МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



Факультет економіки та підприємництва

Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності,  
готельно-ресторанної справи та туризму

**Управління якістю продукції в готелях і ресторанах**

**Методичні вказівки  
для організації самостійної роботи**

з дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах»  
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 241  *«Готельно-ресторанна справа»*

*освітнього рівня другого (магістерського)*

2019 рік

УДК

Укладачі: Іващенко А.В. Методичні вказівки для організації самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» для підготовки галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього рівня другого ( магістерського) - Вінниця: ВНАУ, 2019. - 29 с

Методичні вказівки для організації самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» для підготовки галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього рівня другого ( магістерського) пропонують студентам сформувати системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах.

Крім ключових термінів, теоретичних аспектів, для вивчення дисципліни пропонуються термінологічні словники, де розглянуті терміни кваліметрія, якість, система управління якістю. Також студентам пропонуються завдання для самостійної роботи, тестові завдання, схеми, таблиці. Дисципліна досліджує нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципи ефективного їх функціонування, методи контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно- ресторанного господарства.

Укладачі: к.е.н., доцент Іващенко А.В..

* Рецензенти: Іванченко Галина Валеріївна, кандидат економічних наук, доцент, Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ;
* Брояка Антоніна Анатоліївна к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки, ВНАУ.

**Методичні вказівки для організації самостійної роботи з дисципліни**«Управління якістю в готелях і ресторанах». Для підготовки галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього рівня другого ( магістерського) - Вінниця: ВНАУ, 2019. - 26 с.

Розглянуто на засіданні кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму ВНАУ (протокол № 2 від 30.08.2019 р.) та на засіданні навчально-методичної комісії факультету економіки ВНАУ ( протокол № 22 від «09» 10. 2019 р.)

Обговорено та рекомендовано до видання навчально-методичною комісією ВНАУ (протокол № 3 від 18.10. 2019р.)

ЗМІСТ

Передмова

1. Мета і завдання дисципліни
2. Структура та характеристика навчальної дисципліни
3. Структура змісту навчальної дисципліни та розподіл навчального часу

Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах».

Тема 2. Якість як об'єкт управління.

Тема 3. Розвиток систем управління якістю.

Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готелях і ресторанах

Тема 5. Процеси СУЯ послуг в готелях і ресторанах.

Тема 6. Основні методи визначення якості послуг.

Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах.

Тема 8. Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.

Тема 9. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.

1. Вимоги до виконання індивідуальних завдань
2. Термінологічний словник
3. Орієнтовний розподіл балів, що присвоюються студентам
4. Рекомендована література

Передмова

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів охоплюють всі теми курсу, що передбачає набуття здобувачами вищої освіти необхідних теоретичних знань щодо управління якістю діяльності підприємств готельної і ресторанної індустрії, практичних навичок застосування системного підходу до аналізу діяльності закладів готельно-ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів «Управління якістю в готелях і ресторанах» відображає особливості функціонування підприємств готельної та ресторанної індустрії у сучасних умовах господарювання.

Дисципліна «Управління якістю в готелях і ресторанах» є дисципліною професійної підготовки, заснована на знаннях дисциплін «Менеджмент», «Маркетинг», «Готельна справа», «Ресторанна справа». Курс покликаний разом з іншими дисциплінами сформувати у здобувачів вищої освіти систему знань в області управління якістю, що стануть їм у нагоді як у подальшій практичній, так і науково-дослідній діяльності.

Головною **метою** викладання дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань щодо організаційних, нормативно- правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Програмою дисципліни передбачено оволодіння професійними знаннями, навичками та вміннями в галузі управління якістю послуг в готелях і ресторанах.

**Завданнями** дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;

- процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах;

- науково-теоретична та методична база оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах;

- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;

- вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

Викладання дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» передбачає проведення лекцій та практичних занять. Певна частина матеріалу має бути засвоєна в процесі самостійної роботи здобувачів вищої освіти та виконання ними індивідуальних завдань, спрямованих на розвиток професійних компетентностей та творчих здібностей. Знання, отриманні при вивченні дисципліни, сприятимуть більш якісному освоєнню фахових дисциплін, підготовці наукових статей та здійсненню досліджень у випускному кваліфікаційному проекті (роботі).

