

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

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

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

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

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2024

Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти заочної форми 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. – 20 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 № 16 від 07.02.2024*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ.....	5
1.1 Мета контрольної роботи.....	5
1.2 Вибір теми контрольної роботи.....	5
1.3 Рекомендації до розробки практичної частини роботи.....	7
1.4 Вивчення спеціальних інформаційних джерел з обраної теми.....	10
1.5 Складання плану контрольної роботи.....	11
1.6 Зміст та обсяг контрольної роботи.....	11
1.7 Оформлення контрольної роботи.....	12
1.8 Захист контрольної роботи.....	13
1.9 Критерії оцінювання контрольної роботи.....	13
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	15
ДОДАТОК А Приклад заповнення титульного аркуша.....	19

ВСТУП

У навчальному плані здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти заочної форми навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа передбачено вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» і виконання контрольної роботи, що сприяє формуванню у майбутніх фахівців ґрунтовних знань щодо визначення ступеня якісних показників за допомогою нормативно-технічної документації, відповідно до якої здійснюється виробництво та реалізація продукції і послуг, а також їхнього поліпшення із застосуванням відповідних методів управління якістю.

Основною метою контрольної роботи є закріплення і систематизація теоретичних і практичних знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Контрольна робота (далі – КР) є складником самостійної роботи здобувачів із навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві». Виконання КР є необхідною умовою комплексного підходу до вивчення загальних основ управління якістю продукції та послуг в організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства.

КР також сприятиме закріпленню здобувачами теоретичних знань та надбанню ними практичних навичок щодо визначення та обґрунтування задоволеності споживачів продукцією чи послугами для організації належного їхнього обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства в умовах жорсткої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг.

У цих методичних рекомендаціях подано вимоги до оформлення та змісту, а також порядку захисту контрольної роботи.

1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1 Мета контрольної роботи

Метою виконання КР є:

– формування глибоких знань у здобувачів вищої освіти відносно основних положень з управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;

– розширення елементів наукової творчості, необхідної для підвищення рівня бакалаврів щодо орієнтації в методах оцінки якості продукції та послуг в умовах науково-технічного прогресу і ринкової економіки;

– опрацювання основних положень та проблем обґрунтування особливостей і факторів, що впливають на загальне управління якістю, проблеми підтримання належної якості та конкурентоспроможності продукції та послуг в ринкових умовах;

– поглиблення практичних самостійних навичок роботи з науковою, практичною, патентною, нормативно-технічною літературою.

У процесі виконання КР здобувачі збирають необхідну інформацію та опрацюють її за такими етапами:

– вибір теми роботи;

– вивчення спеціальних інформаційних джерел з обраної теми;

– складання плану роботи;

– збирання, опрацювання та узагальнення матеріалів щодо обраної теми;

– розроблення практичної частини;

– оформлення роботи;

– подання роботи на перевірку та її захист.

Обов'язковим є виконання КР в строк, встановлений викладачем відповідно до навчального плану спеціальності і графіку начального процесу в університеті.

1.2 Вибір теми контрольної роботи

Контрольна робота складається з двох частин – теоретичної та розрахунково-практичної.

Робота здобувача щодо вибору теми контрольної роботи є одним із найбільш значущих складників дослідження і проводиться спільно з викладачем відповідно до варіанта за номером здобувача у списку групи.

Теоретична частина.

Варіант 1 Проєктування якості послуг в готельному господарстві («петля якості»).

Варіант 2 Проєктування якості продукції в ресторанному господарстві («петля якості»).

Варіант 3 Менеджмент якості послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 4 Менеджмент якості продукції в ресторанному господарстві.

Варіант 5 Якість обслуговування споживачів та засоби її забезпечення.

Варіант 6 Соціально-економічні нормативи якості послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 7 Нормативні вимоги до якості послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 8 Нормативні вимоги до якості продукції в ресторанному господарстві.

Варіант 9 Показники якості послуг і продукції в готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 10 Поняття та визначення якості продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 11 Системний та процесний підхід до управління якістю послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 12 Підходи до управління якістю продукції в ресторанному господарстві.

Варіант 13 Структура якості послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 14 Інструменти контролю якості послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 15 Інструменти контролю якості продукції в ресторанному господарстві.

