

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

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять та самостійної роботи
з навчальної дисципліни

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2024

Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. І. В. Сегеда. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. – 34 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. І. В. Сегеда

Рецензент

Н. М. Богдан, доктор економічних наук, професор, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол №15 від 26 січня 2024 р.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ.....	5
МОДУЛЬ 1 Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві.....	5
Змістовий модуль 1 Основи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.....	5
Змістовий модуль 2 Методологія та інструментарій оцінювання якості.....	12
Змістовий модуль 3 Формування системи якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.....	18
2 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ.....	22
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	31

ВСТУП

Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» призначені для здобувачів 4 курсу денної та заочно-дистанційної форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 – Сфера обслуговування.

Методичні рекомендації стануть у нагоді здобувачам під час самостійного вивчення дисципліни, а також підготовки до практичних занять.

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

Практичні заняття з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» передбачають проведення дискусій, виконання ситуаційних завдань, роботу у малих групах, вирішення практичних завдань. Наприкінці заняття, з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться прослуховування презентацій, перевірка роботи, яку виконували здобувачі, та підведення підсумків із виставленням відповідних балів.

Теоретичний матеріал із дисципліни варто вивчати за рекомендованими джерелами: законодавчими та нормативними актами, а також підручниками та навчальними посібниками, науково-методичними матеріалами. Осмислення та набуття необхідних знань із дисципліни можливе за умови систематичного виконання самостійної роботи. Робота із засвоєння матеріалу повинна бути послідовною та регулярною. До вивчення дисципліни необхідно підходити структуровано: спочатку потрібно 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 щодо прийняття рішень стосовно 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 в дистанційному курсі на платформі MOODLE.

1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ

МОДУЛЬ 1 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Змістовий модуль 1

Основи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Тема 1.1 ЯКІСТЬ В УМОВАХ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Мета: засвоїти основні категорії та поняття у сфері якості, розглянути основні аспекти якості продукції та послуг, довести, що якість – найважливіший елемент забезпечення конкурентоздатності продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві; вивчити життєвий цикл продукції та процесів за етапами «Петлі якості».

Питання для контролю 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». Головні заходи, що забезпечують якість на кожному етапі.
7. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.
8. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості.
9. Етапи процесу «створення якості».
10. Поняття конкурентоздатності.
11. Конкурентоздатність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни – національна та міжнародна.
12. Роль якості у формуванні конкурентоздатності продукції і послуг.

13. Предметна та функціональна форми конкуренції.
14. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості.
15. Системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції і 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.

Виконати завдання:

1. На підставі відомостей державних стандартів та періодичних наукових видань заповнити таблицю 1.1.

Таблиця 1.1 – Підходи щодо визначення основних понять дисципліни

Поняття	Визначення	Джерело
1	2	3
Якість		
Управління якістю		
Управління якістю продукції		

2. Відповідно до таблиці 1.2 визначити процеси, що відбуваються на кожному етапі життєвого циклу продукції готельно-ресторанного господарства, мету кожного етапу, а також відділ або структуру підприємства, які будуть здійснювати ці процеси.

Таблиця 1.2 – Етапи життєвого циклу продукції готельно-ресторанного господарства

Етап життєвого циклу	Мета етапу	Процеси, що здійснюються на етапі	Виконавець
1	2	3	4
Маркетингові дослідження, вивчення ринку			
Планування та розроблення продукції й технологічних вимог до неї			
Матеріально-технічне та ресурсне забезпечення			

Продовження таблиці 1.2

1	2	3	4
Підготовка та розробка виробничих процесів			
Виробництво			
Контроль за якістю, випробування, обстеження			
Упаковка та збереження продукції			
Реалізація та розподіл продукції			
Організація споживання			
Технічна допомога в обслуговування			
Утилізація відходів, вторинна переробка			

Розробити пропозиції щодо того, які ще процеси мають здійснюватися на підприємстві, окрім процесів життєвого циклу продукції готельно-ресторанного господарства.

Тема 1.2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ

Мета: засвоїти основні поняття кваліметрії, визначити її завдання, основні види та об'єкти, а також класифікацію та характеристику показників якості; ознайомитися з правовими аспектами забезпечення якості.

Питання для контролю знань:

1. Поняття та завдання кваліметрії.
2. Основні види кваліметрії – загальна, спеціальна, предметна, їх суть.
3. Методи та об'єкти кваліметрії, їх суть.
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 і послуг.
7. Комплексні показники якості, їх характеристика.

8. Етапи та методи оцінювання якості продукції, послуг, їх суть та характеристика.

9. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінювання.

10. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика.

11. Оцінка рівня якості різномірної продукції і послуг.

12. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.

13. Правові аспекти забезпечення якості.

14. Принципи забезпечення якості.

15. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Виконати завдання:

1. Готельні послуги з точки зору споживача характеризуються критеріями, оціненими в балах за п'ятибальною шкалою («5» – найкраще, «1» – найгірше): розташування, якість харчування, безпека, компетентність персоналу, наявність додаткових послуг, чистота в номерах, санвузлах, ввічливість та привітність персоналу, робота телевізора, наявність WI-FI, тиша та поведінка сусідів, меблі в номерах.

За результатами опитування споживачів були розраховані середньозважені оцінки за визначеними критеріями для цього готелю та трьох його конкурентів.

Побудуйте профіль відносної якості готельних послуг та зробіть висновки щодо статусу досліджуваного готелю порівняно з його конкурентами за допомогою даних таблиці 1.3.

Таблиця 1.3 – Конкурентний профіль закладів готельно-ресторанного господарства

№ з/п	Показник	Готель	Конкурент 1	Конкурент 2	Конкурент 3
1	2	3	4	5	6
1	Розташування	5,0	3,5	4,5	3,0
2	Якість харчування	4,0	3,5	3,0	4,5
3	Безпека	4,5	5,0	4,0	3,5
4	Компетентність персоналу	4,0	3,5	3,0	4,0
5	Наявність додаткових послуг	5,0	4,0	4,5	3,5

Продовження таблиці 1.3

1	2	3	4	5	6
6	Чистота в номерах, санвузлах	4,0	3,5	3,0	5,0
7	Ввічливість та привітність персоналу	5,0	4,0	4,5	3,5
8	Робота телевізора, наявність WI-FI	4,0	4,0	3,5	4,5
9	Тиша та поведінка сусідів	5,0	4,5	4,0	3,5
10	Меблі в номерах	4,5	4,0	4,5	3,5

2. Визначити комплексний показник якості кулінарного виробу методом середньозваженого показника за даними таблиці 1.4.

Таблиця 1.4 – Вихідні дані

№ з/п	Показник	Значущість показника	Заклад РГ	Конкурент 1	Конкурент 2
1	Запах і смак	0,35	5	5	4
2	Структура	0,25	4	4	3
3	Колір	0,2	3	3	4
4	Форма	0,1	4	5	3
5	Стан поверхні	0,1	5	4	4

Комплексний показник якості визначається за формулою:

$$k = \sum_{i=1}^N w_i k_i, \quad (1.1)$$

де k_i – одиничні показники якості послуг;

N – загальна кількість послуг;

w_i – показник значущості i -го одиничного показника якості.

Також можна розрахувати рівень конкурентоздатності закладу відносно першого та другого конкурента:

$$K_{зк1} = k_3 : k_{к1}, \quad (1.2)$$

$$K_{зк2} = k_3 : k_{к2}. \quad (1.3)$$

За результатами розрахунків зробіть висновки.

Тема 1.3 ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Мета: вивчити загальні основи та поняття управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Питання для контролю 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 щодо розвитку управління якістю.
8. Концептуальні розробки моделі управління якістю.
9. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах.
10. Система БВП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
11. Система ЯНАРЗПВ, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
12. Система НОРМ, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
13. Система СБП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
14. Система КС УЯП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
15. Система КС ПЕВ, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
16. Система КС УЯП і ЕВР, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
17. Система СУ ВО і ПП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.
18. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт із розвитку управління якістю:
 - 18.1. Роботи А. Файоля з управління якістю.
 - 18.2. Роботи Вебера з управління якістю.

- 18.3. Роботи Г. Форда з управління якістю.
 18.4. Роботи Емерсона з управління якістю.
 18.5. Роботи Маслоу з управління якістю.
 18.6. Роботи Тейлора з управління якістю.
 18.7. Концептуальні розробки моделі управління якістю
 У. Шухарта, її головна ідея та принципи.
 18.8. Роботи Е. Демінга з управління якістю.
 18.9. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю.
 18.10. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю.
 18.11. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості.
 18.12. Роботи Каору Ісікави з управління якістю.
 18.13. Роботи Геніті Тагуті з управління якістю.

Виконати завдання:

1. Скласти діаграму Ісікави відповідно до варіанта за списком у журналі, запропонованого в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5 – Вихідні дані

Номер варіанта	Тема діаграми
1	Зіпсоване вершкове масло (строк придатності)
2	Бомбаж рибних консервів
3	Помутніння пива
4	Пліснява в'яленої риби
5	Кормові присмаки сметани
6	Товста, груба кірочка сира
7	Запізнення адміністратора готелю
8	Погана (повільна) якість обслуговування в готелі
9	Незадовільно прибраний номер
10	Засміченість вестибюлю готелю

Розробити пропозиції щодо усунення проблеми, що виникла.

