

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТА РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**
(для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання
напряму підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»)

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання напрямку підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа») / Харк. нац. ун-т. міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Л. Полчанінова. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 38 с.

Укладач: ст. викладач І. Л. Полчанінова

Рецензент: доцент кафедри Туризму і готельного господарства
Р. С. Ладиженська

Рекомендовано кафедрою Туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28.08.2012 р.

ЗМІСТ

	Стор.
Вступ.....	4
1. Програма навчальної дисципліни.....	5
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни.....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....	6
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	6
1.4. Рекомендована основна навчальна література.....	7
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни.....	8
2. Робоча програма навчальної дисципліни.....	11
2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи.....	11
2.2. Зміст навчальної дисципліни.....	12
2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями.....	16
2.2.2. План лекційного курсу.....	17
2.2.3. План практичних (семінарських) занять.....	20
2.2.4. Індивідуальне навчально-дослідне завдання.....	24
2.3. Самостійна робота студентів.....	26
2.4. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів.....	32
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення	35

ВСТУП

«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є нормативною дисципліною в системі підготовки бакалавра галузі знань 1401 – «Сфера обслуговування» напряму підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа».

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України (Галузевий стандарт вищої освіти. Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра, напряму підготовки 6.140101 - «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 1401 “Сфера обслуговування”, 2010 р.) на базі освітньо-кваліфікаційного рівня підготовки бакалавра. Форма підсумкового контролю – іспит.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен:

знати: історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основні поняття в галузі управління якістю; принципи управління якістю; вимоги до документації системи управління якістю; роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг; вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання;

вміти: застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають ресторанні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

При вивченні дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» студент має ознайомитись з програмою дисципліни, з її структурою, змістом та обсягом кожного змістовного модуля, формами та методами навчання, з усіма видами та методами контролю знань, вимогами до виконання контрольної роботи та методикою оцінювання знань.

Тематичний план навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» складається з одного модуля, який логічно пов’язує два змістовних модуля за змістом та взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні (семінарські) заняття, самостійна робота студента, контрольні заходи.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Мета, предмет та місце дисципліни

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» - формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Завданням дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;
- вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Предметом вивчення в дисципліні є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Організація готельного господарства	Стратегічний менеджмент
Організація ресторанного господарства	Інноваційні ресторани технології
Економіка підприємства	Інноваційні технології в ресторанному, готельному господарстві та туризму
Технологія продукції ресторанного господарства	
Менеджмент готельно-ресторанного господарства	
Маркетинг готельно-ресторанного господарства	

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль 1 Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві (4,5 / 162)

ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

Тема 2. Якість як об'єкт управління.

Тема 3. Розвиток систем управління якістю.

ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Освітньо-кваліфікаційні вимоги, описані згідно до галузевих стандартів ОКХ і засобів діагностики (ЗД) функції і типові вміння і завдання діяльності, якими повинні володіти студенти внаслідок вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наведені у табл. 1.3.

Таблиця 1.3 – Освітньо - кваліфікаційні вимоги до підготовки фахівців

Вміння та знання (за рівнями сформованості)	Сфери діяльності (виробнича, соціально-виробнича, соціально-побутова)	Функції діяльності у виробничій сфері (проектувальна, організаційна, управлінська, виконавська, технічна, інші)
1	2	3
Планувати систему заходів щодо забезпечення необхідної якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	виробнича	проектувальна

1	2	3
Планувати систему заходів щодо забезпечення нормативної якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	виробнича	проектувальна
Здійснювати розробку нормативів якості продукції та послуг на підприємстві готельно-ресторанної індустрії з урахуванням міжнародних стандартів якості	виробнича	організаційна
Визначати політику якості продукції та послуг готельно-ресторанної індустрії з урахуванням вимог професійних стандартів	виробнича	управлінська
Упроваджувати наукові методи управління якістю послуг в готельно-ресторанному господарстві	виробнича	організаційна
Вносити рекомендації з введення нових чи змін існуючих вимог щодо якості послуг на умовах конкурентоспроможності	виробнича	управлінська
Визначати періодичність контролю якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві згідно з нормативною документацією	виробнича	управлінська

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
4. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ 180 9001 -2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності
7. Бурчакова М.А. Управление качеством / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева. - М. : Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2004. - 176 с.
8. Гиссин В.И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / В.И. Гиссин. - Ростов н/Д, 2003.-396 с.
9. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (ТСиМ) / С. Джордж, А. Ваймерских. - СПб. : Виктория плюс, 2002.-256 с.
10. Управление качеством / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.. - М. : Юнити-Дана, 2004. - 334 с.
11. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики / В.Ю. Огвоздин. - М. : Дело и Сервис, 2002. - 160 с.
11. Топольник В.Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В.Г. Топольник. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. - 182 с.

12. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства : навч. посіб. / В.Г. Топольник. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. -174 с.

13. Топольник В.Г. Кваліметрія в ресторанному господарстві : монографія / В.Г. Топольник, А.С. Ратушний. - Донецьк : ДонНУЗТ, 2008. - 243 с.

14. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. -К. : Знання ; КОО, 2007. -471 с.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» - формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Завданням дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань: еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю; процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства; вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Предмет вивчення в дисципліні: відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Назви змістових модулів: Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Управление качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве

Цель изучения дисциплины «Управление качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве» - формирование у студентов системы знаний относительно организационных, нормативно-правовых вопросов управления качеством, создания и внедрения систем менеджмента качества (СМК), принципов эффективного их функционирования, методов контроля и оценки уровня качества, умения и навыков применения общетеоретических основ для решения конкретных задач по контролю, обеспечения, повышения и управления качеством продукции и услуг гостинично-ресторанного хозяйства. Задачей дисциплины является теоретическая и практическая подготовка студентов по следующим вопросам: эволюция развития и современная философия управления качеством, системы управления качеством, процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве, научно-теоретическая и методическая база оценки качества продукции и услуг гостинично-ресторанного хозяйства, требования нормативной документации и профессиональной науки к составляющим деятельности учреждений гостиничного и ресторанного хозяйства; измерения и оценки качества продукции и услуг гостинично-ресторанного хозяйства. Предмет изучения в дисциплине: отношения, формирующиеся в процессе планирования, управления, обеспечения и улучшения качества в рамках системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве. Названия содержательных модулей: Базовые положения управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве. Создание системы управления качеством и обеспечение ее эффективного функционирования в гостинично-ресторанном хозяйстве. Теоретические основы определения качества продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве.

Management by quality of products and services in a hotel-restaurant economy

Purpose of the discipline "Management of quality products and services in the hospitality sector" - the formation of students' knowledge of the institutional, regulatory and legal issues of quality management, development and implementation of quality management systems (QMS), the principles of their effective functioning, quality monitoring and evaluation quality, ability and skills of application of general principles to solve specific problems for the control, maintenance, improvement and quality management services and hotel and restaurant management. The objective of discipline is the theoretical and practical training for students on the following issues: the evolution of modern philosophy and quality management, quality management system, processes of the quality management system of products and services in hotel and restaurant management, scientific-theoretical and methodological framework of evaluating the quality of products and services, hotel and restaurants, requirements documentation and professional science to the components of hotel and restaurant management, measurement and evaluation of the quality of products and services of hotel and restaurant management. The object of study in the discipline: relations formed in the process of planning, management, maintenance and quality improvement within the quality control of products and services in the hospitality sector. Titles content modules: basic principles of quality management and services in the hospitality sector. Creating a quality management system and ensure its effective functioning in hotel and restaurant management. The theoretical basis of determining the quality of products and services in the hospitality sector.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи

Розподіл обсягу навчальної роботи студента денної форми навчання по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наведено в табл. 2.1

Таблиця 2.1 – Розподіл обсягу навчальної роботи студента (денна форма навчання)

Призначення: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних до ECTS – 4,5: у тому числі: Модулів - 1, Змістовних модулів – 3; Загальна кількість годин - 162	Галузь знань 1401 - «Сфера обслуговування» Напрямок підготовки 6.40101 «Готельно-ресторанна справа» Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Статус дисципліни: нормативна Рік підготовки: 4-й Семестр: 8-й. Лекції – 30 год. Практичні (семінарські) – 30 год. Самостійна робота – 102 год. Вид підсумкового контролю - іспит.

Розподіл обсягу навчальної роботи студента заочної форми навчання по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наведено в табл. 2.2

Таблиця 2.2 – Розподіл обсягу навчальної роботи студента (заочна форма навчання)

Призначення: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних до ECTS – 4,5: у тому числі: Модулів - 1, Змістовних модулів – 3; Загальна кількість годин - 162	Галузь знань 1401 - «Сфера обслуговування» Напрямок підготовки 6.40101 «Готельно-ресторанна справа» Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Статус дисципліни: вибіркова Рік підготовки: 5-й Семестр: 9-й. Лекції – 8 год. Практичні (семінарські) – 10 год. Самостійна робота – 144 год. Вид підсумкового контролю - іспит.

Структура навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наведена у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – Структура навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Спеціальність, спеціалізація, (шифр, аббревіатура)	Всього кредит/годин	Семестр(и)	Години								Екзамен (семестр)	Залік (семестр)
			Аудиторні	у тому числі			Самостійна робота	у тому числі				
				Лекції	Практичні, семінари	Лабораторні		Контр. роб	КП/КР	РГР		
6.40101 «Готельно-ресторанна справа» (денна форма навчання)	4,5/162	8	60	30	30	-	102	-	-	-	8	-
6.40101 «Готельно-ресторанна справа» (заочна форма навчання)	4,5/162	9	18	8	10	-	144	18	-	-	9	-

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів. Всі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

2.2. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1 Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

(2,5 / 90 – денна форма навчання; 3/108 – заочна форма навчання)

ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві..

Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

Об'єкт, предмет, задачі дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві». Основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

Тема 2. Якість як об'єкт управління.

Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Механізм управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 3. Розвиток систем управління якістю.

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП), бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗПВ (якість, надійність, ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ), наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна система управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ В О і ПП).

Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ 180 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості.

ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

4.1. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у

сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Рекламна діяльність.

Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо.

Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.

Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування. Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до виготовлення кулінарної продукції та обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів управління якістю послуг харчування та готельних послуг, здійснення заходів щодо стимулювання персоналу в забезпеченні належної якості продукції та послуг).

Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг. Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Оформлення протоколів, аналіз даних вхідного контролю якості матеріально-технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування, систематичний аналіз реклаमाцій зовнішніх і між різними службами готельно-ресторанного комплексу, розробка пропозицій із забезпечення та підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов. Роль і участь працівників лабораторій у заходах з підвищення якості продукції. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.

Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.

Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг. Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.

Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій.

Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого

персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг. Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.

2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями

Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів денної форми навчання по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наводиться в табл. 2.4

Таблиця 2.4 – Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів денної форми навчання по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Модулі (семестри) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекц.	Сем., пр.	Лаб.	СРС
Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	4,5/162	30	30	-	102
ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	1,0/36	8	8	-	20
ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.	1,5/54	10	10	-	34
ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	2,0/72	12	12	-	48

Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів заочної форми навчання по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наводиться в табл. 2.5

Таблиця 2.5 – Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів заочної форми навчання по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Модулі (семестри) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекц.	Сем., пр.	Лаб.	СРС
Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	3,0/108	8	10	-	144
ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	1,0/36	2	2	-	32
ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.	1,5/54	2	2	-	50
ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	2,0/72	4	6	-	62

2.2.2. План лекційного курсу

План лекційного курсу з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для денної і заочної форм навчання наводиться в табл. 2.6.

Таблиця 2.6 – План лекційного курсу з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для денної і заочної форм навчання

Лекція, тема	Кількість годин	
	Денне навчання	Заочне навчання
1	2	3
Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	30	8
ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	8	2
Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».		
1.1. Об'єкт, предмет, задачі дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».	2	0,5
1.2. Основні поняття дисципліни.		

1	2	3
<p>Тема 2. Якість як об'єкт управління.</p> <p>2.1. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.</p> <p>2.2. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг.</p> <p>2.3. Механізм управління якістю.</p> <p>2.4. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю.</p> <p>2.5. Системний підхід до управління якістю.</p> <p>2.6. Правові аспекти забезпечення якості.</p> <p>2.7. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.</p>	4	1
<p>Тема 3. Розвиток систем управління якістю.</p> <p>3.1. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.</p> <p>3.2. Управління якістю в незалежній Україні.</p> <p>3.3. Використання сучасних методів менеджменту якості.</p> <p>3.4. Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.</p> <p>3.5. Досвід управління якістю в різних країнах світу.</p> <p>3.6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості.</p>	2	0,5
<p>ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.</p>	10	2
<p>Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p>	4	1
<p>4.1. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ.</p> <p>4.2. Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості.</p> <p>4.3. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості.</p> <p>4.4. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.</p> <p>4.5. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.</p> <p>4.6. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>4.7. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.</p> <p>4.8. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Рекламна діяльність.</p>		

1	2	3
<p>Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>5.1. Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5.2. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5.3. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі.</p> <p>5.4. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.</p>	6	1
<p>5.5. Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5.6. Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.</p> <p>5.7. Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг.</p> <p>5.8. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов.</p> <p>5.9. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>		
<p>ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.</p>	12	4
<p>Тема 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг.</p> <p>6.1. Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг.</p> <p>6.2. Статистичні методи управління якістю.</p> <p>6.3. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.</p>	4	1
<p>Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>7.1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг.</p> <p>7.2. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг.</p>	4	1

1	2	3
<p>7.3. Оцінювання абсолютних значень показників. 7.4. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.</p> <p>7.5. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>		
<p>Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>8.1. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства.</p> <p>8.2. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.</p> <p>8.3. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу.</p> <p>8.4. Вимоги до готелів різних категорій.</p>	2	1
<p>Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>9.1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства.</p> <p>9.2. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>9.3. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>9.4. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.</p> <p>9.5. Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.</p>	2	1

2.2.3. План практичних (семінарських) занять

Семінарське заняття – форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентами теоретичних знань, отриманих на лекціях, та під час самостійного вивчення матеріалу дисципліни.

