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 У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2016

Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. О. Ю. Давидова, І. В. Сегеда– Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 28 с.

Укладачі: канд. техн. наук, доц. О. Ю. Давидова
ст. викл. І. В. Сегеда

Рецензент: к.т.н., доц. І. В. Золотухіна

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 27.08.2014 р.

ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП..... 4

1 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ І СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ……..…… 6

Змістовий модуль 1. Якість та конкурентоспроможність: поняття та методичні підходи до оцінки …….. 6

Семінарське заняття 1…….. 6

Практичне заняття 1……. 6

Практичне заняття 2…….. 7

Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві ……. 8

Семінарське заняття 2…….. 8

Семінарське заняття 3……... 10

Семінарське заняття 4…….. 10

Семінарське заняття 5……... 11

Практичне заняття 3…….. 11

Практичне заняття 4…….. 12

2 ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ……. 14

3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ……..... 17

Змістовий модуль 1. Якість та конкурентоспроможність: поняття та методичні підходи до оцінки ……... 17

Питання для самоконтролю знань .....…... 19

Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві ……. 21

Питання для самоконтролю знань .....….. 25

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ……... 27

ВСТУП

Методичні вказівки до виконання практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» призначені для студентів 4 курсу денної форми навчання за напрямом підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

Теоретичний матеріал з дисципліни слід вивчати, користуючись рекомендованими джерелами: законодавчими та нормативними актами, а також підручниками та навчальними посібниками. Осмислення та набуття добрих знань із дисципліни можливе за умов систематичної самостійної роботи. Робота із засвоєння матеріалу повинна бути послідовною та регулярною. До вивчення дисципліни необхідно підходити структуровано: спочатку слід вивчити загальні положення, а потім розглядати та засвоювати окремі питання більш детально.

З метою вивчення матеріалу за програмою доцільно скласти конспект з основних теоретичних питань щодо організаційно-методичних принципів забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві; організаційно-економічних основ кваліметрії; управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства на всіх етапах їх життєвого циклу з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення та забезпечення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві в умовах ринкових відносин; а також перевірити свої знання шляхом виконання індивідуальних завдань та тестів.

Під час проведення практичних (семінарських) занять і на підсумковому контролі закріплюються та поглиблюються знання, отримані під час самостійного вивчення дисципліни.

У методичних вказівках надаються пояснення до кожної теми дисципліни, що вивчається.

Основною метою виконання практичних занять є систематизація, аналіз та закріплення теоретичних положень дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві».

Практичне (семінарське) заняття – форма навчального заняття, що спрямована на закріплення студентом теоретичних знань, які отримані як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу, а також під час виконання індивідуальної роботи.

Практичні заняття є невід'ємною складовою роботи студентів з дисципліни, виконання яких є необхідною умовою комплексного підходу до її вивчення, а також виявлення актуальних проблем якості послуг, що надають заклади готельно-ресторанного господарства в сучасних умовах, сприяють закріпленню студентами теоретичних знань та надбанню практичних навичок з моделювання процесів забезпечення якості на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Практичні заняття з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» передбачають проведення дискусій, виконання ситуаційних завдань, роботу у малих групах, рішення задач стосовно визначених тем згідно робочої програми дисципліни що в комплексі із лекцій-

ним матеріалом формує у студентів компетенцій фахівців галузі управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві в нових ринкових умовах.

У процесі проведення практичного (семінарського) заняття студенти самостійно або у малих групах (за умов попередньої постановки завдання та його пояснення викладачем) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності та виробничі ситуації. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться прослуховування презентацій, перевірка роботи, яку виконували студенти та підведення підсумків із виставленням відповідних балів згідно відведеним балам кожній роботі у робочій програмі.

Стратегічна мета – набуття навичок з розв'язання ситуаційних питань з оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства на усіх стадіях життєвого циклу, а також ефективного їх використання з прийняття рішень щодо процесу забезпечення якості продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства в умовах ринкових відносин.

Оперативною метою виконання практичних занять є виявлення системного та творчого підходу до розв'язування практичних завдань з галузі управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Методичні вказівки стануть у нагоді студентам під час самостійного вивчення дисципліни, а також підготовки до практичних або семінарських занять та є рекомендованими.

1 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ І СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль 1
Якість та конкурентоспроможність: поняття та методичні підходи до оцінки

Семінарське заняття 1 (2 год.)

Тема: «Організаційно-економічні основи кваліметрії».

Мета: засвоїти основні поняття кваліметрії, її завдання, основні види та об'єкти, а також класифікацію та характеристику показників якості.

Зміст теми:

1. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти.
2. Показники якості, їх класифікація та характеристика.
3. Одиничні показники якості, їх класифікація, сутність та характеристика.

