

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

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять та самостійної 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 практичних занять та самостійної роботи з навчальної 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.....	4
3 Розподіл часу за модулями і змістовими модулями та форми навчальної роботи студента.....	5
4 Методичні рекомендації до опрацювання лекційного матеріалу.....	6
5 Методичні рекомендації по підготовці до семінарських та практичних занять.....	11
6 Методичні рекомендації по організації самостійної роботи студентів.....	15
7 Методичні рекомендації по виконанню контрольної роботи.....	17
Список рекомендованих джерел.....	19

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ 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.

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 на пряму 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 ресторанны 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.

3 РОЗПОДІЛ ЧАСУ ЗА МОДУЛЯМИ І ЗМІСТОВИМИ МОДУЛЯМИ ТА ФОРМИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

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 таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – 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
1	2	3	4	5	6
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

1	2	3	4	5	6
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

4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОПРАЦЮВАННЯ ЛЕКЦІЙНОГО МАТЕРІАЛУ

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».

Рекомендована література: 2, 3, 5, 6, 10.

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.

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.

Рекомендована література: 2, 5, 6, 8, 11.

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.

Рекомендована література: 2, 8, 11.

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.

Рекомендована література: 1, 2, 3, 4.

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.

Рекомендована література: 1, 2, 8, 11.

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.

Рекомендована література: 1, 2, 8, 9.

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.

Рекомендована література: 1, 2, 4, 5, 6.

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.

Рекомендована література: 1, 2, 7, 8.

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.

Рекомендована література: 1, 2, 3, 7, 8.

5 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ПІДГОТОВЦІ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ 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 дисципліни проводяться семінарські або практичні заняття (табл. 5.1), на яких організовується обговорення зі студентами питань з тем, визначених робочою навчальною програмою, формуються 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.

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 5.1 – План проведення практичних (семінарських) занять з дисципліни „Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві” для студентів заочної форм навчання

Зміст	Кількість годин
1	2
Модуль 1 Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	10
ЗМ 1.1 Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	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» 1.2 Основні поняття дисципліни	0,5

1	2
<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 продукції, послуг</p> <p>2.7 Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні</p>	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>	0,5
<p>ЗМ 1.2 Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві</p>	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 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>	

1	2
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	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> <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>	1
ЗМ 1.3 Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	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>	2

1	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</p> <p>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>	2
<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>	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>	1

1	2
9.4 Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг	
9.5 Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу	

6 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ 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 наведений в таблиці 6.1.

Таблиця 6.1 – 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

1	2
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
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

1	2
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

7 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ВИКОНАННЮ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

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, розвинути навички 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 зброшурувати (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.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

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 Г. В. Управление качеством в индустрии гостеприимства : учебник / Гловер В. Джеральд – 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. / В. Г. Топольник – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 174 с.

11. Топольник В. Г. Кваліметрія в ресторанном господарстві : монографія / В. Г. Топольник, А. С. Ратушний. – Донецьк : ДонНУЗТ, 2008. – 243 с.

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять та самостійної роботи
з дисципліни

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

*(для студентів 5 курсу заочної форми навчання
напрямку 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. 456М

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.