2. Керуючись загальними вимогами щодо якості продукції та послуг побудувати діаграму спорідненості:

- щодо вимог стосовно реєстрації гостей у готелі адміністратором;
- щодо вимог до обслуговування споживачів у ресторані офіціантом.

Змістовий модуль 2

Методологія та інструментарій оцінювання якості

Тема 2.1 СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦІЇ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Мета: ознайомитись з основними положеннями Державної системи стандартизації України; ознайомитися з порядком проведення робіт із національної стандартизації; вивчити основні категорії та різновиди стандартів у готельно-ресторанній галузі.

Питання для контролю знань:

1. Державна система стандартизації України.
2. Порядок проведення робіт із національної стандартизації.
3. Категорії та різновиди стандартів.
4. Основні положення Закону України «Про стандартизацію» (в поточній редакції).
5. Загальна характеристика національної системи стандартизації.
6. Основні правила положення Національної системи стандартизації.
7. Вітчизняні системи стандартів.
8. Порядок проведення робіт із національної стандартизації.
9. Суть уніфікації в стандартизації.
10. Сутність агрегування в стандартизації.
11. Суть типізації в стандартизації.
12. Суть спеціалізації в стандартизації.
13. Загальні вимоги до складання стандартів.
14. Основні категорії стандартів.
15. Різновиди стандартів.
16. Положення інформаційного забезпечення стандартизації.
17. Діяльність національного фонду нормативних документів.
18. Завдання національного фонду нормативних документів.
19. Розміщення офіційної інформації про стандарти та стандартизацію.
20. Вимоги щодо стандартизації в галузі туризму.
21. Чинні стандарти України в готельному господарстві.
22. Чинні стандарти України в ресторанному господарстві.
23. Дотримання вимог чинних стандартів у готельно-ресторанному господарстві.

Виконати завдання:

1. Заповнити таблицю 1.6.

Таблиця 1.6 – Перелік стандартів у готельно-ресторанному господарстві

Позначення	Назва	Сфера застосування	Основні положення (зміст)
1	2	3	4

2. Провести SWOT-аналіз підприємства-бази практики.

Необхідно зазначити терміни «політика у сфері якості» і «цілі у сфері якості». Навести приклади політики у сфері якості. Зв'язок результатів SWOT-аналізу з політикою. Визначити цілі, що впливають із положень політики.

Сформувати компоненти моніторингу за рухом організації в напрямі встановлених цілей:

- назва показника, пов'язаного з метою у сфері якості;
- вимірювання значення показника;
- одиниця виміру показника;
- метод вимірювання значень показника;
- метод аналізу вимірних значень показника;
- місце зберігання результатів вимірювання та аналіз;
- початкове (базове) значення показника;
- цільове (плановане) значення показника.

Розглянути вимоги міжнародних стандартів ISO до моніторингу, виміру та аналізу процесів. Розписати можливі заходи для досягнення цільових значень процесів – коригувальні та попереджувальні заходи щодо поліпшення.

**Тема 2.2 ЗАГАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
(TQM – TOTAL QUALITY MANAGEMENT)**

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

Питання для контролю знань:

1. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (TQM).
2. Методи та засоби концепції TQM.
3. Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії.
4. Досвід упровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
5. Базові концепції TQM та основні її складники.
6. Методи та засоби концепції TQM.
7. Переваги та основні проблеми під час упровадженні концепції TQM.
8. Умови ефективності TQM.
9. Методологія впровадження TQM.
10. Порівняльна характеристика традиційних форм управління якістю й системи TQM.
11. Міжнародні премії у сфері якості.
12. Цілі, які переслідують національні премії у сфері якості.
13. Загальні тенденції у розвитку національних премій у сфері якості.

Виконати завдання:

1. Провести комплексне оцінювання задоволеності готельно-ресторанним сервісом, використовуючи оціночні критерії, наведені в таблиці 1.7. Зробити висновки.