Варіант 16 Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

Варіант 17 Показники якості, їх класифікація та характеристика.

Варіант 18 Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

Варіант 19 Система управління безпекою харчових продуктів.

Варіант 20 Зарубіжні моделі управління якістю.

Варіант 21 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг.

Варіант 22 Основи теорії стандартизації та сертифікаціїх послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 23 Державна система стандартизації послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 24 Сертифікація послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Варіант 25 Ліцензування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Практична частина.

Необхідно проаналізувати якість послуг на прикладі існуючого закладу готельно-ресторанного господарства: визначити значущість окремих складників якості продукції та послуг для споживача; визначити акценти політики закладу за складниками продукції та послуг; розрахувати ступінь задоволеності споживача якістю продукції та послуг і провести відповідний аналіз загалом; запропонувати напрями підвищення якості продукції та послуг.

Здобувач ознайомлюється:

- з проблемами, розв'язання яких передбачає кожна тема;
- переліком інформаційних джерел із цієї проблематики, ступенем її глибини та можливості використання;
- вимогами щодо визначення задоволеності споживачів якістю продукції та послуг.

1.3 Рекомендації до розробки практичної частини

Складники товару – це потреби, що задовольняються за його допомогою. Будь-який товар чи послуга задовольняє не одну потребу, а декілька.

Під час формування системи опитування вихідними даними для рішення оцінки складових компонентів є результати опитування потенційних споживачів. На основі попередньо визначених компонентів формується система опитування потенційних споживачів, у яку закладаються такі завдання: визначення значущості компонентів послуги (продукції) для потенційного споживача, а також ставлення споживача до кожного з компонентів системи за чотирибальною і більше диференціальною шкалою. Під час формування

системи опитування, по-перше, задається питання з метою визначення значущості параметрів; по-друге, питання про ступінь реалізації складової послуги для опитуваного клієнта; по-третє, у тій або іншій формі задається питання з метою визначення приналежності опитуваного до певного сегмента.

Результати опитування фіксуються у вигляді таблиці 1. Нагромадження результатів і їхнє оброблення можуть здійснюватися за розрахунковою базою, представленою на попередніх етапах методу. Очевидний принцип перерахування значень бази даних у відповідну вагу компонентів, наприклад це можна зробити простим підсумовуванням значень по всіх полях, із наступною нормалізацією значень для кожного сегмента.

У стовпчику 2 таблиці 1 «Важливість для споживача» потрібно проранжувати показники якості за ступенем значущості від 1 («дуже важливо») до 5 («зовсім не важливо»). У стовпчику 3 треба оцінити вагомість кожного показника у відсотках.

У стовпчиках 4–8 необхідно визначити кількість опитуваних споживачів, які виставили відповідну оцінку кожному із запропонованих показників. Кількість опитуваних має бути в межах 50–100 осіб.

У стовпчику 9 вказується загальна кількість опитуваних споживачів, а в стовпчику 10 – середнє значення оцінки за кожним показником, що розраховується за формулою

$$K_{cp_i} = \frac{\sum K_i \times n_i}{N}, \quad (1.1)$$

де K_i – оцінка якості в балах (1, 2, 3, 4, 5) за кожним показником;

n_i – кількість респондентів, які поставили цю оцінку;

N – загальна кількість респондентів, які беруть участь в опитуванні.

Індексація ступеня задоволеності споживача (стовпчик 11) дозволяє кількісно оцінити внесок різних складників якості у загальну думку споживача про якість досліджуваного об'єкта. Для цієї оцінки необхідно визначити значущість складників якості роботи за п'ятибальною системою і важливість компонентів якості за п'ятибальною системою в порядку зменшення ступеня важливості.

Таблиця 2 – Важливість складників якості обслуговування за п'ятибальною шкалою

Ступінь задоволеності споживача якістю	Оцінка	Бал	Спосіб надання результату опитування щодо задоволеності, K_i
Повністю незадоволений	Погано	1	0
Незадоволений	Незадовільно	2	0,25
Нейтральний	Задовільно	3	0,5
Задоволений	Добре	4	0,75
Повністю задоволений	Відмінно	5	1

Для визначення індексу задоволеності споживача J_i використаємо формулу

$$J_i = \sum n_i \times K_i, \quad (1.2)$$

де n_i – кількість респондентів, які поставили цю оцінку;

K_i – оцінка якості (1,0; 0,75; 0,50; 0,25; 0) за кожним показником.