В результаті вивчення дисципліни, студент повинен **знати:**

- об'єкт та предмет дисципліни;

- володіти основними поняттям якості послуг в готелях і ресторанах;

- розуміти проблему якості на сучасному етапі;

- визначити необхідність підвищення якості як ключового чинника соціально-економічного розвитку;

- як провести аналіз етапів формування якості;

- процеси формування та розвитку систем управління якістю в умовах інтеграції України в світовий економічний простір;

- сутність систем управління якістю, взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM;

* як здійснювати самооцінку систем якості закладів готельного і ресторанного господарства, використовуючи критерії національних систем якості;
* основні складові та елементами системи управління якістю, на основі стандартів О 9000;
* застосування видів контролю з забезпечення рівня якості послуг в закладах готельного і ресторанного господарства на всьому шляху їх життєвого циклу;
* значення організаційної структури якості послуг готельного і ресторанного господарства;
* методику комплексної оцінки якості послуг;
* статичні методи управління якістю послуг та кваліметричні методи оцінювання якості послуг;

- розробку ієрархічних структур властивостей, що формують якість послуг;

- методи визначення значень показників властивостей послуг;

- як розробляти заходи постійного впливу на процес виробництва послуг в готельному і ресторанному господарстві з метою підтримання відповідного рівня на всіх стадіях життєвого циклу надання послуг;

- вимоги до матеріально-технічної бази готелів, до показників якості основних та додаткових послуг в готелях та ресторанах;

- теоретичні основи з оцінки комплексного показника якості послуг в готелях і ресторанах;

- комплекс показників оцінки якості надання послуг харчування, та якості послуг в готелях.

**вміти:**

**-** оцінити значення та ефективність вивчення дисципліни;

- аналізувати та прогнозувати конкурентоспроможність послуг для формування професійних навичок управління якістю послуг в готелях і ресторанах;

- використовувати сучасні методи менеджменту в якості;

**-** впровадити основні елементи систем якості в діяльності готелів і ресторанів;

- складати план організаційних заходів з надання консультативної допомоги закладам готельного і ресторанного господарства з розробки технологічної документації;

- визначати показники якості послуг в готелях і ресторанах;

- проводи оцінку за абсолютним значенням показників;

**-** користуватися нормативною документацією з організації роботи закладів готельного і ресторанного господарства;

- проаналізувати державні результати та розробку рекомендацій щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу. проводити оцінки одиничних та узагальнюючих показників якості послуг в готелях і ресторанах.

**Структура та характеристика навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Змістовно-модульна структура дисципліни* | *Галузь знань,спеціальність* | *Характеристика навчального курсу* |
| Кількість кредитів  ECTS: 4  Атестацій: 2  Змістових модулів:2  Загальна кількість годин: 120  Тижневих годин: 10, з них аудиторних 4, самостійної роботи 6. | **Галузь знань**  24 «Сфера обслуговування»  **Спеціальність**  241 «Готельно-ресторанна справа»  **Другий (магістерський)**  **рівень освіти** | Нормативна  Рік підготовки : 2-й  Семестр: 11-й  Лекції: 20 год.  Практичні (семінарські)  18 год.  Самостійна робота: 82 год.  Вид контролю: іспит |

1. **Структура змісту навчальної дисципліни та розподіл  
   навчального часу**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Назва теми | Годин | | |
| лекції | Практичні | СРС |
|  | Атестація 1. | | | |
| 1 | Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах». | 4 | 2 | 10 |
| 2 | Якість як об'єкт управління. | 2 | 2 | 9 |
| 3 | Розвиток систем управління якістю. | 2 | 2 | 9 |
| 4 | Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готелях і ресторанах. | 2 | 2 | 9 |
| 5 | Процеси управління якістю послуг в готелях і ресторанах. | 2 | 2 | 9 |
|  | Атестація 2. | | | |
| 6 | Основні методи визначення якості послуг. | 2 | 2 | 9 |
| 7 | Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і ресторанах. | 2 | 2 | 9 |
| 8 | Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах. | 2 | 2 | 9 |
| 9 | Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах. | 2 | 2 | 9 |
|  | Разом | 20 | 18 | 82 |

АТЕСТАЦІЯ 1.

Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття  
дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах».

Об'єкт, предмет, задачі, основні поняття дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах». Значення якості послуг в закладах готельного та ресторанного господарства.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 4, 5, 6, 7.

*Основна*: 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21.

*Додаткова*: 36, 37, 38, 39, 44.

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70 .