Таблиця 1.7 – Комплексне оцінювання задоволеності клієнтів

Оцінний критерій	Значущість у загальній оцінці (від 0 до 1) q_1	Важливість (від 1 до 10) q_2	Підсумкова оцінка за оцінним критерієм, $Q = q_1 \cdot q_2$	Інтегральна оцінка закладу, $I = \sum Q$
1	2	3	4	5
1. Компетентність: заклад має необхідні навички й знання, щоб зробити послугу				
2. Надійність: заклад працює стабільно, необхідний рівень забезпечується завжди, прийняті зобов'язання виконуються				

Продовження таблиці 1.7

1	2	3	4	5
<p>3. Чуйність: співробітники прагнуть швидко, завжди й постійно відповідати на запити клієнта. Система не виходить із ладу при звичних запитах</p>				
<p>4. Доступність: як фізична, так і психологічна – контакт зі співробітниками закладу повинен бути легким і приємним</p>				
<p>5. Розуміння: заклад прагне якнайкраще зрозуміти специфічні потреби клієнта й пристосуватися до них</p>				
<p>6. Комунікація: заклад інформує клієнтів про пропоновані послуги на зрозумілій їм мові, адаптованій до особливостей цільової групи</p>				
<p>7. Довіра: визначається репутацією закладу, а також чесністю та гарантіями серйозного ставлення до клієнтів</p>				
<p>8. Безпека: клієнти захищені від ризику – фізичного, фінансового та морального</p>				
<p>9. Увічливість: увічливість, поважність, уважність і доброзичливість персоналу</p>				

Закінчення таблиці 1.7

1	2	3	4	5
10. Відчутність: матеріальні підтвердження надаваних послуг – приміщення, персонал				

2. Оцінити якість готельно-ресторанних послуг за методикою *ServQual* за таблицею 1.8.

Таблиця 1.8 – Оцінка розбіжності якості послуги методом аналізу «важливість – виконання»

Параметр якості послуги	Важливість	Виконання	Розбіжність	Положення на карті: «зосередитися»; «успішний результат»; «можлива переоцінка»
1	2	3	4	5
Заклад має сучасну оргтехніку й обладнання				
Інтер'єр приміщень перебуває у відмінному стані				
Зовнішній вигляд інформаційних матеріалів привабливий				
У співробітників приємний зовнішній вигляд				
Заклад має надійну репутацію				
Керівництво закладу уникає помилок та неточностей у наданні послуг				
Послуги закладу надаються клієнтам своєчасно				
Співробітники закладу завжди допомагають клієнтам у вирішенні проблем				
Співробітники закладу швидко реагують на прохання клієнтів				
Між клієнтами й співробітниками закладу існує атмосфера довіри й взаєморозуміння				

Продовження таблиці 1.8

1	2	3	4	5
У взаєминах із представниками закладу клієнти почуваються безпечно				
Співробітники закладу ввічливі у взаєминах із клієнтами				
Заклад виявляє індивідуальний підхід до своїх клієнтів				
Співробітники закладу особисто беруть участь у вирішенні проблем клієнта				
Співробітники закладу знають та орієнтуються в потребах своїх клієнтів				
Зручний час роботи закладу				

Зробити висновки щодо стану якості продукції чи послуг у закладі готельно-ресторанного господарства.

Тема 2.3 СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ

Мета: отримати професійні відомості та набути практичних навичок щодо моделювання процесу розроблення системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства.

Питання для контролю знань:

1. Міжнародні премії у сфері якості.
2. Цілі, які переслідують національні премії у сфері якості.
3. Загальні тенденції розвитку національних премій у сфері якості.
4. Методологічні концепції НАССР.
5. Поняття та принципи системи НАССР, її стратегія та переваги.
6. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР. Вимоги щодо системи НАССР.
7. Управління документацією в системі НАССР.
8. Процедури, що передбачають дослідження і планування НАССР.
9. Процедури, які здійснюються у процесі функціонування системи НАССР.
10. Підтримання системи НАССР.

11. Основні положення Закону України «Про захист прав споживачів».
12. Основні положення Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».
13. Основні положення Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».
14. Основні положення Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів»
15. Порядок державної реєстрації генетично модифікованих організмів джерел харчових продуктів, кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів, які містять такі організми або отримані з їх використанням.
16. Державні санітарні правила та норми.
17. Медико-біологічні вимоги щодо харчових продуктів.
18. Нормативно-правові акти щодо нагляду за ринками.

Виконати завдання:

1. Розробити алгоритм послідовних дій щодо впровадження системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства відповідно до вимог чинного законодавства України.

2. П'ять експертів склали ранжовані ряди за зростаючою шкалою відповідно до об'єктів експертизи, які були довільно пронумеровані. Кількість оцінюваних об'єктів $m = 7$.

Експерт № 1 – $Q_5Q_3Q_2Q_1Q_6Q_4Q_7$.

Експерт № 2 – $Q_5Q_3Q_2Q_6Q_4Q_1Q_7$.

Експерт № 3 – $Q_3Q_2Q_5Q_1Q_6Q_4Q_7$.

Експерт № 4 – $Q_5Q_3Q_2Q_1Q_4Q_6Q_7$.

