

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

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання контрольної роботи
з дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

*(для студентів 5 курсу заочної форми навчання
напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2015

Методичні вказівки до виконання контрольної роботи з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» (для студентів 5 курсу заочної форми навчання напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Л. Полчанінова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 20 с.

Укладач: І. Л. Полчанінова

Рецензент: д. е. н., проф. І. М. Писаревський

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

ЗМІСТ

	Стр.
1 Мета та завдання вивчення дисципліни.....	4
2 Загальні методичні рекомендації.....	5
3 Загальні вимоги до виконання і оформлення контрольної роботи....	6
4 Тематика контрольної роботи.....	9
5 Рекомендації до змісту контрольної роботи.....	10
Список рекомендованих джерел.....	17

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Тенденції сучасного розвитку України характеризуються інтеграцією національної економіки до міжнародної та орієнтацією структурних зрушень на користь сфери послуг. У контексті економічних перетворень неминуче постає питання про необхідність підвищення якості як ключового чинника забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. Для готельного-ресторанного господарства як найбільш вагомого сегмента туристичної індустрії це питання є актуальним навіть в умовах економічної та фінансової кризи, оскільки цей сектор світової та національної економіки залишається динамічним та одним із високорентабельних.

Як засвідчує досвід сучасного управління, вдосконалення системи управління якістю, поліпшення якості бізнес-процесів діяльності підприємства, продукції і послуг призводить до зростання кількості споживачів та збільшують прибутки підприємства. Формування та впровадження ефективної системи управління якістю на підприємстві позитивно впливає на його економічний розвиток і конкурентоспроможність, тому питання менеджменту якості набувають все більшої актуальності.

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.

2 ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

„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.

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 ресторани і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

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

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні (семінарські) заняття, контрольна робота, самостійна робота студента, контрольні заходи. Всі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

Форма підсумкового контролю – іспит.

Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів заочної форми навчання наводиться в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів заочної форми навчання

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

3 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ І ОФОРМЛЕННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

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

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 контрольна робота дозволяє опанувати студентам необхідними навичками при

рішенні конкретних завдань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування.

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

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

В результаті виконання індивідуального завдання студент повинен:

1. Підготувати і належними чином оформити контрольну роботу на задану тематику.

2. Зробити доповідь на підсумковому практичному занятті.

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

Матеріали контрольної роботи розміщують в такій послідовності:

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

Контрольна робота виконується на ЕОМ на одному боці аркуша білого паперу формату А4 через півтора міжрядкові інтервали, шрифт Times New Roman, 14 кегль. Загальний обсяг роботи 15 -20 сторінок друкованого тексту, включаючи бібліографію. До загального обсягу роботи не входять додатки. За необхідності окремі таблиці та рисунки можна подавати на аркушах формату А3. Границі аркуша мають бути наступних розмірів: ліве поле – не менше як 30 мм, праве – не менше як 10 мм, верхнє – не менше як 20 мм, нижнє – не менше як 20 мм.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул і т.п. подають арабськими цифрами без знаку №. Таблиці та ілюстративний матеріал, які розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше. Ілюстрації (графіки, діаграми тощо) позначають словом Рис. і нумерують послідовно у межах розділу. Посилання на ілюстрації вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад, *Рис. 2.1.*

Кожна таблиця повинна мати назву, яка пишеться над таблицею симетрично до тексту. Слово Таблиця та безпосередньо її назва починається з великої літери. У кожній таблиці заголовки граф повинні починатися з великих літер, підзаголовки – з маленьких, якщо вони складають єдине ціле. Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті. Таблицю з великою кількістю рядків можна перенести на іншу сторінку, при цьому не повторюючи назву, а вказуючи Продовження табл.

На всі таблиці мають бути посилання в тексті, при цьому слово Таблиця пишуть скорочено, наприклад, Табл. 2.3. У повторних посиланнях за текстом на таблиці треба зазначити див. табл. 2.3.

Контрольна робота повинна бути написана літературною мовою, без зловживань: науковими термінами (які транслітеровані з іноземних мов); цитатами, запозиченими із статей, монографій, підручників та з мережі Інтернет. Вона не повинна мати компілятивний характер.

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.

Роботу необхідно зброшурувати (папка-швидкозшивач).