У стовпчику 12 треба розрахувати середнє значення індексу споживчої задоволеності за кожним показником.

Після проведених розрахунків необхідно зробити висновки щодо отриманих результатів, а саме:

- вказати показники, які отримали найвищі оцінки (вище середнього значення);
- сформулювати пропозиції щодо поліпшення показників, що отримали оцінки, нижчі середнього значення;
- порівняти фактичний індекс споживчої задоволеності з максимально можливим;
- визначити рівень діяльності закладу, його конкурентоспроможність.

1.4 Вивчення спеціальних інформаційних джерел з обраної теми

Згідно з обраною темою КР здобувач підбирає такі інформаційні джерела: законодавча та нормативна база України, що регулює діяльність закладів готельно-ресторанного господарства, підручники, періодичні видання (журнали, газети тощо).

Написання КР передбачає обов'язкове вивчення чинного законодавства, постанов Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, наказів та інструкцій відповідних Міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних із темою роботи.

Вивчення достатньої кількості інформаційних джерел дасть змогу здобувачеві опанувати теоретичні основи дослідження з обраної теми і виявити ступінь їхнього розроблення, з'ясувати актуальні проблемні питання щодо теми, чіткіше визначити спрямування і методику власних досліджень, скласти план роботи.

1.5 Складання плану контрольної роботи

План КР складається згідно із завданням, виданим викладачем.

Робота має складатись з таких розділів:

- зміст;
- вступ;
- огляд основних теоретичних підходів до розробки теми;
- опис етапів розроблення практичної частини;
- висновки;
- список використаних джерел.

1.6 Зміст та обсяг контрольної роботи

Після вивчення інформаційних джерел і оброблення зібраного матеріалу здобувач оформлює контрольну роботу.

У вступі необхідно обґрунтувати актуальність теми, що розглядається, і сформулювати завдання, що вирішуються під час виконання роботи. Обсяг вступу – 1–2 сторінки.

Перший розділ «Огляд основних теоретичних підходів до розробки теми» (обсяг – 10–15 сторінок) передбачає розкриття найважливіших теоретичних сторін проблеми і суті досліджуваного явища.

Другий розділ «Аналіз якості послуг на прикладі існуючого закладу готельно-ресторанного господарства» передбачає аналіз теоретичних положень і практичних рекомендацій щодо якості обслуговування в обраному закладі. Обсяг другого розділу – 7–10 сторінок.

Висновки характеризують ступінь виконання КР, резюмуючи її основні результати. Висновки повинні містити оцінку результатів з точки зору їх відповідності цілям роботи та викладатися чітко й стисло (обсяг – 1–2 сторінки).

Список використаних джерел наводять наприкінці КР.

Загальний обсяг КР має становити не більше ніж 30 сторінок друкованого тексту.

1.7 Оформлення контрольної роботи

Мова написання – українська. КР має продемонструвати: уміння автора логічно та аргументовано викладати матеріал, коректно використовувати статистичні та математичні методи для аналізу проблем; навички робити, власні узагальнення та висновки, уміння працювати з літературою.

КР оформлюється згідно з ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення. Текст роботи викладається на аркушах формату А4 (210 мм × 297 мм). При цьому кожна сторінка повинна мати такі поля: ширина з лівого боку – 2,5 см, з правого – 1 см, знизу і зверху – 2 см.

Кожен розділ із зазначенням його назви починається з нової сторінки. Заголовки структурних частин роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами симетрично до тексту по центру сторінки (без крапки в кінці).

Усі сторінки роботи нумерують арабськими цифрами у правому верхньому кутку. Нумерація сторінок має бути наскрізною: першою сторінкою є титульний аркуш, другою – зміст і т. д.

Таблиці та ілюстративний матеріал, розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше. Ілюстрації (графіки, діаграми тощо) позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно у межах розділу. Посилання на ілюстрації вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад: «Рис. 2.1».

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розташовують над таблицею симетрично до тексту. Слово «Таблиця» та її назва має починатися з великої літери. У кожній таблиці заголовки граф необхідно починати з великих літер, підзаголовки – з маленьких, якщо вони складають єдине ціле. Таблицю

розміщують після першого згадування про неї в тексті. Таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на іншу сторінку, при цьому не повторюючи назву і зазначаючи: «Продовження табл.».