Експерт № 5 – $Q_5Q_3Q_2Q_6Q_4Q_1Q_7$.

Визначити узагальнювальну оцінку якості об'єктів експертизи.

Змістовий модуль 3

Формування системи якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Тема 3.1 КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Мета: вивчити ключові аспекти системи управління якістю продукції та

послуг у готельно-ресторанному господарстві й особливості застосування їх на практиці.

Питання для контролю знань:

1. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку.

2. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розроблення продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

3. Документування процесу проектування та розроблення продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

4. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

5. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.

6. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції.

7. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.

8. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.

9. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки.

10. Організація контролю якості продукції та послуг.

11. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

12. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення.

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

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

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

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

Виконати завдання:

1. За допомогою методу «мозковий штурм» знайти шляхи вирішення проблеми в закладі готельно-ресторанного господарства відповідно до таблиці 1.9.

Таблиця 1.9 – Вихідні дані

Номер варіанта	Тема
1	Погана відпустка
2	Погана якість відео на DVD-дисках
3	Незадовільна оцінка на екзамені з охорони праці
4	Низька якість фото на сайті закладу
5	Помилки в інструкція щодо обслуговування споживачів

2. Керуючись загальними вимогами щодо якості продукції та ключовими аспектами системи управління якістю послуг і відповідальності керівництва розробіть та оформіть документально політику у сфері якості готельно-ресторанного підприємства.

**Тема 3.2 ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЗАКЛАДАХ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Мета: вивчити особливості формування системи управління якістю продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства; розглянути інструменти й технології управління якістю в практиці діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Питання для контролю знань:

1. Діяльність щодо формування та впровадження системи управління якістю.
2. Організація та функціонування служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
3. Сім інструментів управління якістю.
4. Технології управління якістю продукції та послуг.
5. Технологія розгортання функції якості (QFD – Quality Function Deployment).
6. FMEA-аналіз, його мета й етапи реалізації.
7. CALS-технології, їхня мета, суть, базові принципи та переваги.
8. Концепція «Шість сигм», її суть, завдання та характеристика.

9. Статистичні методи контролю якості: сім інструментів контролю якості, їхня суть, завдання, порядок побудови та переваги.

10. Головні принципи, поняття та загальні правила сертифікації.

11. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.

12. Органи із сертифікації.

13. Сертифікація послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

Виконати завдання:

I. Вирішити завдання управління якістю у готельно-ресторанному господарстві шляхом застосування інструментів управління якістю, а саме:

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»).

II. Вирішити завдання управління якістю у готельно-ресторанному господарстві шляхом застосування статистичних методів контролю якості, а саме:

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 аркуші.

2 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

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

Основні види самостійної роботи студента:

1. Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення окремих питань, що не були розглянуті викладачем згідно зі змістовими модулями дисципліни.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативно-правовими та інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
5. Підготовка до проміжного та підсумкового семестрового контролю.

Змістовий модуль 1

Основи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Здобувач повинен ознайомитися із предметом, головною метою та завданнями дисципліни, її структурою та елементами зв'язку з іншими дисциплінами.

Потрібно ознайомитися з процесом організації управління якістю в умовах сучасного стану вітчизняної економіки як об'єктом вивчення. Необхідно усвідомити роль спеціалістів у підвищенні якості та конкурентоздатності продукції і послуг, значення дисципліни в процесі підготовки фахівців.

Варто розглянути основні напрями та перспективи розвитку системи управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Потрібно зрозуміти, що управління якістю передбачає вивчення теорії та практики управління у сфері якості, організаційно-економічні умови забезпечення якості на мікро- й макроекономічних рівнях управління.

Варто усвідомити, що управління якістю – найважливіший елемент забезпечення конкурентоздатності продукції і послуг, а також ключовий компонент стабілізації забезпечення економічного розвитку країни.

Необхідно ознайомитися із науково-методичними та законодавчо-

правовими основами управління якістю.

Варто розглядати поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій.

Необхідно ознайомитися з основними періодами розвитку підходів до змісту поняття «якість», знати елементи, що визначають якість, як економічну категорію, засвоїти економічні аспекти якості продукції. Вивчити фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.

Варто зрозуміти перебіг процесу забезпечення якості; знати внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості й етапи процесу створення якості.

Здобувач має усвідомити, що якість – найважливіший елемент забезпечення конкурентоздатності продукції та послуг, знати зміст поняття «конкурентоздатність».

Необхідно розрізняти поняття національної та міжнародної конкурентоздатності продукції, підприємства, галузі, регіону, країни; усвідомлювати роль якості у формуванні конкурентоздатності продукції і послуг, мету забезпечення конкурентоздатності продукції та послуг.