Запитання для самоконтролю:

1. Поняття та завдання кваліметрії.
2. Основні види кваліметрії, їх сутність.
3. Методи та об'єкти кваліметрії, їх сутність.
4. Показники якості, їх класифікація та характеристика.
5. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками.
6. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.
7. Комплексні показники якості, їх характеристика.

Завдання:

1. Засвоїти поняття та завдання кваліметрії, її основні види та їх сутність.
2. Засвоїти методи та об'єкти кваліметрії, їх сутність.
3. Надати класифікацію показників якості.
4. Визначити та надати характеристику одиничним показникам якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
5. Визначити та надати характеристику комплексним показникам якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Практичне заняття 1 (4 год.)

Тема: «Визначення якості послуг готельно-ресторанного господарства».

Мета: набути навичок моделювання процесу визначення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Зміст теми:

1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг.
2. Рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.

Запитання для самоконтролю:

1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика.

2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки.
3. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика.
4. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг.
5. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.

Завдання:

1. Виконати моделювання процесу визначення якості продукції та послуг, що надають заклади готельного та (або) ресторанного господарства:

1.1 Визначити одиничні показники якості продукції (послуг).
1.2 Визначити базові показники продукції (послуг).
1.3 Визначити комплексний показник якості продукції (послуг).
1.4 Визначити рівні якості продукції (послуг).
1.5 Виконати оцінку рівнів якості продукції (послуг).
1.6 Побудувати циклограму («павутину якості») рівня якості продукції (послуг).

Під час моделювання процесу визначення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства основною метою є розробка заходів щодо забезпечення та підвищення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

Практичне заняття 2 (4 год.)

Тема: «Визначення та розробка процесів системи управління якістю на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві».

Мета: набути професійних знань та практичних навичок щодо визначення й розробки процесів системи управління якістю на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Зміст теми:

1. Процеси системи управління якістю.
2. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій.
3. Фактори, що забезпечують якість на кожній стадії життєвого циклу продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Запитання для самоконтролю:

1. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку.
2. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
3. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.
4. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.
5. Процеси виробництва продукції й надання послуг в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.
6. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки.

7. Організація контролю якості продукції та послуг.

8. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування.

9. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію.

10. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування.

11. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.

Завдання:

Визначити та розробити процеси системи управління якістю на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві:

1) на стадії маркетингових досліджень ринку готельних та ресторанних послуг;

2) на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;

3) документування процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;

4) на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства;

5) на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства;

6) на стадії виробництва продукції (надання послуг) у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості;

7) на стадії перевірки системи управління якістю продукції та послуг;

8) організація контролю якості продукції та послуг.

Зробити аналіз якості надання послуг на конкретному підприємстві згідно завдання.

Сформулювати концептуальні напрями підвищення якості продукції та послуг, що надає заклад готельного (ресторанного) господарства.

Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

Змістовий модуль 2

Організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Семінарське заняття 2 (2 год.)

Тема: «Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю».

Мета: засвоїти основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю.

Зміст теми:

1. Еволюція управління якістю.
2. Зарубіжні моделі управління якістю.
3. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

Запитання для самоконтролю:

1. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю.

2. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи.

3. Роботи Е. Демінга з управління якістю.

4. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю.

5. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю.

6. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості.

7. Роботи Каору Ісікави з управління якістю.

8. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю.

Завдання:

1. Засвоїти основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю.

2. Розрізняти основні зарубіжні моделі управління якістю.

3. Ознайомитися із концептуальними розробками моделі управління якістю У. Шухарта, її головною ідею та принципами.

4. Зрозуміти концептуальні положення робіт Е. Демінга з управління якістю: Програма управління якістю: «14 постулатів (принципів)», «7смертельних хвороб», «Труднощі та фальстарти», «Ланцюгова реакція», «Принцип постійного поліпшення».

5. Ознайомитися із основними положеннями робіт Джозефа М. Джурана з управління якістю. «Спіраль Джурана». Основоположні принципи AQI – концепції щорічного поліпшення якості.

6. Ознайомитися із основними положеннями робіт Філіпа Кросбі з управління якістю. 14 принципів Кросбі. Концептуальні положення програми «ZD» («Нуль дефектів»). Параметри оцінювання ступеня компетентності підприємства у вирішенні проблеми якості.

7. Ознайомитися із основними положеннями робіт Арманда В. Фейгенбаума з управління якості. Головні положення концепції комплексного управління якістю чотири «смертельні гріхи» в підході до управління якістю.