Питання для самоперевірки

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.

Тема 2. Якість як об'єкт управління.

Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняті якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу послуги. Фактори, шо впливають на якість. Формування якості послуг. Механізм управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в XX столітті. Сучасна філософія управління якістю Системний підхід до управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

*Основна*: 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 30.

*Додаткова*: 36, 37, 38, 39, 44, *Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

1. Основні етапи життєвого циклу продукції та послуг - «Петля якості» продукції, послуг.
2. Основні заходи, що забезпечують якість на кожному з етапів. 3
3. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.
4. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості.
5. Етапи процесу «створення якості».

Тема 3. Розвиток систем управління якістю.

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП). бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗІІВ (якість, надійність, ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ). наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна система управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ІІЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ПП).

Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM). Принципи TQM. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти: ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції». Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 8,9, 10, 11, 12.

*Основна*: 15, 18, 19, 10, 21, 22, 26, 30.

*Додаткова*: 37, 38, 39, 41, 47, 48.

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

1. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками.
2. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.
3. Комплексні показники якості, їх характеристика.
4. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика.
5. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки.
6. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика.
7. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг.
8. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.
9. Правові аспекти забезпечення якості.
10. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 4. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ)  
продукції та послуг в готелях і ресторанах.

СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики, процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика готелів і ресторанів у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанною господарства. Структура процесів діяльності і готелів з розмішування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю послуг в готелях і ресторанах.

Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попит на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Рекламна діяльність.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 4, 5, 6, 7, 8, 9.

*Основна*: 16, 24, 25, 28, 29, 30.

*Додаткова*: 35, 38, 39, 43, 44, 45, 47, 48, 49. *Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

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.
8. Поняття, мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM).
9. Етапи розвитку концепції TQM.
10. Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії.
11. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
12. Базові концепції TQM та основні її складові.
13. Методи та засоби концепції TQM.
14. Переваги та основні проблеми під час впровадженні концепції TQM.
15. Міжнародні премії у сфері якості.
16. Цілі, які переслідують національні премії у сфері якості.
17. Загальні тенденції у розвитку національних премій у сфері якості.
18. Методологічні концепції НАССР.
19. Поняття та принципи системи НАССР, її стратегія та переваги.
20. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР. Вимоги до системи НАССР.
21. Управління документацією в системі НАССР.
22. Процедури, що передбачають дослідження і планування НАССР.
23. Процедури, які здійснюються у процесі функціонування системи НАССР.
24. Підтримання системи НАССР.

Тема 5. Процеси системи управління якістю послуг в готелях і  
ресторанах.

Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки послуг в готелях і ресторанах. Аналіз вимог ринку і споживачів до послуг готельно- ресторанного господарства. їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології надання послуги, розробка технічних умов на послуги тощо.

Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.

Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства (визначення вимог документації і замовлень на постачання матеріально-технічних ресурсів, вибір постачальників, аналіз даних щодо претензій до постачальників стосовно виконання договірних зобов'язань тощо).

Процеси СУЯ на стадії надання готельних послуг і послуг харчування. Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів управління якістю послуг харчування та готельних послуг, здійснення заходів щодо стимулювання персоналу в забезпеченні належної якості послуг).

Процеси СУЯ на стадії контролю якості послуг. Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Оформлення протоколів, аналіз даних вхідного контролю якості матеріально- технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування, систематичний аналіз рекламацій зовнішніх і між різними службами готельно-ресторанного комплексу, розробка пропозицій із забезпечення та підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників послуг в готелях і ресторанах.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 1,2, 3, 4, 6, 10.

*Основна*: 13 14, 22, 23, 24, 25, 28, 29.

*Додаткова*: *31, 34, 46, 48, 51, 53, 55, 56.*

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

1. Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі.
2. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.
3. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва.
4. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю.
5. Структура системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг.
6. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
7. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
8. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.
9. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.
10. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції.
11. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.
12. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості.
13. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки.

АТЕСТАЦІЯ 2.

Тема 6. Основні методи визначення якості послуг.

Номенклатура і класифікація показників якості готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості послуг.

Статистичні методи управління якістю послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето. причинно-наслідкова діаграма Ісікави. метод контрольних карток. діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.

Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості послуг.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 1,2, 3, 4, 6, 10.

*Основна*: 14, 17, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 29.

*Додаткова*: 31,32, 33, 36.