Варто розрізняти предметну та функціональну форми конкуренції, а також методи конкуренції – цінову та нецінову, їхні відмінності. Необхідно вивчити системоутворювальні фактори та складові конкурентоздатності продукції і послуг.

Необхідно розуміти суть поняття «маркетинг», знати мету та роль маркетингу в забезпеченні якості, а також концепцію життєвого циклу продукції, характеристику його стадій.

Варто ознайомитися з поняттям «прицільна якість», розглянути модель Кано, три складники профілю якості, «глобалізації продукції».

Необхідно засвоїти поняття «кваліметрія», вивчити завдання кваліметрії, її основні об'єкти та види: загальна, спеціальна, предметна, їх суть.

Треба розглянути поняття «показник якості», вивчити властивості продукції і послуг – прості та складні. Варто розрізняти класифікацію показників якості – диференційовані (одиничні, комплексні) та узагальнені.

Необхідно засвоїти основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками; одиничні показники якості – відносні й базові; комплексні показники якості – групові, визначальні, інтегральні, їх характеристики.

Треба знати одиничні показники якості, їх класифікацію та характеристики: показники призначення, надійності, транспортабельності,

безпеки, екологічності, патентно-правові, ергономічні, естетичні, стандартизації та уніфікації, економічні, технологічні, їх характеристики та значення для оцінки якості продукції та послуг.

Необхідно засвоїти етапи та методи оцінки якості продукції і послуг.

Варто розрізняти методи оцінки якості продукції та послуг: за способом отримання інформації (вимірювальний, розрахунковий, органолептичний, реєстраційний), за джерелами отримання інформації (традиційний, експертний, соціологічний), їх суть та характеристики.

Засвоїти рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний та оптимальний, їх характеристики; оцінювання рівня якості продукції, послуг одного виду: диференційний, комплексний, змішаний, інтегральний методи, їх характеристики; оцінювання рівня якості різноманітної продукції і послуг – індекс якості.

Розглянути алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції і послуг.

Необхідно знати правові аспекти забезпечення якості. Усвідомити, що контракт – це правова форма забезпеченості якості; знати норми юридичної відповідальності за рівень якості, розглянути основні заходи щодо його досягнення. 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 безпечне навколишнє середовище.

Варто 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 зі змістом процесу судового захисту прав споживачів, правом на об'єднання у громадські організації споживачів.

Необхідно засвоїти поняття «управління якістю продукції і послуг». Варто 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 характеристику та засоби їх реалізації у зовнішньому і внутрішньому середовищі готельно-ресторанного підприємства.

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

Варто знати основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт щодо 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, концептуальними розробками моделі управління якістю У. Шухарта, її головною ідеєю та принципами.

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

Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. «Спіраль Джурана». Основоположні принципи AQL – 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 якістю. Головні положення концепції комплексного управління якістю – чотири «смертні 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 Тагуті з управління якістю. Концепція «Інжиніринг якості». Основні положення методів Тагуті.

Необхідно знати етапи розвитку концепції вітчизняного управління якістю.

Варто засвоїти еволюцію системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР.

Львівська система бездефектної праці (СБП), 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.

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.

Змістовий модуль 2

Методологія та інструментарій оцінювання якості

Вивчення тем цього змістового модуля варто розпочинати з вивчення основ стандартизації продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Розглянути поняття стандартизації на міжнародному і національному рівнях. Засвоїти, що відповідно до Закону України «Про стандартизацію», стандартизація – це діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

Вивчити такі поняття, як «стандарт», «кодекс усталеної практики», «технічні умови», «нормативно-правовий акт», «технічний регламент», «державний класифікатор».

Треба знати мету, завдання, предмет, об'єкти стандартизації, визначені на підставі положень, викладених у відповідних законах України.

Необхідно ознайомитися з організацією стандартизації в Україні, керуванням нею, її розвитком. Треба знати порядок проведення робіт із національної стандартизації. Вивчити категорії та різновиди стандартів, принципи застосування стандартизації в галузі готельно-ресторанного господарства.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір,

застосування, тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

Треба засвоїти головні принципи системи управління якістю: обґрунтування систем управління якістю, вимоги щодо систем якості та продукту, підхід із позицій системи якості, підхід із позицій процесу, політика та завдання у сфері якості, місце вищого керівництва у системі якості, документація щодо оцінювання систем якості, необхідність постійного вдосконалення, роль статистичних методів, системи якості, зв'язку між системами якості.

Треба знати загальні вимоги до системи управління якістю. Варто ознайомитися із основними положеннями стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування й поліпшення.