8. Ознайомитися із основними положеннями робіт Каору Ісікави з управління якістю. Оригінальний практичний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв’язків – діаграма Ісікави («риб’яча кістка»).Розвиток гуртків якості.

9. Ознайомитися із основними положеннями робіт Геніті Тагучі з управління якістю. Концепція «інжиніринг якості». Основні положення методів Тагучі.

Семінарське заняття 3 (2 год.)

Тема: «Національні концепції управління якістю».

Мета: сформувати знання щодо еволюції системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР.

Зміст теми:

1.Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

Запитання для самоконтролю:

1. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР.
2. Системи БВП, ЯНАРЗПВ, НОРМ, СБП, КС УЯП, КС ПЕВ, КС УЯП і ЕВР, СУ ВО і ПП, їхня мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

Завдання:

1. Засвоїти етапи еволюції системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР.
2. Ознайомитися із метою та характерними особливостями Саратовської системи бездефектного виготовлення продукції (система БВП).
3. Ознайомитися із метою та характерними особливостями Горьківської системи «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» (система ЯНАРЗПВ).
4. Ознайомитися із метою, об'єктами та показниками управління Ярославської системи наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ).
5. Ознайомитися із метою та характерними особливостями Львівської системи бездефектної праці (СБП).
6. Ознайомитися із метою та характерними особливостями Львівської комплексної системи управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП).
7. Ознайомитися із метою та характерними особливостями Краснодарської комплексної системи підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ).
8. Ознайомитися із метою та характерними особливостями Дніпропетровської комплексної системи управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР).
9. Ознайомитися із метою та характерними особливостями системи управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і ПП).

Семінарське заняття 4 (2 год.)

Тема: «Управління якістю на базі концепції TQM».

Мета: сформувати знання щодо принципів, методів та засобів концепції TQM та управління якістю на її базі.

Зміст теми:

1. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM).
2. Базові концепції TQM.
3. Методи та засоби концепції TQM.

Запитання для самоконтролю:

1. Етапи розвитку концепції TQM.
2. Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії.
3. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
4. Базові концепції TQM та основні її складові.
5. Методи та засоби концепції TQM.
6. Переваги та основні проблеми під час впровадженні концепції TQM.

Завдання:

1. Ознайомитися із етапами розвитку концепції TQM.
2. Засвоїти принципи, на яких базується TQM.
3. Зрозуміти базові концепції TQM та основні її складові елементи.
4. Засвоїти методи та засоби концепції TQM.

Семінарське заняття 5 (2 год.)

Тема: «Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю».

Мета: сформувати знання щодо основоположних принципів системи управління якістю.

Зміст теми:

1. Основоположні принципи системи управління якістю.
2. Загальні вимоги до системи управління якістю.
3. Процесний підхід до управління якістю, його переваги.

Запитання для самоконтролю:

1. Організаційно-методична основа сучасного управління якістю.
2. Принципи управління якістю, на яких базуються стандарти ДСТУ ISO 9000.
3. Основоположні принципи, на яких ґрунтуються системи управління якістю.
4. Загальні вимоги до системи управління якістю.
5. Основні положення стандарту ISO серії 9000.
6. Процесний підхід до управління якістю, його переваги.
7. Складові структури управління якістю.

Завдання:

1. Засвоїти основоположні принципи системи управління якістю.
2. Засвоїти вимоги до систем якості та продукту.
3. Засвоїти основні положення стандарту ISO серії 9000.
4. Процесний підхід до управління якістю, його переваги.

Практичне заняття 3 (6 год.)

Тема: «Моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства».

Мета: набути професійних знань та практичних навичок щодо моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства.

Зміст теми:

1. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР.

2. Удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

Запитання для самоконтролю:

1. Методологічні концепції НАССР.

2. Поняття та принципи системи НАССР, її стратегія та переваги.

3. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР. Вимоги до системи НАССР.

4. Управління документацією в системі НАССР.

5. Процедури, що передбачають дослідження і планування НАССР.

6. Процедури, які здійснюються у процесі функціонування системи НАССР.

7. Підтримання системи НАССР.

Завдання:

1. Засвоїти методологічні концепції НАССР та принципи системи НАССР.

2. Виконати моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства шляхом.

Практичне заняття 4 (4 год.)

Тема: «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві шляхом застосування інструментів та технологій управління якістю».

Мета: набути професійних знань та практичних навичок щодо управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві шляхом застосування інструментів та технологій управління якістю.

Зміст теми:

1. Сім інструментів управління якістю.

2. Технології управління якістю продукції та послуг.

Запитання для самоконтролю:

1. Сім інструментів управління якістю.

2. Технології управління якістю продукції та послуг.

3. Технологія розгортання функції якості (QFD - Quality Function Deployment).