Обсяг контрольної роботи визначається потребами повного відображення проведеного дослідження. Рекомендований обсяг роботи становить не менше 15 сторінок формату А4. В кінці роботи ставиться підпис студента і дата виконання. Завершена контрольна робота, належним чином оформлена, подається керівникові для перевірки.

Критеріями оцінювання є:

- чіткість, повнота та послідовність розкриття кожного питання плану;
- науковість стилю викладання;
- відсутність орфографічних і синтаксичних помилок;
- правильне оформлення роботи відповідно державних стандартів (при значних відхиленнях від встановлених вимог робота може бути взагалі не допущена до захисту, або це суттєво вплине на загальну оцінку).

Керівник проводить попереднє оцінювання якості виконання контрольної роботи та її відповідальності вимогам і приймає рішення про допуск (не допуск) виконаного завдання до захисту. До захисту допускаються контрольні

роботи, виконані студентами згідно з вимогами цих методичних вказівок. Контрольні роботи з ознаками плагіату знімається з розгляду, виставляється незадовільна оцінка.

Якщо контрольна робота виконана без дотримання рекомендацій, вона повертається студенту без перевірки на доопрацювання.

Робота, яка не відповідає поставленим вимогам, має бути перероблена згідно із зауваженнями керівника і подана для перевірки вдруге.

При захисті студент повинен розкрити сутність завдання, зробити висновки й відповісти на запитання керівника.

Контрольна робота має продемонструвати: вміння автора логічно та аргументовано викладати матеріал, коректно використовувати статистичні та математичні методи для аналізу проблем; навички роботи, власні узагальнення та висновки, вміння працювати з літературою.

4 ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант № 1

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

Варіант № 2

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

Варіант № 3

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

Варіант № 4

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

Варіант № 5

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

Варіант № 6

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

Варіант № 7

1. Принципи й функції управління якістю.
2. Логістичні основи управління якістю.
3. Види й методи технічного контролю якості послуг.

Варіант № 8

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

Варіант № 9

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

Варіант № 10

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

5 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЗМІСТУ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант № 1

1 Економічні категорії якості проявляються через прибуток підприємства від продажу якісно наданих послуг. Тому проблема підвищення якості послуг гостинності сьогодні актуальна для будь-якого підприємства, коли в підвищенні ефективності діяльності все більше значення набуває фактор «якість послуг», що забезпечує її конкурентоспроможність.

При виконанні завдання необхідно розкрити низку питань: історію й причини зародження проблеми якості послуг; чому актуальність даної проблеми зростає на сучасному етапі. Розглянути сторони, зацікавлені в підвищенні якості послуг гостинності, а також який ефект можна одержати від підвищення якості й у яких формах він виражається.

2 По своїй сутності товар (послуга) є єдиним засобом одержання прибутку й тим самим основним знаряддям конкурентної боротьби, її матеріальною основою. Скрізь, де розгортається суперництво за підвищення якості послуг й максимізацію прибутку, зниження й витрат виробництва, важливе значення набуває комплексна оцінка конкурентоспроможності послуг.

При виконанні завдання необхідно дати обґрунтування доцільності оцінки конкурентоспроможності послуг, розглянути принципи й порядок оцінки, а також дати класифікацію методів оцінки конкурентоспроможності послуг.

3 Стандартизація – діяльність, спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування в певній області за допомогою встановлення положень для загального багаторазового використання у відношенні реально існуючих або потенційних завдань.

При виконанні завдання необхідно описати основні об'єкти й види діяльності по стандартизації.

Варіант № 2

1 При проведенні досліджень в області управління якістю використовується широкий арсенал методів, які можна підрозділити на теоретичні, емпіричні й теоретико-емпіричні.

При виконанні завдання необхідно описати загальні вимоги до дослідження управління якістю, дати класифікацію видів дослідження, коротку характеристику основних методів дослідження управління якістю.

2 Під продукцією гостинності розуміється матеріалізований результат процесу трудової діяльності, що має корисні властивості й призначений для використання споживачами з метою задоволення їх потреб.

При виконанні завдання необхідно дати класифікацію послуг гостинності, розкрити склад і структуру показників якості, види номенклатури показників якості, мети їх використання.

3 Статистичні методи служать потужним засобом не тільки для одержання об'єктивної інформації, але й пізнання в тому числі реальних природних законів. Їхнє застосування – досить діючий шлях розробки нових технологій і контролю якості процесів. Статистичні методи зізнаються важливою умовою рентабельного управління якістю, а також засобом підвищення ефективності виробничих процесів і якості послуг.