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

Кількість ілюстрацій і таблиць, розміщених у роботі, визначається змістом і повинна бути достатньою для надання тексту конкретності.

Закінчується робота списком джерел, який оформлюється згідно з ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання.

Роботу необхідно зброшурувати (папка-швидкозшивач).

1.8 Захист контрольної роботи

Виконана КР подається на кафедру туризму і готельного господарства на перевірку.

Якщо КР виконана без дотримання рекомендацій, вона повертається здобувачу на доопрацювання.

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

Захист КР відбувається згідно з графіком навчального процесу.

Під час захисту роботи здобувач повинен розкрити суть завдання, зробити висновки й відповісти на запитання керівника.

1.9 Критерії оцінювання контрольної роботи

Оцінювання КР здійснює викладач за такими критеріями:

- своєчасність подання роботи на перевірку;
- відповідність змісту роботи її темі;
- глибина вивчення визначених завдань;
- чіткість викладання матеріалу;
- розробка практичної частини;
- відповіді здобувача на запитання;
- відсутність орфографічних і синтаксичних помилок;
- правильне оформлення роботи відповідно до державних стандартів

(при значних відхиленнях від встановлених вимог робота може бути взагалі не допущена до захисту, або це істотно вплине на загальну оцінку).

Максимальна кількість балів за роботу становить 15 балів.

15-бальна шкала	Рівень компетентності	Чотирибальна шкала
14–15	високий	відмінно
12–13	достатній	добре
11		
10	середній	задовільно
9		
5–8	низький	незадовільно
0–4		

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна. – Чернівці : ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. Білецький Е. В. Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. / Е. В. Білецький, Д. А. Янушкевич, З. Р. Шайхлісламов. – Харків : ХТЕІ, 2015. – 222 с.
3. Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
4. 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.
5. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення. – Чинний від 1996-01-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 1996. – 31 с.
6. ДСТУ 3862-99. Громадське харчування. Терміни та визначення. – Чинний від 1999-10-01. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 38 с.
7. ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації. – Чинний від 2001-07-01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2001. – 8 с.
8. ДСТУ 4161-2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги. – Чинний від 2003-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2003. – 18 с.
9. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2004. – 13 с.
10. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2004. – 18 с.
11. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с.
12. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 15 с.
13. 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.

14. 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.

15. ДСТУ ISO/IEC Guide 67:2008. Оцінювання відповідності. Засади сертифікації продукції. – Чинний від 2010–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2009. – 14 с.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

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

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

32 с.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

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

34. 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.

35. Заплотинський Б. А. Управління якістю : навчально-методичний

посібник / Б. А. Заплотинський, В. М. Тупкало. – Київ : ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.

36. Мікробіологічні нормативи та методи контролю продукції громадського харчування : ДСП 4.4.5.078-2001 : затв. Міністерством охорони здоров'я України. – Чинний із 07.11.2001. – Київ : Держспоживстандарт України, 2001. – 16 с.

37. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Н. О. Машта, О. П. Бенчук, Г. П. Бенчук. – Рівне : О. Зень, 2015. – 388 с.

38. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. / М. О. Панченко. – Київ : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.

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

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

41. 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.

42. Управління якістю : навч. посіб. / І. В. Сирохман, Т. М. Лозова, О. Я. Давидович, М. В. Калимон ; Укрспіллка; Львів. комерц. акад. – Львів : Растр-7, 2015. – 427 с.

ДОДАТОК А

Приклад заповнення титульного аркуша

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

Навчально-науковий інститут економіки і менеджменту

Кафедра туризму і готельного господарства

Контрольна робота

на тему

« _____ »

(варіант № ___)

з навчальної дисципліни

*«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному
господарстві»*

Виконав (-ла):

Студент (-ка) групи _____

_____ (ПІБ)

Перевірив (-ла):

доц., канд. екон. наук Сегеда І. В.

(Посада, вчений ступінь, прізвище, ініціали)

Харків – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 202__

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації
до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

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

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
заочної форми 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 2024, поз. 337М

Підп. до друку 09.02.2024. Формат 60 × 84/16.
Ум. друк. арк. 1,2.

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.