4. FMEA-аналіз, його мета й етапи реалізації.

5. CALS-технології, їхня мета, сутність, базові принципи та переваги.

6. Концепція «Шість сигм», її сутність, завдання та характеристика.

7. Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, завдання порядок побудови та переваги.

Завдання:

Вирішити завдання управління якістю у готельно-ресторанному господарстві шляхом застосування інструментів управління якістю:

1) діаграма спорідненості (affinity diagram);
2) діаграма (графік) зв'язків (interrelationship diagram);

3) деревоподібна діаграма («дерево рішень») (tree diagram);
4) матрична діаграма або таблиця якості (matrix diagram or quality table);
5) стрілочна діаграма (arrow diagram);
6) діаграма процесу здійснення програми (process decision program chart - PDPC);
7) матриця пріоритетів (аналіз матричних даних) (matrix data analysis).

А також шляхом застосування статистичних методів контролю якості:

1) діаграма Парето (Pareto Diagram);
2) причинно-наслідкова діаграма Ісікави (Cause and Effect Diagram);
3) контрольна карта (Control Chart);
4) гістограма (Histogram);
5) діаграма розкиду (Scatter Diagram);
6) метод розшарування (Stratification);
7) контрольні листки.

2 ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Для опанування матеріалу дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» крім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента.

1. Вивчення додаткової літератури.
2. Робота з законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами.
3. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
4. Підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

Завдання для самостійної роботи студентів наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Завдання для самостійної роботи студентів

Найменування тем	Обсяг, години		Форми самостійної роботи	Методи контролю
	д/в	з/в		
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1 **Якість та конкурентоспроможність: поняття та методичні підходи до оцінки**				
Тема 1. Вступ. Якість та конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки	4	7	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: 1. Основні напрямки та перспективи розвитку системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. 2. Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.	Тестування
Тема 2. Основні категорії та поняття у сфері якості	4	7	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: 1. Поняття категорії якості. 2. Економічні аспекти якості продукції. 3. Процес забезпечення якості.	Тестування
Тема 3. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності	6	10	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: 1.Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. 2. Якість продукції та маркетинг.	Тестування
Тема 4. Організаційно-економічні основи кваліметрії	6	10	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: 1. Кваліметрія: поняття, види, об’єкти. 2. Показники якості, їх класифікація та характеристика. 3. Одиничні показники якості, їх класифікація.	Опитування на семінарських заняттях Тестування

Продовження таблиці 3.1

1	2	3	4	5
Тема 5. Методи та засоби кваліметрії	6	11	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та підготовка до практичного заняття за такими питаннями: 1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг. 2. Рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.	Опитування на практичних заняттях, тестування
Тема 6. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості	6	11	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: 1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.	Тестування
Разом за ЗМ 1	32	56		
Змістовий модуль 2 **Організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві**				
Тема 7. Якість як об'єкт управління	2	7	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо управління якістю: поняття, функції та методи; методів управління якістю; системного підходу до управління якістю; стратегічного та тактичного управління якістю на підприємстві	Тестування
Тема 8. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	10	10	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо еволюції управління якістю; зарубіжних моделей управління якістю	Тестування
Тема 9. Національні концепції управління якістю	10	10	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо етапі розвитку вітчизняного управління якістю	Тестування
Тема 10. Управління якістю на базі концепції TQM	8	8	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо етапів розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM); базових концепцій TQM; методів та засобів концепції TQM	Опитування на семінарських заняттях, тестування
Тема 11. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю	8	9	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо основоположних принципів системи управління якістю; загальних вимог до системи управління якістю; процесного підходу до управління якістю, його переваг	Тестування
Тема 12. Основні напрямки діяльності України в сфері якості	4	8	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо державного регулювання в сфері якості; діяльності громадських організацій у сфері якості; діяльності міжнародних організацій у сфері якості; міжнародної та регіональної співпраці України у сфері управління якістю	Тестування

Продовження таблиці 3.1

1	2	3	4	5
Тема 13. Система управління безпекою харчових продуктів	6	9	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо системи управління безпекою харчової продукції – системи НАССР; удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів	Тестування
Тема 14. Інструменти та технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	8	9	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо сьома інструментів управління якістю; технології управління якістю продукції та послуг	Тестування
Разом за ЗМ 2	56	70		
Разом:	**88**	**126**		**Екзамен**

3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ

Змістовий модуль 1
ЯКІСТЬ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ: ПОНЯТТЯ ТА МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ

Тема 1 Вступ. Якість та конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки

Студентові необхідно ознайомитися із предметом, головною метою та завданням дисципліни, її структурою та зв'язком з іншими дисциплінами.