Практичне заняття - форма навчального заняття, спрямованого на формування вмінь та навичок виконання певних видів роботи, зокрема опанування методикою вивчення та характеристики рекреаційних районів світу.

За кожною темою викладач проводить семінарське або практичне заняття (табл. 2.7), на якому організує обговорення із студентами питань з тем, визначених робочою навчальною програмою, формує у студентів вміння та навички застосування окремих положень навчальної дисципліни шляхом індивідуального та групового виконання відповідно сформованих завдань.

Проведення практичних і семінарських занять базується на попередньо підготовленому матеріалі – самостійна робота студента, тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними знаннями та вміннями.

Оцінки, отримані студентом під час практичних і семінарських занять враховуються при виставленні поточної оцінки за змістовними модулями з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

Таблиця 2.7 – План проведення практичних (семінарських) занять з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для денної і заочної форм навчання

Зміст	Кількість годин	
	Денне навчання	Заочне навчання
1	2	3
Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	30	10
ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	8	2
Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».		
1.1. Об'єкт, предмет, задачі дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».	2	0,5
1.2. Основні поняття дисципліни.		
Тема 2. Якість як об'єкт управління.		
2.1. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.		
2.2. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг.		
2.3. Механізм управління якістю.		
2.4. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю.	4	1
2.5. Системний підхід до управління якістю.		
2.6. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг.		
2.7. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.		

1	2	3
<p>Тема 3. Розвиток систем управління якістю.</p> <p>3.1. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.</p> <p>3.2. Управління якістю в незалежній Україні.</p> <p>3.3. Використання сучасних методів менеджменту якості.</p> <p>3.4. Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.</p> <p>3.5. Досвід управління якістю в різних країнах світу.</p> <p>3.6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості.</p>	2	0,5
<p>ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.</p>	10	2
<p>Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>4.1. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ.</p> <p>4.2. Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості.</p> <p>4.3. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості.</p> <p>4.4. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.</p> <p>4.5. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.</p> <p>4.6. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві..</p> <p>4.7. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.</p> <p>4.8. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Рекламна діяльність.</p>	4	1
<p>Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>5.1. Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5.2. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5.3. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі.</p>	6	1

1	2	3
<p>5.4. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.</p> <p>5.5. Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.</p> <p>5.6. Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.</p> <p>5.7. Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг.</p> <p>5.8. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов.</p> <p>5.9. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>		
ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	12	6
<p>Тема 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг.</p> <p>6.1. Номенклатура і класифікація показників якості. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг.</p> <p>6.2. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг.</p>	4	2
6.3. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.		
<p>Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>7.1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг.</p> <p>7.2. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг.</p> <p>7.3. Оцінювання абсолютних значень показників. 7.4. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.</p> <p>7.5. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>	4	2

1	2	3
<p>Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>8.1. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства.</p> <p>8.2. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.</p> <p>8.3. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу.</p> <p>8.4. Вимоги до готелів різних категорій.</p>	2	1
<p>Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>9.1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства.</p> <p>9.2. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>9.3. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>	2	1
<p>9.4. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.</p> <p>9.5. Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.</p>		

2.2.4. Індивідуальне навчально-дослідне завдання

Програмою дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» передбачено виконання індивідуального навчально-дослідного завдання (ІНДЗ):

- для студентів заочної форми навчання - контрольна робота.

Виконання контрольної роботи необхідно для систематизації, закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві». Так само ІНДЗ дозволяє студентам навчитися системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розв'язання проблем підвищення якості.

При виконанні ІНДЗ студент повинен продемонструвати вміння в сфері науково-дослідної діяльності, уміння аналізу і синтезу інформаційних матеріалів по темі.

ІНДЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення практичних занять по дисципліні.

В результаті виконання контрольної роботи студент повинен:

1. Підготувати і належними чином оформити ІНДЗ на задану тематику;
2. Зробити доповідь на підсумковому практичному занятті.

Обсяг у годинах – 18 годин, включених до самостійної роботи для заочної форми навчання.

Контрольна робота оформлюється в такому порядку:

1. Титульний аркуш.
2. Зміст.
3. Основний текст.
4. Список використаних інформаційних джерел.

Обов'язкові:

- нумерація сторінок (верхній правий кут, враховуючи титульний аркуш);
- зміст з вказівкою сторінок;
- назви підрозділів виділяти жирним шрифтом, усі великі літери;

Мова написання – українська.

Комп'ютерний набір: шрифт 14, інтервал 1,5

Роботу необхідно зброшувати (папка-швидкозшивач).

Загальний обсяг роботи становить – 15 -20.

Тематика індивідуальних завдань з дисципліни

1. Якість як економічна категорія. Методи оцінки конкурентоспроможності послуг. Об'єкти й види діяльності по стандартизації.

2. Методи дослідження управління якістю. Класифікація й номенклатура показників якості послуг. Статистичні методи регулювання технологічних процесів.

