

*В. Г. Топольник*

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ  
ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ  
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ  
ГОСПОДАРСТВІ**

*Навчальний посібник*

**Видавництво “Магнолія 2006”  
Львів – 2025**

УДК 005.336.3:640.43 (075.8)

Т 58

*Відтворення цієї книги або будь-якої її частини заборонено без письмової згоди видавництва. Будь-які спроби порушення авторських прав будуть переслідуватися у судовому порядку.*

*Гриф надано Міністерством освіти і науки України*

**Рецензенти:**

**Момот О. І** – докт. екон. наук, професор, завідувач кафедри управління якістю Донецького національного технічного університету;

**Шелегеда Б. Г.** – докт. екон. наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства Донецького університету економіки і права;

**Виноградова О. В.** – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму, ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського, академік Академії економічних наук України;

**Коришунова Г.Ф.** – канд. техн. наук, професор, завідувач кафедри технології харчування ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського

**Т 58 Топольник В. Г.**

**Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві:** Навчальний посібник. – Львів: “Магнолія 2006”, 2025. – 328 с.

ISBN 978-617-574-054-5

“Магнолія 2006”

Навчальний посібник – перший систематизований виклад сучасного менеджменту якості сфери готельно-ресторанних послуг. Мета його – дати основні, принципові положення, що стосуються змісту програмних питань навчальної дисципліни. В ньому викладені сучасні тенденції управління якістю на засадах стандартів ДСТУ ISO серії 9000. Особлива увага приділяється науково-теоретичній базі оцінювання якості об’єктів готельно-ресторанного господарства методами кваліметрії, простим і новим статистичним методам контролю й управління якістю послуг.

Дев’ять розділів посібника у відповідності з навчальною програмою розподілено на три змістових модуля. Перший модуль присвячений ролі менеджменту якості в сучасних умовах і створенню систем якості в готельно-ресторанному господарстві. Зміст другого модулю розкриває науково-теоретичну і методичну базу оцінювання готельних і ресторанных послуг, у тому числі кваліметричні та статистичні методи. У третьому змістовому модулі висвітлюються питання практичної кваліметрії об’єктів готельного та ресторанный господарства і деякі процеси системи управління якістю під час її функціонування. Кожний розділ посібника має контрольні питання, спрямовані на закріплення матеріалу й перевірку знань. Для поточного модульного контролю знань наведені тестові завдання. Посібник має глосарій.

Навчальний посібник призначений для підготовки фахівців з напрямку “Готельно-ресторанна справа”, може бути корисним студентам, аспірантам, викладачам вищих навчальних закладів, науковцям та інженерно-практичним робітникам сфери послуг.

**УДК 005.336.3:640.43 (075.8)**

ISBN 978-617-574-054-5

© Топольник В. Г., 2025

© “Магнолія 2006”, 2025

# ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>6</b>
-------------------	----------

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I** **ЕВОЛЮЦІЯ РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.** **СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

<b>ТЕМА 1. ЯКІСТЬ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ .....</b>	<b>9</b>
1.1. Актуальність проблеми управління якістю .....	9
1.2. Терміни та визначення .....	13
1.3. Еволюція управління якістю .....	17
1.4. Сучасна філософія управління якістю .....	22
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>30</i>
<b>ТЕМА 2. РОЗВИТОК СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>32</b>
2.1. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.....	32
2.2. Розвиток систем управління якістю в незалежній Україні .....	37
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>45</i>
<b>ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ</b> <b>ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-</b> <b>РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....</b>	<b>47</b>
3.1. Загальні підходи до створення СУЯ .....	47
3.2. Основні етапи алгоритму створення СУЯ.....	51
3.3. Документація системи управління якістю .....	61
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>67</i>
<b>ТЕМА 4. ПРОЦЕСИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ</b> <b>ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВУ .....</b>	<b>68</b>
4.1. Управління системою та процесами .....	68
4.2. Управління ресурсами .....	69
4.3. Випуск продукції .....	72
4.4. Вимірювання, аналізування та поліпшення .....	85
4.5. Впровадження системи управління якістю .....	86
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>89</i>

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II**  
**НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНА І МЕТОДОЛОГІЧНА БАЗА ОЦІНЮВАННЯ**  
**ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ, ПРОЦЕСІВ ТА ПОСЛУГ**  
**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

<b>ТЕМА 5. ОСНОВНІ МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ</b>	
<b>ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ .....</b>	<b>91</b>
5.1. Загальна характеристика показників якості послуг готельного та ресторанного господарства .....	90
5.2. Статистичні методи.....	124
5.2.1. Базові методи контролю якості .....	124
5.2.2. Сучасні інструменти оперативного управління якістю.....	134
5.3. Кваліметричні методи.....	145
<i>Контрольні питання</i> .....	159

<b>ТЕМА 6. МЕТОДИКА КОМПЛЕКСНОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ</b>	
<b>ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА .....</b>	<b>162</b>
6.1. Підсумкове враження гостя щодо якості послуги.....	162
6.2. Система показників якості ресторанних послуг.....	169
6.3. Система показників якості готельних послуг .....	178
<i>Контрольні питання</i> .....	184

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III**  
**ПРАКТИЧНА КВАЛІМЕТРІЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО**  
**І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