Треба ознайомитися із організацією управління якістю в умовах сучасного стану вітчизняної економіки як об'єкт вивчення.

Необхідно розуміти роль спеціалістів у підвищенні якості та конкурентоспроможності продукції та послуг. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Знати кваліфікаційну модель фахівця з напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

Слід знати основні напрями та перспективи розвитку системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Треба засвоїти, що управління якістю, як науковий напрямок, вивчає теорію та практику управління в сфері якості. Організаційно-економічні умови забезпечення якості на мікро- і макроекономічних рівнях управління.

Слід зрозуміти, що управління якістю - найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, а також ключова проблема стабілізації забезпечення економічного розвитку країни.

Необхідно ознайомитися із науково-методичними та законодавчо-правовими основами управління якістю.

Рекомендована література до вивчення теми [1–10], [22 – стор. 5-6, 23 – стор. 7-8].

Тема 2 Основні категорії та поняття у сфері якості

Слід вивчити поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій.

Необхідно ознайомитися із основними періодами у розвитку підходів до змісту поняття якості. Знати елементи, що визначають якість як економічну категорію.

Треба засвоїти економічні аспекти якості продукції.

Знати фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.

Слід зрозуміти процес забезпечення якості.

Знати внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості. Етапи процесу «створення якості».

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 8-30, 23 – стор. 10-13, 24 – стор. 13-29].

Тема 3 Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

Студентові необхідно усвідомити, що якість - найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

Слід знати поняття конкурентоспроможності.

Необхідно розрізняти поняття конкурентоспроможності продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна.

Знати роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг.

Треба засвоїти ціль забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

Слід розрізняти предметну та функціональну форми конкуренції, а також методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості.

Необхідно вивчити системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.

Треба зрозуміти поняття маркетингу. Знати мету та роль маркетингу в забезпеченні якості.

Необхідно засвоїти концепцію життєвого циклу продукції, характеристику його стадій.

Слід ознайомитися із поняттям «Прицільна якість». Розібратися із моделлю Кано, трьома складовими профілю якості. Глобалізація продукції.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 31-49, 23 – стор. 13-28, 24 – стор. 33-39].

Тема 4 Організаційно-економічні основи кваліметрії

Необхідно засвоїти поняття кваліметрії, завдання кваліметрії. Знати основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність.

Слід знати об’єкти кваліметрії.

Треба вивчити поняття показника якості. Знати властивості продукції, послуг: прості та складні.

Слід розрізняти класифікацію показників якості: диференційовані (одиничні, комплексні) та узагальнені.

Необхідно засвоїти основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками. Одиничні показники якості: відносні, базові. Комплексні показники якості: групові, визначальні, інтегральні, їх характеристика.

Треба знати одиничні показники якості, їх класифікацію та характеристику: показники призначення, надійності, транспортабельності, безпеки, екологічності, патентно-правові, ергономічні, естетичні, стандартизації та уніфікації, економічні, технологічні, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 50-67, 23 – стор. 30-33, 24 – 298-315].

Тема 5 Методи та засоби кваліметрії

Необхідно засвоїти етапи та методи оцінки якості продукції, послуг.

Слід розрізняти методи оцінки якості продукції, послуг: за способом

отримання інформації (вимірювальний, розрахунковий, органолептичний, реєстраційний), за джерелами отримання інформації (традиційний, експертний, соціологічний), їх сутність та характеристика.

Треба засвоїти рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний та оптимальний, їх характеристику.

Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду: диференційний, комплексний, змішаний, інтегральний методи, їх характеристика. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг: індекс якості.

Треба засвоїти алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції, послуги.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 67-88, 23 – стор. 33-42, 24 – 322-344].

Тема 6 Організаційно-економічні принципи забезпечення якості

Необхідно знати правові аспекти забезпечення якості.

Треба засвоїти, що контракт – правова форма забезпеченості якості. Знати юридичну відповідальність за якість, її основні заходи. Страхування відповідальності за якість. Якість та рух на захист прав споживачів. Право на безпеку, на інформацію, на вибір, право бути вислуханим, на задоволення основних потреб, на відшкодування збитків, на освіту, на здорове навколишнє середовище.

Слід ознайомитися із процесом державного захисту прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Знати права споживачів під час придбання, замовлення або використання продукції та послуг. Суть державного захисту прав споживачів. Право на гарантований рівень споживання. Право на належну якість продукції та послуг. Право споживача на безпеку продукції. Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Забезпечення майнової відповідальності за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості.

Треба ознайомитися із процесом судового захисту прав споживачів. Право на об’єднання у громадські організації споживачів.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 88-100, 24 – стор. 39-49].