При виконанні завдання необхідно розглянути завдання статистичного регулювання технологічного процесу, описати статистичні методи регулювання

для контролю малих вибірок, що здійснюються по кількісному й альтернативному ознаках.

Варіант № 3

1 Якість – це категорія, з якої тією чи іншою мірою знайомі все. Разом з тим, якість – досить складна й суперечлива філософська категорія, відома із часів Аристотеля.

При виконанні завдання необхідно розкрити сутність і роль якості, різноманітність їх формулювань із урахуванням різних аспектів його розуміння. Крім того, необхідно дати визначення й іншим категоріям, таким як система якості, планування якості, управління якістю і т.д.

2 Сфера послуг займає значне місце в економіці й життя суспільства. Сьогодні важливе значення набувають послуги в загальній масі факторів, що впливають на конкурентоспроможність підприємств різних галузей, у тому числі й для готельно-ресторанних. Якісні послуги привертають увагу, викликають бажання скористатися ними. Складається позитивна ситуація в індустрії гостинності, що дозволяє споживачам зрівняти одну послугу з іншою, а також підштовхує конкурентів до надання послуг, що постійно поліпшуються, при забезпеченні їх якості.

При виконанні завдання необхідно розкрити роль і сутність послуг, дати її класифікацію, особливості оцінки конкурентоспроможності послуг, принципи й критерії їх оцінки, а також методологію оцінки конкурентоспроможності послуг готельно-ресторанних підприємств.

3 Статистичний приймальний контроль послуг використовується як вибірковий метод при прийманні партій товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів. Він заснований на застосуванні методів математичної статистики для перевірки відповідності якості встановленим вимогам.

При виконанні завдання необхідно дати ряд визначень: правила відбору проб і вибірок, види проб, приймальне число, бракувальне число, приймальний рівень дефектності і т.д. Розглянути два методи статистичного приймального контролю якості:

1) контроль якості за альтернативною ознакою, коли за показник якості ухвалюється частка браку у вибірці;

2) контроль якості за кількісною ознакою, коли визначаються статистичні характеристики розподілу вимірюваного параметра у вибірці й за отриманими значенням оцінюється якість усієї партії.

Варіант № 4

1 В історії якості існують п'ять фаз, що перекриваються й триваючих, які в повній відповідності із законами діалектики розвивалися під тиском протиріччя між внутрішніми й зовнішніми цілями виробника – забезпеченням якості послуг, що випускається, і відповідно зміцненням положення на ринку й підвищенням ефективності діяльності, тобто збільшенням прибутку компанії. Це протиріччя на кожній стадії розвитку ринку й суспільства мало свою специфіку й по-різному вирішувалося.

При виконанні завдання необхідно описати шлях становлення й розвитку менеджменту якості від ідей Тейлора, що виникли на початку ХХ століття до сучасних концепцій і принципів управління якістю, значна частина яких уже знайшла відбиття в міжнародних стандартах.

2 Якість послуги й задоволення споживача тісно зв'язані. Висока якість веде до росту ринкової частки, доходів інвесторів, зниженню витрат і чутливості до цінової конкуренції. Навіть однієї із цих причин досить, щоб прагнути до якості й безперервному вдосконалюванню.

При виконанні завдання необхідно розглянути поняття якості послуги, різні підходи до визначення критеріїв якості послуги й шляхи підвищення якості послуги.

3 В умовах ринкової економіки, коли продукцію й послуги надають підприємства різних форм власності, найбільш ефективним способом гарантії якості послуг й послуг, а точніше відповідності їх установленим вимогам, є сертифікація.

При виконанні завдання необхідно розглянути порядок і правила проведення сертифікації, види випробувань, номенклатуру послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації, структурну схему органа по сертифікації; схеми сертифікації.

Варіант № 5

1 Для графічної ілюстрації основних етапів розвитку систем якості використовують фігуру, добре відому в українському бізнесі, – «Знак якості». В історії розвитку документованих систем якості, мотивації, навчання й партнерських відносин можна виділити п'ять етапів і представити їх у вигляді п'яти зірок якості: якість послуг як відповідність стандартам; якість послуг як відповідність стандартам і стабільність процесів; якість послуг, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам; якість як задоволення вимог і

потреб споживачів і службовців; якість як задоволення потреб і вимог суспільства, власників, споживачів і службовців.