3. Основні поняття й категорії управління якістю. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг. Статистичні методи приймального контролю якості послуг.

4. Історія розвитку й становлення менеджменту якості. Якість послуги і його безперервне поліпшення. Елементи й учасники сертифікації.

5. Основні етапи розвитку систем якості. Метод експертної оцінки рівня й показників якості послуг. Правові питання метрологічного забезпечення.

6. Характеристика основних вітчизняних систем управління якістю. Методи оцінки рівня якості послуг. Сертифікація систем якості. Сутність, цілі й завдання.

7. Принципи й функції управління якістю. Логістичні основи управління якістю. Види й методи технічного контролю якості послуг.

8. Принципи забезпечення якості й управління якістю послуг. Кваліметрія, основні поняття й терміни. Аналіз технологічних процесів на основі контрольних карт.

9. Взаємозв'язок якості й конкурентоспроможності послуг. Статистичні методи аналізу й управління якістю послуг. Політика в області якості. Мети в області якості. Місія підприємства.

10. Основні цілі й принципи систем управління якістю. Конкурси як інструменти встановлення конкурентоспроможності товарів і послуг. Сім інструментів управління якістю.

2.3. Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу дисципліни. Самостійна робота являється інструментом опанування навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна навчальна робота студента передбачає поглиблене вивчення питань, які є складовими тем змістових модулів, і переліку додаткових та суміжних з основним матеріалом лекцій тем, ознайомлення з якими має сприяти більш змістовному та всебічному оволодінню студентом знаннями, що є запорукою успішності підготовки висококваліфікованого фахівця у сфері готельно-ресторанного господарства.

Самостійна робота з дисципліни включає такі форми:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- вивчення додаткової літератури та довідкових матеріалів;
- підготовка до практичних та семінарських занять;
- підготовка до поточного контролю;
- виконання контрольної роботи (для заочної форми навчання).

Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів наданий в табл. 2.8 і 2.9.

Таблиця 2.8 – Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів денної форми навчання

Зміст	Кількість годин
1	2
Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	102
ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	20
Підготовка до семінарського заняття з теми 1: Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».	6
Підготовка до практичного заняття з теми 2: Якість як об'єкт управління.	8
Підготовка до семінарського заняття з теми 3: Розвиток систем управління якістю	6

1	2
ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.	34
Підготовка до семінарських занять з теми 4: Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	16
Підготовка до семінарського заняття з теми 5: Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	18
ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	48
Підготовка до практичного заняття з теми 6: Основні методи визначення якості продукції та послуг.	12
Підготовка до практичного заняття з теми 7: Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	12
Підготовка до семінарського заняття з теми 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.	12
Підготовка до практичного заняття з теми 9: Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	12

Таблиця 2.9 – Перелік питань та завдань для самостійної роботи студентів заочної форми навчання

Зміст	Кількість годин
1	2
Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	144
ЗМ 1.1. Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	32
1. Основні поняття дисципліни. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги.	10
2. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.	10
3. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг.	4
4. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.	8
ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві.	50
5. Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості.	10
6. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.	6
7. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.	6
8. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування.	8
9. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	8

1	2
10. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов.	6
11. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	6
ЗМ 1.3. Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	62
12. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг.	4
13. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.	8
14. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості.	6
15. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.	4
16. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	4
17. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства	4
18. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства	4
19. Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.	4
20. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг	6
Виконання контрольної роботи	18

Контрольні запитання для самостійної діагностики.

1. Історія розвитку систем управління якістю.
2. Основні поняття управління якістю.
3. Загальна характеристика принципів управління якістю.
4. Орієнтація на замовника.
5. Принцип лідерства.
6. Залучення працівників до управління якістю.
7. Процесний підхід до управління якістю.
8. Системний підхід до управління якістю.
9. Принцип постійного поліпшення управління якістю.
10. Принцип прийняття рішень на підставі фактів.

11. Взаємовигідні стосунки з постачальниками та партнерами.
12. Політика у сфері якості.
13. Цілі у сфері якості.
14. Доведення політики та цілей у сфері якості до працівників усіх рівнів на підприємстві.
15. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги.
16. Структура документації системи управління якістю підприємства готельно-ресторанного господарства.
17. Настанова з якості як основний документ системи управління якістю послуг.
18. Кодекс поведінки персоналу.
19. Внутрішні документи системи управління якістю.
20. Зовнішні документи системи управління якістю.
21. Законодавчі та нормативні вимоги ресторанних і готельних послуг.
22. Обов'язкові методики системи управління якістю.
23. Методики (технологічні інструкції) виконання конкретних видів послуг на підприємстві.
24. Положення про служби, посадові інструкції персоналу.
25. Реєстрація даних про якість та управління протоколами якості.
26. Роль вищого керівника у виборі стратегічного курсу на підвищення якості послуг та впровадження системи управління якістю.
27. Методи визначення вимог споживачів ресторанних і готельних послуг.
28. Потреби та очікування споживачів та інших зацікавлених у діяльності підприємства сторін.
29. Аналіз керівництвом ефективності управління якістю.
30. Людські ресурси: компетентність, обізнаність і підготовка персоналу.
31. Роль і відповідальність кожного працівника у підвищенні якості послуг.
32. Вимоги до інфраструктури ресторанного і готельного підприємства.
33. Технічні ресурси для надання продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
34. Виробниче середовище, необхідне для надання послуг високої якості.
35. Інформаційні ресурси в послугах.
36. Забезпечення ресурсами, необхідними для надання послуг високої якості.
37. Взаємовигідні відносини ресторанного чи готельного підприємства з постачальниками та партнерами.
38. Вимоги до процесів управління на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
39. Деталізація процесів надання продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
40. Процеси, пов'язані з визначенням вимог та ступеня задоволеності замовників (клієнтів).