Питання для самоконтролю знань

1. Визначення поняття якості.
2. Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій.
3. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості.
4. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.
5. Визначення основних понять, прийнятих у різних версіях міжнародних стандартів ISO серії 9000.
6. Основні етапи життєвого циклу продукції та послуг - «Петля якості» продукції, послуг. Основні заходи, що забезпечують якість на кожному з етапів.
7. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб’єктивні, їх роль та важливість у процесі підви-

щення якості.

8. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості.
9. Етапи процесу «створення якості».
10. Поняття конкурентоспроможності.
11. Конкурентоспроможність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна.
12. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг.
13. Предметна та функціональна форми конкуренції.
14. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості.
15. Системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.
16. Поняття маркетингу. Мета і роль маркетингу в забезпеченні якості.
17. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій.
18. Поняття «прицільної якості». Модель Кано, три складові профілю якості. Глобалізація продукції.
19. Поняття та завдання кваліметрії.
20. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність.
21. Методи та об’єкти кваліметрії, їх сутність.
22. Показники якості, їх класифікація та характеристика.
23. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками.
24. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.
25. Комплексні показники якості, їх характеристика.
26. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика.
27. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки.
28. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика.
29. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг.
30. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.
31. Правові аспекти забезпечення якості.
32. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Змістовий модуль 2
ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ПРИНЦИПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ Й УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 7 Якість як об'єкт управління

Необхідно засвоїти поняття управління якістю продукції, послуг.

Слід зрозуміти механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їх реалізації.

Треба знати організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні методи управління якістю продукції та послуг, їх характеристика та засоби їх реалізації у зовнішньому та внутрішньому середовищі готельно-ресторанного підприємства.

Слід засвоїти принципи системного підходу до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Знати загальні, спеціальні та забезпечувальні підсистеми управління якістю продукції та послуг.

Необхідно розрізняти стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві.

Треба вивчити основні принципи та елементи формування й реалізації стратегії якості на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Знати політику та цілі в сфері якості.

Необхідно розрізняти тактичне управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 101-110, 23 – стор. 68-76].

Тема 8 Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю

Слід знати основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю: індивідуальний, цеховий, приймальний, статистичний контроль якості, комплексне управління якістю, концепції TQC, CWQC, забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000.

Необхідно ознайомитися із зарубіжними моделями управління якістю.

Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи.

Роботи Е. Демінга з управління якістю. Програма управління якістю: «14 постулатів (принципів)», «7смертельних хвороб», «Труднощі та фальстарти», «Ланцюгова реакція», «Принцип постійного поліпшення».

Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. «Спіраль Джурана». Основоположні принципи AQI – концепції щорічного поліпшення якості.

Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 14 принципів Кросбі. Концептуальні положення програми «ZD» («Нуль дефектів»). Параметри оцінювання ступеня компетентності підприємства у вирішенні проблеми якості.

Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості. Головні положення

концепції комплексного управління якістю чотири «смертельні гріхи» в підході до управління якістю.

Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Оригінальний практичний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – діаграма Ісікави («риб'яча кістка»).Розвиток гуртків якості.

Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Концепція «інжиніринг якості». Основні положення методів Тагучі.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 110-139, 23 – стор. 77-96, 24 – стор. 50-66].

Тема 9 Національні концепції управління якістю

Необхідно знати етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

Слід засвоїти еволюцію системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР. Система Саратовської системи бездефектного виготовлення продукції (система БВП), її мета та характерні особливості.

Горьківська система «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» (система ЯНАРЗПВ), її мета та характерні особливості.

Ярославська система наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ), її мета, об'єкт та показник управління.

Львівська система бездефектної праці (СБП), її мета управління), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Краснодарська комплексна система підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР),), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і ПП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 139-160, 23 – стор. 96-108, 24 – стор. 66-72].

Тема 10 Управління якістю на базі концепції TQM

Необхідно знати етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM).

Вивчити принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Треба знати базові концепції TQM та основні її складові елементи: залученість вищого керівництва; акцент на споживача; залученість в роботу працівників, процесний підхід до виробництва продукції (послуг), постійне поліпшення, прийнятті рішень на підставі фактів.

Необхідно знати методи та засоби концепції TQM.

Слід знати процес контролю якості – PDCA-цикл (цикл Демінга).

Треба знати сім простих статистичних методів. Концепція «точно в строк». Розгортання функції якості. Аналіз виді і наслідків потенційних відмов. Методи технічного проектування якості Тагучі. Програма «Нуль дефектів». Групи якості. Формування корпоративної культури. Реінжиніринг. Підтримання життєвого циклу продукції. Бенчмаркінг. Моделі ділової досконалості. Модель якості послуги (модель Зейтхальма).