При виконанні завдання необхідно дати коротку характеристику кожного етапу розвитку систем якості, розвитку основних організаційних систем управління якістю в Україні в ХХ столітті й на сучасному етапі.

2 Експертний метод розв'язку завдань заснований на використанні узагальненого досвіду й інтуїції фахівців-експертів. Експертний метод оцінки рівня якості послуг використовується в тих випадках, коли неможливо або дуже важко застосувати методи об'єктивного визначення значень показників якості.

При виконанні завдання необхідно розкрити сутність експертних методів і організацію робіт з їхнього використання при управлінні якістю, перелік і послідовність основних етапів роботи експертної комісії, види подання результатів оцінки якості.

3 Завдання підвищення вірогідності результатів випробувань і контролю якості послуг багатогранна. Правову основу для її розв'язку представляє Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» та ДСТУ 2681-94: Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни та визначення.

При виконанні завдання необхідно описати, які питання регулює дані акти і створення яких державних структур вони передбачають, їх основний зміст і тощо.

Варіант № 6

1 Внесок України в створенні методів і форм управління якістю відбився в розроблені в різні роки системах управління якістю.

При виконанні завдання необхідно вказати основні вітчизняні системи управління якістю, їх основну суть, критерії управління, об'єкти управління й області застосування.

2 Проблема підвищення якості послуг, тобто досягнення її технічної досконалості на практиці вирішується оцінкою рівня послуг, прийняттям управлінських рішень і виконанням відповідних заходів. При оцінці технічного рівня і якості послуг використовують диференційований, комплексний або змішаний, а також інтегральний методи.

При виконанні завдання необхідно розглянути етапи оцінки рівня якості послуг, описати основні методи оцінки рівня послуг.

3 У світі спостерігається стрімке зростання числа підприємств, що сертифікували свої системи якості на відповідність стандартам ISO серії 9000.

При виконанні завдання необхідно розкрити сутність і зміст сертифікації, основні терміни й поняття, мети й завдання, причини, що спонукують підприємства впроваджувати системи і їх сертифікувати, порядок і послідовність процедур при сертифікації систем якості.

Варіант № 7

1 Основним принципом систем управління є управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуг й рівнях управління.

При виконанні завдання необхідно виділити основні принципи й функції відповідно до наявних моделей систем управління якістю.

2 Логістична концепція передбачає, з одного боку, застосування принципів і методів логістики для управління якістю, а з іншого – формування логістичної системи відповідної до організації й адекватні керуючі впливи на якість як об'єкт управління.

При виконанні завдання необхідно дати визначення й зміст логістичної системи управління якістю, критерії для оцінки якості логістичного обслуговування.

3 Організація й проведення технічного контролю якості є одним із елементів системи управління якістю на стадіях надання й реалізації готельно-ресторанних послуг.

При виконанні завдання необхідно розкрити завдання й функції служби технічного контролю послуг на готельно-ресторанних підприємствах, види контролю по різних класифікаційних ознаках, перелічити методи технічного контролю якості.

Варіант № 8

1 Принцип забезпечення якості заснований на формуванні й взаємодії трьох основних груп факторів: матеріальної бази, кваліфікованого й зацікавленого персоналу й чіткого управління якістю.

При розгляді принципу забезпечення якості послуг необхідно розкрити фактори, що впливають на якість; дати визначення поняттям якість, управління якістю й забезпечення якості, розкрити склад функцій управління якістю, особливості управління якістю послуг.

2 Кваліметрія – вчення про вимір і кількісної оцінки якості об'єктів і процесів діяльності людей. Управління якістю багато в чому ґрунтується на кількісних методах, що потрібне використання кваліметрії.

При виконанні завдання необхідно розкрити історію зародження й розвитку кваліметрії, основні терміни й поняття, об'єкти кваліметрії, її роль у управлінні якістю.

3 Контрольна карта – інструмент, що дозволяє відслідковувати хід протікання процесу й впливати на нього, попереджаючи його відхилення від пропонованих до процесу вимог.

При виконанні завдання необхідно описати із чого складається контрольна карта, типи контрольних карт і методика їх застосування.