<b>ТЕМА 7. ВИМОГИ НОРМАТИВНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ ДО ПОКАЗНИКІВ</b>	
<b>ЯКОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ .....</b>	<b>187</b>
7.1. Вимоги до готелів.....	187
7.2. Вимоги до послуг ресторанного господарства .....	192
7.3. Вимоги до працівників готельно-ресторанного господарства.....	195
<i>Контрольні питання</i> .....	200

<b>ТЕМА 8. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-</b>	
<b>РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>202</b>
8.1. Визначення й оцінювання якості продуктів харчування.....	202
8.2. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві .....	216
8.3. Оцінювання готельних послуг.....	223
8.3.1. Оцінювання відповідності готелів певній категорії .....	223
8.3.2. Оцінювання номерів на відповідність категоріям .....	224
8.3.3. Методи оцінювання готельних послуг споживачами .....	226
8.4. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів.....	230

---

8.5. Нові методи оцінювання продукції і послуг .....	234
<i>Контрольні питання</i> .....	238
<b>ТЕМА 9. ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА .....</b>	<b>242</b>
9.1. Процес “Визначення й аналіз вимог споживачів” .....	242
9.2. Опис процесу “Керування виробництвом послуги й обслуговуванням” ...	250
9.3. Управління процесом продажу послуг харчування .....	252
<i>Контрольні питання</i> .....	257
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....</b>	<b>259</b>
<b>ТЕСТИ .....</b>	<b>264</b>
<b>ГЛОСАРІЙ .....</b>	<b>290</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>303</b>

## ВСТУП

XXI століття – століття якості у всіх його проявах: від якості продукції і послуг, якості роботи, якості навколишнього середовища до якості життя. Питання забезпечення належної якості продукції і послуг були актуальні у всі часи, проте особливу гостроту вони набули в період становлення й активного розвитку ринкових відносин в економіці. Раніше споживач бажав якості, а зараз він його вимагає, оскільки насиченість ринку продукції і послуг сприяє їх вільному вибору.

Україна прагне інтегруватися до європейських і світових економічних структур. Це вимагає засвоєння нових правил ігри, які диктує ринкова економіка, де виживає та організація, яка має найбільш сучасні технології, вищу якість продукції, найнижчі ціни і високі орієнтири на найвимогливішого споживача.

Проблема якості зачіпає інтереси багатьох учасників суспільного виробництва продукції і сфери послуг.

Для виробників продукції і послуг якість – вирішальний чинник забезпечення конкурентоспроможності результатів їх роботи і “виживання” їх організації загалом.

Для споживачів продукції і послуг підвищення якості – це найбільш дієва міра по задоволенню потреб і захисту їх прав.

Забезпечення якості життя громадян – пріоритетне державне завдання органів влади.

Для організації (підприємства) якість стала застосовуватися в цілому, як характеристика її здатності стабільно задовольняти потреби і очікування замовника, як гарантія мінімального ризику при укладанні з нею контрактів.

Таким чином, до кінця XX ст. остаточно сформувався новий напрям у менеджменті – “Від якості продукції і послуг – до якості фірми”, і зрештою – “... до якості життя”.

Стан розвитку українського суспільства потребує від фахівців і керівників професійних знань, що ураховують вітчизняний і світовий досвід менеджменту якості. Оскільки готельно-ресторанне господарство відіграє суттєву роль у розвитку міжнародного туризму, сучасний фахівець готельної та ресторанної справи повинен мати запас знань з питань сучасних методів управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства, що забезпечить його ефективну професійну діяльність. Він повинен чітко усвідомлювати свою роль у процесі створення, удосконалення і підвищення якості послуг, уміти формувати інформацію про рівень якості послуг та виявляти чинники, за допомогою яких можна підвищити якість продукції та готельно-ресторанних послуг.

Дисципліна базується на знаннях, отриманих при вивченні дисциплін: “Харчова хімія”, “Статистика”, “Організація готельного господарства”, “Організація ресторанного господарства”, “Технологія продукції ресторанного господарства”, “Стандартизація, сертифікація і метрологія”, “Маркетинг готельного і ресторанного господарства”, “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” та інших.

---

Головна мета вивчення дисципліни – сформувати у студентів систему знань, що стосується складових якості продукції та послуг, процесів створення і надання гостинності готельно-ресторанних послуг споживачам індустрії, методів визначення рівня якості, про системи управління якістю, впроваджуваних на підприємствах, про основні процеси цих систем, методи прогнозування, планування, оцінювання якості продукції й послуг.

Навчальне видання

ТОПОЛЬНИК Віра Григорівна

# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Навчальний посібник

Керівник видавничого проекту *В. М. Піча*

Формат 70 × 100/16. Папір офсетний.

Гарнітура Таймс Нью Роман.

Друк цифровий.

Умовн. друк. арк. 20,25.

ПП “Магнолія 2006”

м. Львів-53, 79053, Україна, тел.+380503701957

e-mail: magnol@ukr.net

Свідоцтво про внесення суб’єкта видавничої справи  
до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої  
продукції: серія ДК № 2534 від 21.06.2006 року,  
видане Державним комітетом інформаційної політики,  
телебачення та радіомовлення України

Надруковано у друкарні видавництва “Магнолія 2006”