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 235-266, 23 – стор. 139-143, 24 – стор. 433-450].

Тема 11 Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю

Необхідно знати загальні положення стандартів ISO 9000.

Треба засвоїти основоположні принципи системи управління якістю: обґрунтування систем управління якістю, вимоги до систем якості та продукту, підхід з позицій системи якості, підхід з позицій процесу, політика та завдання у сфері якості, місце вищого керівництва у системі якості, документація оцінювання систем якості, постійне удосконалення, роль статистичних методів, системи якості, зв'язок між системами якості.

Треба знати загальні вимоги до системи управління якістю.

Слід ознайомитися із основними положеннями стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування і поліпшення.

Слід знати поцесний підхід до управління якістю, його переваги.

Необхідно усвідомити модель системи управління якістю, яка базується на процесному підході, її характеристику.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 184-234, 24 – стор. 144-174].

Тема 12 Основні напрямки діяльності України в сфері якості

Необхідно ознайомитися із державним регулюванням в сфері якості.

Знати роль у вирішенні проблем якості Державного комітету з технічного регулювання і споживчої політики (Держспоживстандарт). Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції».

Слід ознайомитися із концепцією державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Український інститут якості (УІЯ), його основні напрямки діяльності. Основні положення законів: «Про стандартизацію», «Про підтвердження відповідності», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».

Треба ознайомитися із діяльністю громадських організацій у сфері якості.

Українська асоціація якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватної організації СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ), їх головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.

Слід знати діяльність міжнародних організацій у сфері якості.

Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.

Необхідно ознайомитися із міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.

Треба ознайомитися із структурою, основними завданнями, цілями, стратегіями, особливостями діяльності:

- Міжнародної організації зі стандартизації (ISO);
- Міжнародної електротехнічної комісії (IEC);
- Всесвітнього співробітництва щодо стандартів (WSC – World Standard Cooperation);
- Європейської організації з якості (EOQ);
- Європейського комітету зі стандартизації (CEN) та ін.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 160-183, 24 – стор. 72-88].

Тема 13 Система управління безпекою харчових продуктів

Необхідно знати методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції – системи НАССР.

Слід вивчити принципи системи НАССР. Знати стратегію та переваги системи НАССР.

Треба засвоїти «життєвий цикл» реалізації принципів НАССР, вимоги до системи НАССР. Управління документацією в системі НАССР. Дослідження і планування НАССР.

Необхідно засвоїти фактори функціонування системи НАССР та підтримання.

Принципові фактори удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 266-288, 24 – стор. 210-219].

Тема 14 Інструменти та технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Слід засвоїти сім інструментів управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв’язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, матрічний аналіз даних, їх характеристика.

Необхідно засвоїти технології управління якістю продукції та послуг.

Технологія розвертання функції якості. FMEA-аналіз. Управління відносин із споживачами. CALS-технології. Концепція «Шість сігм». Статистичні методи контролю. Функціонально-вартісний аналіз. Збалансована система показників

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 396-433, 23 – 163-201].

Питання для самоконтролю знань

1. Поняття управління якістю продукції, послуг.
2. Механізм, об’єкти та суб’єкти управління якістю послуг.
3. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації.
4. Методи управління якістю.
5. Системний підхід до управління якістю.
6. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві.
7. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю.
8. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи.
9. Роботи Е. Демінга з управління якістю.
10. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю.
11. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю.
12. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості.
13. Роботи Каору Ісікави з управління якістю.
14. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю.
15. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР. Системи БВП, ЯНАРЗПВ, НОРМ, СБП, КС УЯП, КС ПЕВ, КС УЯП і ЕВР, СУ ВО і ПП, їхня мета, об’єкти та показники управління, характерні особливості.
16. Державне регулювання у сфері якості.
17. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
18. Діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
19. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
20. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
21. Організаційно-методична основа сучасного управління якістю.
22. Принципи управління якістю, на яких базуються стандарти ДСТУ ISO 9000.
23. Основоположні принципи, на яких ґрунтуються системи управління якістю.
24. Загальні вимоги до системи управління якістю.
25. Основні положення стандарту ISO серії 9000.
26. Процесний підхід до управління якістю, його переваги.
27. Складові структури управління якістю.
28. Поняття, мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM).
29. Етапи розвитку концепції TQM.

30. Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії.

31. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

32. Базові концепції TQM та основні її складові.

33. Методи та засоби концепції TQM.

34. Переваги та основні проблеми під час впровадженні концепції TQM.

35. Міжнародні премії у сфері якості.

36. Цілі, які переслідують національні премії у сфері якості.