Варто знати процесний підхід до управління якістю, його переваги. Необхідно усвідомити модель системи управління якістю, яка базується на процесному підході, її характеристику.

Необхідно ознайомитися із державним регулюванням у 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».

Варто ознайомитися із концепцією державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Український інститут якості (УІЯ), його основні напрями 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, напрями діяльності, структурні підрозділи.

Варто ознайомитися з діяльністю міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS), основна мета та напрями діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.

Необхідно ознайомитися з досягненнями щодо міжнародної та регіональної співпраці 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.

Необхідно знати етапи розвитку концепції загального управління якістю («total quality management», TQM). Вивчити принципи, на яких базується TQM з погляду філософії. Досвід упровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Треба знати базові концепції TQM та її основні складники: залученість вищого керівництва; акцент на споживачеві; залученість до роботи працівників, процесний підхід до виробництва продукції (послуг), постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів.

Необхідно знати методи та засоби концепції TQM. Варто знати процес контролю якості – PDCA-цикл (цикл Демінга). Треба знати сім простих статистичних методів. Концепція «точно в строк». Розгортання функції якості. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов. Методи технічного проектування якості Тагуті. Програма «Нуль дефектів». Групи якості. Формування корпоративної культури. Реінжиніринг. Підтримання життєвого циклу продукції. Бенчмаркінг. Моделі ділової досконалості. Модель якості послуги (модель Зейтхальма).

Необхідно знати методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції – системи НАССР. Варто вивчити принципи системи НАССР. Знати стратегію та переваги системи НАССР. Треба засвоїти «життєвий цикл» реалізації принципів НАССР, вимоги щодо системи НАССР. Управління документацією в системі НАССР. Дослідження і планування НАССР. Необхідно засвоїти фактори функціонування системи НАССР та її підтримання. Принципові фактори вдосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

Змістовий модуль 3 **Формування системи якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві**

Треба вивчити ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Варто ознайомитись із значенням послуг і перспектив їхнього розвитку у світі та в Україні.

Необхідно вивчити класифікацію та характеристики послуг у системі якості відповідно до нормативних документів. Загальні вимоги до послуг та обслуговування.

Необхідно приділити значну увагу ключовим аспектам системи управління якістю послуг і відповідальності керівництва. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю послуг. Варто дослідити структуру системи управління якістю готельно-ресторанних послуг.

Треба вивчити основні процеси щодо забезпечення якості на стадії маркетингу та вивчення ринку. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних і ресторанных послуг.

Варто пам'ятати і про процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Документування цього процесу.

Варто знати процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства.

Необхідно ознайомитися з процесами системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. Особливості та алгоритм процесу вибору постачальника. Організація процесу постачання та перевірки продукції.

Перелік дій, що належать до процесів системи управління якістю продукції на стадії її виробництва в закладах готельно-ресторанного господарства. Ознайомитися з поняттями «вибіркова перевірка» і «контроль». Вивчити основні характеристики статистичних методів управління технологічним процесом, їхнє застосування.

Треба розглянути процеси надання послуг готельно-ресторанного господарства в системі якості.

Дуже важливо ознайомитися з процесами системи управління якістю продукції та послуг на стадії її перевірки. Етапи контролю якості та безпеки продукції і послуг закладів готельно-ресторанного господарства. Внутрішньовиробничий контроль. Класифікаційні ознаки видів контролю якості продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства. Варто розглянути проблеми вдосконалення методів контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Вивчити особливості організації технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства, класифікацію видів

технічного контролю якості.

Треба засвоїти алгоритм та специфіку проведення аналізу виконання послуг та їх поліпшення.

Дослідити процеси системи управління якістю на стадії її пакування та складування. Приділити увагу правилам і умовам зберігання сировини. Ознайомитись з поняттям ідентифікації матеріалів, сировини, напівфабрикатів, готової продукції.

Необхідно опанувати процесами системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію, а також процесами системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування.

Варто знати, які процеси належать до системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації та утилізації або вторинної переробки після закінчення терміну служби.

Дослідити організацію управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства, формуванням системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Треба ознайомитися з основними етапами діяльності щодо формування та впровадження системи управління якістю на підприємстві, організацією та функціонуванням служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Варто засвоїти сім інструментів управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревоподібна діаграма, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, матричний аналіз даних, їх характеристика.

