тваринного походження» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1409-22#Text>

5. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) : Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України № 590 від 01.10.2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1704-12/page>.