41. Визначення входів і виходів усіх процесів, необхідних для забезпечення високої якості послуг, та взаємодій між ними.

42. Сертифікація системи управління якістю.

43. Методи моніторингу якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

44. Визначення показників якості продукції та послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

45. Соціологічні методи визначення задоволеності споживачів продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

46. Внутрішні аудити якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства на підприємстві.

47. Управління невідповідними послугами.

48. Методи запобігання наданню неякісних продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

49. Витрати на підвищення якості.

50. Результативність та ефективність управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи викладача.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

1. За засвоєнням теоретичного матеріалу:
 - консультації індивідуальні (запитання-відповідь);
 - консультації групові (розгляд типових прикладів - ситуацій).
2. За засвоєнням практичного матеріалу:
 - консультації індивідуальні та групові.
3. Для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:
 - захист виконаних контрольних робіт;
 - підготовка відповідей на семінарі;
 - підготовка реферату по одній з проблемних тем дисципліни.

Методики активізації процесу навчання

При викладанні навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» з метою активізації навчально – пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування активних методів навчання, міні-лекцій, кейс-методів, робота в малих групах (табл. 2.10).

Таблиця 2.10 – Використання навчальних технологій для активізації процесу навчання з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для денної і заочної форм навчання.

Методики активізації процесу навчання	Практичне застосування навчальних технологій
<p>Проблемні лекції (ПЛ) спрямованні на розвиток логічного мислення студентів і характеризуються виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При читанні лекцій студентам даються питання для самостійного розміркування, яке відіграє активізуючу роль, примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.</p>	<p>Тема 2. Якість як об'єкт управління. Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.</p>
<p>Міні-лекції (МЛ) характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень.</p>	<p>Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</p>
<p>Робота в малих групах</p>	<p>Практичне заняття з теми 2: Якість як об'єкт управління. Практичне заняття з теми 7: Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Практичне заняття з теми 9: Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p>
<p>Презентація</p>	<p>Семінарське заняття з теми 8: Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.</p>

Основні відмінності активних та інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але і високою ефективністю учбового процесу, який виявляється в:

- високій мотивації студентів;
- закріпленні теоретичних знань на практиці;
- підвищенні самосвідомості студентів;
- виробленні здатності ухвалювати самостійні рішення;
- виробленні здібності до колективних рішень;
- виробленні здібності до соціальної інтеграції;
- придбанні навичок вирішення конфліктів;
- розвитку здібностей до компромісів.

2.4. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів

Оцінювання знань, вмінь та навичок студентів враховує всі види занять, які передбачені програмою навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються такі форми та методи контролю і оцінювання знань:

- оцінювання роботи студента на практичних (семінарських) заняттях;
- оцінювання виконання індивідуального навчально-дослідного завдання (контрольної роботи);
- проведення проміжного контролю (опитування або письмові завдання);
- проведення модульного контролю (тестування та виконання завдань самостійної роботи);
- проведення підсумкового контролю: складання іспиту.

Засоби контролю та структура залікового кредиту по дисципліні представлена у таблицях 2.11 та 2.12.

Таблиця 2.11 – Засоби контролю та структура залікового кредиту з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів денної форми навчання

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів	
ЗМ 1.1. <i>Робота на практичних (семінарських) заняттях</i>	10
<i>Тестування</i>	10
ЗМ 1.2. <i>Робота на практичних (семінарських) заняттях</i>	10
<i>Тестування</i>	10
ЗМ 1.3. <i>Робота на практичних (семінарських) заняттях</i>	10
<i>Тестування</i>	10
Всього із змістових модулів	60
Підсумковий контроль з МОДУЛЮ 1	
Іспит	40
Всього за модулем 1	100 %

Таблиця 2.12 – Засоби контролю та структура залікового кредиту з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів 1 заочної форми навчання

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів	
ЗМ 1.1. Тестування	15
ЗМ 1.2. Тестування	15
ЗМ 1.3. Тестування	20
Всього із змістових модулів	50
Підсумковий контроль з МОДУЛЮ 1	
Виконання ІНДЗ (контрольної роботи)	20
Іспит	30
Всього за модулем 1	100 %

Загальна оцінка за змістові модулі (ЗМ 1.1, 1.2, 1.3) складається з поточних оцінок, яку студент отримує під час практичних (семінарських) занять, виконання завдань для самостійної роботи та тестування.