Варіант № 9

1 В умовах ринкових відносин неодмінною умовою виживання й успішного розвитку підприємств є здатність виробити продукцію й надавати послуги, що є конкурентоспроможними. Попит як ринкова категорія визначається рядом складових, найважливішими з яких є ціна і якість.

При виконанні завдання необхідно показати взаємозв'язок між якістю й конкурентоспроможністю, представити формулу індексу задоволеності споживача й дати основи поняття конкурентоспроможності як такової.

2 Статистичні методи зізнаються важливою умовою рентабельного управління якістю, а також засобом підвищення ефективності виробничих процесів і якості послуг.

Для вирішення проблем, пов'язаних з якістю послуг, широко застосовуються сім традиційних методів, а саме: гістограми, діаграма розшарування, діаграма Парето, причинно-наслідкові діаграми, контрольні листки, контрольні карти, діаграма розсіювання.

При виконанні завдання необхідно дати визначення й коротку характеристику кожному з перерахованих методів, указати області їх застосування, а також розкрити суть ще двох прийомів, часто використовуваних на початковій стадії роботи: мозкова атака й схема процесу.

3 Для успішної діяльності готельно-ресторанного підприємства необхідно здійснювати управління систематично й відкрито. Для цього вище керівництво повинне забезпечити свідчення свого зобов'язання по розробці й впровадженню системи менеджменту якості через розробку політики й цілей в області якості й чітке формулюванні місії підприємства.

При виконанні завдання необхідно описати основні вимоги до розробки політики й цілей в області якості, а також при формулюванні місії підприємства.

Варіант № 10

1 Висока якість досягається, насамперед, завдяки продуманій і добре організованій системі управління якістю.

При виконанні завдання необхідно дати визначення системи управління якістю, розкрити основні цілі й принципи систем управління якістю.

2 Діючим методом стимулювання робіт з поліпшення якості у світі стало вручення національних і міжнародних премій, що являють собою одну з форм подальшого розвитку системного підходу до управління якістю.

При виконанні завдання необхідно розкрити роль конкурсів, функції премій з якості, дати коротку характеристику найбільш відомим закордонним і національним преміям у сфері гостинності, їх подібність і відмінності.

3 Набір інструментів, що дозволяють полегшити завдання управління якістю при аналізі різного роду факторів, одержав назву семи інструментів управління якістю.

До них відносяться: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревоподібна діаграма, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, аналіз матричних даних.

При виконанні завдання необхідно дати визначення й коротку характеристику кожному з перерахованих інструментів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі акти

1. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2004, № 37, С. 449.

2. ДСТУ 2681-94 Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни та визначення. Режим доступу: document.org.ua/dstu-2681-94-srrsdoc-srh1000168774.html.

3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ №297 від 15.03.2006 р. // Офіційний вісник України. 2006. – № 11. С. 731.

4. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. – К.: Держстандарт України, 2001. – 6 с.

5. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К.: Держстандарт України, 2001. – 52 с.

6. 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, 11 с. – (Національний стандарт України).

7. 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).

8. 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, 8 с. – (Національний стандарт України). – Бібліогр.: С. 7.

9. 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).

10. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – VII, 26 с. – (Національний стандарт України).

Основна література

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. 2-е видання: Навч. пос. / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – К: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2008. – 384 с.

2. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. / Е. А. Балашова – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.

3. Босовська М.В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.04 / Київський національний торговельно- економічний ун-т. – К., 2009. – 24 с.

4. Гиссин В.И. Управление качеством гостиничных услуг : моногр./ В.И. Гиссин. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 324 с.

5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.

6. Джеральд Гловер В. Управление качеством в индустрии гостеприимства : учебник / Джеральд Гловер В. –М. : ЮНИТИ, 2008. – 453 с.

7. Джозеф Уэст Д. Стратегия обслуживания в предприятиях индустрии гостеприимства : учебник / Джозеф Уэст Д. – М. : РМАТ, 2001. – 514 с.

8. Кобяк М. В. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2008. – 511 с.

9. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с.

10. Топольник В. Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства: Навчальний посібник. / Топольник В. Г. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 174 с.

11. Топольник В. Г. Квалиметрия в ресторанном хозяйстве : монографія / В. Г. Топольник, А. С. Ратушний. – Донецк : ДонНУЗТ, 2008. – 243 с.

Додаткова література

1. Бібік Ю. В. Економічні аспекти сертифікації продукції та систем управління якістю за міжнародними стандартами: Автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Ю. В. Бібік / Харківський держ. економічний ун-т. – Х. : ХДЕУ, 2002. – 20 с.: рис.

2. Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самот. вивчення дисципліни / А. В. Вакуленко / Київський національний економічний ун-т – К.: КНЕУ, 2004. – 168 с.

3. Жадан О. В. Основи управління якістю: Навч.-метод. посібник / О. В. Жадан, А. В. Кретьова, Г. М. Сичов. – Донецьк: Донецький держ. ун-т управління, 2004. – 99 с.

4. Зенкін А. С. Стандартизація та управління якістю: навч. посібник / А. С. Зенкін, Хімичева Г. І., Єфіменко Н. А., Соловійов В. М.. / Черкаський національний ун-т ім. Богдана Хмельницького. –Черкаси : ЧНУ ім. Б.Хмельницького, 2008. –171 с.
5. Зіміна Г. К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000 (у схемах): Навч.- практич. посіб. / Г. К. Зіміна. – К . : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. –255 с.: схеми –(Серія "Поширення досвіду лідерів якості").
6. Исикава К. Японские методы управления качеством. / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – 215 с.
7. Кислицин В. О. Розвиток системи управління якістю на підприємстві: [монографія] / В. О. Кислицин. – Донецьк: Інститут економіки промисловості; НАН України, 2009. – 188 с.
8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов. / Ф. Котлер, Дж. Боун, Дж. Мейкенз. – М: ЮНИТИ, 1998. – 318 с.
9. Кривощоків В. І. Управління якістю та системи управління: Навч. посіб. / В. І. Кривощоків, В. М. Друян. – Донецьк: Норд-Прес, 2004. – 350 с.
10. Кумэ Хитоси. Статистические методы повышения качества. / Хитоси Кумэ. – М. : Финансы и Статистика, 1990. – 304 с.
11. Методика оцінки витрат на якість. М010-2003: Методичний посібник / Держспоживстандарт України. Інститут з питань управління якістю та довкіллям / О. Г. Топольницький (заг.ред.). – К. : ДП УкрНДНЦ, 2003. – 24 с.
12. Мороз О. В. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах / О. В. Мороз, Л. М. Ткачук / Вінницький національний технічний ун-т. – Вінниця : УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2005. – 137 с.
13. Мунін Г. Б. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв, Є. В. Самарцев, О. О. Гаца / За ред. С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 156 с.
14. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : ЦУЛ, 2009. – 344 с.
15. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. / В. А. Никитин. – СПб. : Питер, 2002. – 272 с.
16. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции: Учеб. пособие. / П. А. Орлов. – Харьков: ИНЖЭК, 2004. – 304 с.
17. Ребрин Ю.И. Управление качеством / Ю. И. Ребрин. – Т.: Изд-во ТРТУ, 2004. – 142 с.
18. Розова Н. К. Управление качеством. / Н. К. Розова. – СПб.: Питер, 2002. – 224 с.
19. Федорченко В. К. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / В. К. Федорченко, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. – К.: Вища школа., 2001. – 302 с.
20. Фокс М. Дж. Принципы и методы всеобщего руководством качеством. / М. Дж. Фокс / пер. с англ. под общ. ред. проф. В. И. Азарова. – М.: Фонд «Европейский центр по качеству», 1999. – 105 с.
21. Фокс М. Дж. Введение в обеспечение качества / М. Дж. Фокс / пер. с англ. под общ. ред. проф. В. И. Азарова. – М.: Фонд «Европейский центр по качеству», 1999. – 118 с.
22. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник. / М. І. Шаповал. – К. : Знання, 2007. – 471 с.
23. Шиндовский Э. Статистические методы управления качеством: Контрольные карты и планы контроля. / Э. Шиндовский. – М. : Мир, 1996. – 597 с.

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання контрольної роботи
з дисципліни

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

*(для студентів 5 курсу заочної форми навчання
напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач: **ПОЛЧАНІНОВА** Ірина Леонідівна

Відповідальний за випуск: *С. О. Погасій*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір: *І. Л. Полчанінова*

Комп'ютерне верстання: *А. А. Шипенко*

План 2013, поз. 455М

Підп. до друку 10.12.2013

Друк на ризографі.

Зам. №

Формат 60 x 84/16

Ум. друк. арк. 1,2

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4705 від 28.03.2014 р.