Необхідно опанувати 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.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білецький Е. В. Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. / Е. В. Білецький, Д. А. Янушкевич, З. Р. Шайхлісламов. – Харків : ХТЕІ, 2015. – 222 с.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 488 с.
3. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення. – Чинний від 1996-01-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 1996. – 31 с.
4. ДСТУ 3862-99. Громадське харчування. Терміни та визначення. – Чинний від 1999-10-01. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 38 с.
5. ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000. Кодекс ustalених правил стандартизації. – Чинний від 2001-07-01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2001. – 8 с.
6. ДСТУ 4161-2003. Системи управління безпеністю харчових продуктів. Вимоги. – Чинний від 2003-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2003. – 18 с.
7. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2004. – 13 с.
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2004. – 18 с.
9. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с.
10. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 15 с.
11. ДСТУ ISO 15161:2004. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 у виробництві харчових продуктів та напоїв. – Чинний від 2006-04-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 38 с.
12. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006-10-01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», 2006. – 27 с.
13. ДСТУ ISO/IEC Guide 67:2008. Оцінювання відповідності. Засади сертифікації продукції. – Чинний від 2010-01-01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ»,

2009. – 14 с.

14. ДСТУ ISO 22000:2019 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі (ISO 22000:2018, IDT). – Чинний від 2019–01–19. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 19 с.

15. ДСТУ-Н 7256:2011. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001 в організаціях сфери послуг. – Чинний від 2012–07–01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2012. – 72 с.

16. ДСТУ 1.1:2015 (ISO/IEC Guide 2:2004, MOD). Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів. – Чинний від 2015–12–20. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015. – 57 с.

17. ДСТУ 1.5:2015. Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів. – Чинний від 2017–02–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2017. – 65 с.

18. ДСТУ 1.7:2015 (ISO/IEC Guide 21-1:2005, NEQ; ISO/IEC Guide 21-2:2005, NEQ). Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів. – Чинний від 2015–12–20. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015. – 35 с.

19. ДСТУ 3008:2015. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. – Чинний від 2017–07–01. – Київ : Держстандарт України, 2016. – 31 с.

20. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні вимоги та правила складання. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова», 2016. – 16 с.

21. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 48 с.

22. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2016. – 32 с.

23. ДСТУ ISO/TS 9002:2017 (ISO/TS 9002:2016, IDT). Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015. – Чинний від 2019–01–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 189 «Системи управління якістю», 2019. – 45 с.

24. ДСТУ ISO/IEC TR 17026:2017 (ISO/IEC TR 17026:2015, IDT). Оцінка відповідності. Приклад схеми сертифікації продукції. – Чинний

від 2019–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 24 с.

25. ДСТУ 3946:2018. Система розроблення і поставлення продукції на виробництво. Продукція харчова. Настанови щодо розроблення і поставлення на виробництво нових та новітніх харчових продуктів. – Чинний від 2019–10–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2018. – 19 с.

26. ДСТУ ISO 9004:2018 (ISO 9004:2018, IDT). Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху. – Чинний від 2020–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 51 с.

27. ДСТУ ISO 10005:2019 (ISO 10005:2018, IDT). Управління якістю. Настанови щодо програм якості. – Чинний від 2021–01–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 189 «Системи управління якістю», 2020. – 30 с.

28. ДСТУ ISO 18513:2019 (ISO 18513:2003, IDT). Туристичні послуги. Готелі та інші засоби тимчасового розміщення туристів. Словник термінів. – Чинний від 2019–11–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 189 «Системи управління якістю», 2019. – 16 с.

29. ДСТУ 9105:2021. Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення. – Чинний від 2022–02–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 169 «Туризм і послуги у сфері туризму», 2022. – 15 с.

30. ДСТУ 9106:2021. Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. – Чинний від 2022–02–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 169 «Туризм і послуги у сфері туризму», 2022. – 13 с.

31. ДСТУ 1.8:2022. Національна стандартизація. Правила розроблення програми робіт з національної стандартизації. – Чинний від 2023–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2022. – 23 с.

32. ДСТУ ISO 22483:2022 (ISO 22483:2020, IDT). Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг. – Чинний від 2023–04–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2023. – 30 с.

33. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – С. 379.

34. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : Закон України від 24 жовтня 2002 р. № 191-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2002. – № 48. – С. 359.

35. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування : Наказ від 24.07.2002 № 219 : затв. Міністерством економіки та з питань європейської інтеграції України. – Чинний від 20.08.2002. – Київ, 2002. – 18 с.

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації
до практичних занять та самостійної роботи
з навчальної дисципліни

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **СЕГЕДА** Ірина Василівна

Відповідальний за випуск *С. О. Погасій*

Редактор *О. А. Норик*

Комп'ютерне верстання *І. В. Сегеда*

План 2023, поз. 344М

Підп. до друку 06.02.2024. Формат 60 × 84/16.

Ум. друк. арк. 2,1.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: office@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.