37. Загальні тенденції у розвитку національних премій у сфері якості.

38. Методологічні концепції HACCP.

39. Поняття та принципи системи HACCP, її стратегія та переваги.

40. «Життєвий цикл» реалізації принципів HACCP. Вимоги до системи HACCP.

41. Управління документацією в системі HACCP.

42. Процедури, що передбачають дослідження і планування HACCP.

43. Процедури, які здійснюються у процесі функціонування системи HACCP.

44. Підтримання системи HACCP.

45. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю.

46. Організація та функціонування служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

47. Сім інструментів управління якістю.

48. Технології управління якістю продукції та послуг.

49. Технологія розгортання функції якості (QFD - Quality Function Deployment).

50. FMEA-аналіз, його мета й етапи реалізації.

51. CALS-технології, їхня мета, сутність, базові принципи та переваги.

52. Концепція «Шість сигм», її сутність, завдання та характеристика.

53. Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, завдання порядок побудови та переваги.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України “Про підприємництво”. Відомості Верховної Ради України із зм. та доп., внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.

2. Закон України “Про підприємства в Україні”. Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.

3. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.

4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».

5. ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги».

6. ДСТУ ISO 9004-2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності».

7. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.

8. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.

9. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.

10. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.

11. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об’єктів добровільної сертифікації.

12. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».

13. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».

14. Закон України “Про охорону праці”. Постанова Верховної Ради України від 01.01.2004 р.

15. Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».

16. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».

17. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».

18. Кодекс України «Про адміністративні порушення».

19. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».

20. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

21. Черевко О. І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / О. І. Черевко, Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003. – 440 с.

22. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський. – Харків : Вид-во «Форт», 2012. - 452 с.

23. Горбашко Е. А. Управление качеством: уч. пособие / Е. А Горбашко. –

СПб.: Питер, 2010. – 384 с.

24. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник / М. І. Шаповал. – Київ: Т-во «Знання», КОО, 2011. – 471 с.

25. Аристов О. В. Управление качеством: ученик / О. В. Аристов. – Москва : ИНФРА-М, 2007. – 240 с.

26. Басовский Л. Е. Управление качеством: ученик / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – Москва: ИНФРА-М, 2010. – 212 с.

27. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції / А. В. Гличев. – Москва : РИА «Стандарти та якість», 2001 – 324 с.

28. Глудкин О.П., Гуров А.И. и др. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. – Москва : Горячая линия - Телеком, 2001. – 610 с.

29. Давидов А. CALS-технології: основні напрямки розвитку / А. Давидов, В. Барабанов Е.Судов // Стандарти та якість. 2002. - № 7.

30. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM) / Джордж С., Ваймерскирх А.. – СПб.: Виктория Плюс, 2002. - С. 61.

31. Зіміна Г. К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000 / Г. К. Зіміна. — Київ : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. - 256с.

32. Ильенкова С. Д. Управление качеством: учебник для вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян. – Москва :ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 334 с.

33. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г. Д. Крылова. – Москва : Издательство стандартов, 2004 – 298с.

34. Мазур И. Н. Управление качеством: учеб. пособие / И. Н. Мазур, В. Д. Шапиро. – Москва : Высшая школа, 2003. – 345 с.

35. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг: підручник / Н. В Мережко. – Київ : 2008. - 298 с.

36. Никифоров А. Д. Управление качеством / А. Д. Никифоров. – Москва : Дрофа, 2004. – 720 с.

37. Павлов В. І.Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: підручник / В. І. Павлов, О. В. Мишко. – Київ : Кондор, 2009. – 230 с.

38. Розова Н. К. Управление качеством: учеб. пособие / Н. К. Розова. – СПб: Питер, 2008. – 224 с.

39. Салимова Т. А. Управление качеством: ученик / Т. А. Салимова. – Москва : Омега-Л, 2007. – 326 с.

40. Салимова Т. А. История управления качеством: Учеб. пособие / Т. А. Салимова, Н. Ш. Ватолкина. – Москва : ЕНОРУС, 2005. – 256 с.

41. www.100best.ru
42. www.management.com.ua: 8101
43. www.IS0.org
44. www/innovbusiness.ru
45. http://www.restarator.ru
46. http://www.parliament.org.ua
47. http://www.uazakon.com

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять та самостійної роботи
з дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)

Укладачі: **ДАВИДОВА** Оксана Юріївна
СЕГЕДА Ірина Василівна

Відповідальний за випуск: канд. техн. наук, доц. *С. О. Погасій*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Сегеда*

План 2014, поз. 362 М

Підп. до друку 12.05.2015 р.	Формат 60 х 84/16
Друк на різографі.	Ум. друк. арк. 1,4
Зам. №	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.