Загальна (модульна) оцінка з дисципліни визначається як сума оцінок за змістові модулі та оцінки за виконання контрольної роботи та результатами підсумкового залікового завдання.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента по вивченню програмного матеріалу дисципліни;
- підготовка до практичних і семінарських занять;
- виконання самостійної роботи.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних (семінарських) заняттях

Оцінювання знань студента на практичних (семінарських) заняттях проводиться по 5-ти бальній шкалі за такими критеріями:

1. Розуміння, ступень засвоєння теорії та методології проблеми, що розглядається;
2. Ступень засвоєння матеріалу навчальної дисципліни;
3. Ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4. Уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні індивідуальних завдань, та завдань, що винесені на розгляд в аудиторії;

5. Логіка, структура, стиль викладу матеріалу при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та роботи висновки.

При оцінюванні практичних завдань та завдань до самостійної роботи увага приділяється не тільки якості їх виконання але й своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу).

Проміжний модульний контроль

Проміжний модульний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу модуля та вміння застосувати його для вирішення практичних завдань і проводиться у вигляді письмового (тестового) контролю. Знання оцінюються за 5-ти бальною системою аналогічній той, що використовується для контролю систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних (семінарських) заняттях.

Оцінювання індивідуального навчально-дослідного завдання (контрольної роботи)

ІНДЗ оцінюється за такими параметрами:

- Оформлення роботи;
- Відповідність змісту наведеному плану;
- Захист/доповідь на практичній роботі.

Проведення контролю за змістовними модулями

Контроль ЗМ здійснюється та оцінюється за такими складовими: лекційна частина, практичні заняття, самостійна робота студента. Контроль за ЗМ проводиться після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал та виконано практичні (семінарські) завдання в межах кожного з ЗМ. Для проведення контролю за ЗМ 1.1 і ЗМ 1.2 використовується тестування та урахування роботи студента на практичних заняттях.

Тестові завдання містять запитання одиничного та множинного вибору, завдання на знаходження відповідності, завдання по визначенню послідовності, відкриті питання різного рівня складності.

Проведення підсумкового контролю (іспит)

Умовою допуску до іспиту є позитивні оцінки з контролю знань за змістовними модулями та виконана і захищена контрольна робота. Іспит здійснюється в письмовій тестовій формі. Тестові завдання містять запитання одиничного та множинного вибору, завдання на знаходження відповідності, завдання по визначенню послідовності, відкриті питання різного рівня складності.

2.5. Інформаційно-методичне забезпечення

Інформаційно-методичне забезпечення по дисципліні «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» наведено в табл. 2.13.

Таблиця 2.13 – Інформаційно-методичне забезпечення

Бібліографічні описи, Інтернет адреси	ЗМ, де застосовується
1	2
1. Рекомендована основна навчальна література	
Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. 2-е видання: Навч. пос. / Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. – К: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2008. – 384 с.	ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
Бурчакова М.А. Управление качеством / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева. - М. : Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2004. - 176 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
Гиссин В.И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / В.И. Гиссин. - Ростов н/Д, 2003.-396 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM) / С. Джордж, А. Ваймерских. - СПб. : Виктория плюс, 2002.-256 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики / В.Ю. Огвоздин. - М. : Дело и Сервис, 2002. - 160 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак: монографія. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с.	ЗМ 1.3
Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства: Навчальний посібник. / Топольник В.Г. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 174 с.	ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
Топольник В.Г. Кваліметрія в ресторанному господарстві : монографія / В.Г. Топольник, А.С. Ратушний. - Донецьк : ДонНУЗТ, 2008. - 243 с.	ЗМ 1.2
Управление качеством / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.. - М. : Юнити-Дана, 2004. - 334 с.	ЗМ 1.1
Шаповал М.І. Менеджмент якості.: Підручник. – К: Т-Во «Знання», КОО, -2003. – 475 с	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
2. Додаткові джерела	
Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2004, № 37, Ст.449.	ЗМ 1.1
ДСТУ 2681-94 Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни та визначення.	ЗМ 1.1 ЗМ 1.2

1	2
ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.	ЗМ 1.1
ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення	ЗМ 1.1 ЗМ 1.2
ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.	ЗМ 1.1
ДСТУ 3651.0-97 Метрологія. Одиниці фізичних величин. Основні одиниці фізичних величин Міжнародної системи одиниць. Основні положення, назви та позначення	ЗМ 1.1 ЗМ 1.2
ДСТУ 3651.1-97 Метрологія. Одиниці фізичних величин. Похідні одиниці фізичних величин Міжнародної системи одиниць та позасистемні одиниці. Основні поняття, назви та позначення	ЗМ 1.1 ЗМ 1.2
ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.	ЗМ 1.1
Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ №297 від 15.03.2006 р. // Офіційний вісник України. 2006. - № 11. Ст. 731.	ЗМ 1.3
ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001. - 36 с.	ЗМ 1.1
ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: Держстандарт України, 2001. - 52 с.	ЗМ 1.3
ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR / В... Горопацький (пер.і наук.-техн.ред.). — Офіц. вид — К. : Держспоживстандарт України, 2004. — IV, 11с. — (Національний стандарт України).	ЗМ 1.3
ДСТУ ISO 19011:2003. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT) / Л.К. Віткін (пер.та наук.-техн.ред.). — Офіц. вид. — К. : Держспоживстандарт України, 2004. — V, 24с. : рис. — (Національний стандарт України).	ЗМ 1.3
ДСТУ ISO 10007:2005. Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією ISO / А. Сухенко (пер.з англ.і наук.техн.ред.). — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2007. — IV, 8с. — (Національний стандарт України). — Бібліогр.: с. 7.	ЗМ 1.3
ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю ; Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2008. — V, 29 с. — (Національний стандарт України).	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2009. — VII, 26 с. — (Національний стандарт України).	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М.: ООО «Вершина», 2005. - 176 с.	ЗМ 1.3
Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О. Самарцев Є.В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. / За ред. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 156 с.	ЗМ 1.3
Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К. : ЦУЛ, 2009. – 344 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.3

1	2
Вакулєнко А.В. Управління якiстю: Навч.-метод. посiб. для самот. вивчення дисциплiни / Київський національний економiчний ун-т — К.: КНЕУ, 2004. — 168с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Жадан О.В. Основи управління якiстю: Навч.-метод. посiбник / Жадан О.В., Кретова А.В., Сичов Г.М.. – Донецьк: Донецький держ. ун-т управління, 2004. – 99 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Зєнкiн А. С., Хiмiчева Г. I., Єфiменко Н. А., Соловийов В. М.. Стандартизацiя та управління якiстю: навч. посiбник / Черкаський національний ун-т iм. Богдана Хмельницького. — Черкаси : [Вид. вiд. ЧНУ iм. Б.Хмельницького], 2008. — 171 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Зiмiна Г.К. Стандартизацiя систем управління якiстю згiдно стандартiв серiї ISO 9000:2000 (у схемах): Навч.- практи. посiб. — К. : Школа Адмiнiстративного Управління Зiмiної, 2003. — 255 с.: схеми — (Серiя "Поширення досвiду лiдерiв якостi").	ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
Исикава К. Японские методы управления качеством. - М.: Экономика, 1988. – 215 с.	ЗМ 1.1
Кислицин В.О. Розвиток системи управління якiстю на підприємствi: [монографiя] / НАН України; Інститут економiки промисловостi. — Донецьк, 2009. — 188с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2
Кривошюков В.І. Управління якiстю та системи управління: Навч. посiб. / Кривошюков В.І., Друян В.М. — Донецьк : Норд-Прес, 2004. – 350 с.	ЗМ 1.1, ЗМ 1.3
Мороз О.В., Ткачук Л.М. Органiзацiйно-економiчнi фактори управління якiстю на підприємствах / Вiнницький національний технічний ун-т. — Вiнниця: УНІВЕРСУМ-Вiнниця, 2005. — 137с.	ЗМ 1.2, ЗМ 1.3
Ребрин Ю.И. Управление качеством / Ю.И. Ребрин. – Т.: Изд-во ТРТУ, 2004. – 142 с.	ЗМ 1.1
Фокс М.Дж. Принципы и методы всеобщего руководством качеством. / пер. с англ. под общ. ред. проф. В.И. Азарова. – М.: Фонд «Европейский центр по качеству», 1999. – 105 с.	ЗМ 1.1
3. Ресурси мережi Інтернет	
Цифровий репозиторiй ХНАМГ	ЗМ 1.1, ЗМ 1.2

Навчальне видання

Програма навчальної дисципліни та
робоча програма навчальної дисципліни
**«Управління якістю продукції та послуг
в готельно-ресторанному господарстві»**

(для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання
напряму підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»)

Укладач: **ПОЛЧАНІНОВА** Ірина Леонідівна

В авторській редакції

Комп'ютерне верстання: *Н. Ю. Гаврилiна*

План 2012, поз. 380 Р

Підп. до друку 27.11.2012 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 1,9

Зам. № 9208

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rektorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК №4064 від 12.05.2011 р.