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

1. Поняття та завдання кваліметрії.
2. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність.
3. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку.
4. Методи та об'єкти кваліметрії, їх сутність.
5. Показники якості, їх класифікація та характеристика.

Тема 7. Методика комплексної оцінки якості послуг в готелях і  
ресторанах.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості в ресторанах. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації послуг ресторанного господарства.

Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрингтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості послуг в готелях та ресторанах.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 2, 3, 4, 8.

*Основна*: 13, 14, 15, 17, 22, 23, 26, 28.

*Додаткова*: 31, 32, 34, 36, 50, 51.

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

1. Організація контролю якості продукції та послуг.
2. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
3. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення.
4. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування.
5. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію.
6. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування.
7. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.

Тема 8. Вимоги до показників якості в готелях і ресторанах.

Вимоги нормативної документації в готелях і ресторанах. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу в готелях і ресторанах. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 2, 3, 4, 8.

*Основна*: 13, 14, 15, 17, 22, 23, 26, 28, 29, 30

*Додаткова*: 31, 32, 34, 36, 50, 51, 57, 59.

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

**Питання для самоперевірки**

1. Діяльність із 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.

Тема 9. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу в готелях і ресторанах господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Визначення вагомості показників різного рівня угрупувань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості послуг в готелях і ресторанах.

Розрахунок комплексної кількісної оцінки сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня палання готельних послуг. Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.

Література:

*Нормативно-законодавчі акти:* 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12.

*Основна*: 14, 15, 16, 19, 22, 23, 28, 29.

*Додаткова*: 31, 36, 38, 39, 42, 46, 48, 49, 50.

*Інтернет-ресурси:* 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.

Питання для самоперевірки

1. Технологія розгортання функції якості (QFD - Quality Function Deployment).
2. FMEA-аналіз, його мета й етапи реалізації.
3. CALS-технології, їхня мета, сутність, базові принципи та переваги.
4. Концепція «Шість сигм», її сутність, завдання та характеристика.
5. Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, завдання порядок побудови та переваги.
6. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства.
7. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.
8. Вимоги до виконання індивідуальних завдань

Як форма самостійної роботи, реферат є різновидом індивідуального творчого дослідження, в якому в стислому вигляді висвітлюється сутність проблеми або дається наукова порівняльна характеристика явищ, категорій, теорій тощо. Причому, найважливішим є формулювання власної позиції, оцінки, шляхів вирішення проблеми тощо. У процесі підготовки слід зібрати і вивчити матеріал за основними літературними джерелами (підручниками та навчальними посібниками), а також ознайомитись з додатковою літературою.

Написання реферату є важливим етапом засвоєння положень дисципліни. Метою написання є поглиблення, систематизація і закріплення теоретичних знань, а також вміння аналізувати і узагальнювати інформацію.

Тексту реферату передує простий план, що має здебільшого три пункти. Матеріал, що висвітлює суть питань, має бути логічно структурованим, проілюстрованим графічно, оформленим за встановленими правилами.

Обов'язковим є посилання на джерела використаних у роботі положень і даних. В кінці реферату подається список використаних джерел (5-10 найменувань орієнтовно), які були використані для написання роботи.

Обсяг реферату складає 10,0-15,0 аркушів тексту на папері формату А4. В друкованому варіанті на одній сторінці тексту міститься до 30 рядків по 68-70 знаків кожному. Для цього зазвичай використовується шрифт Times New Roman розміру 14 та міжрядковий інтервал значенням 1,5. Якщо текст написаний від руки власноруч, то обсяг роботи збільшується в 1,5-2,0 рази в залежності від індивідуальних особливостей написання.

В межах академічної групи теми рефератів не повинні дублюватися, що регулюється старостою академічної групи.

Теми рефератів:

1. Проблема якості послуг на сучасному етапі.
2. Фактори, що впливають на якість. Формування якості послуг.
3. Механізм управління якістю.
4. Етапи розвитку управління якістю в XX столітті.
5. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.
6. Управління якістю в незалежній Україні.
7. Принципи TQM.
8. Досвід управління якістю в різних країнах світу.
9. Динаміка впровадження міжнародних стандартів і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.
10. Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).
11. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства в сфері управління якістю.
12. Складові СУЯ.
13. Організаційне забезпечення розробки та впровадження СУЯ в закладах готельно-ресторанного господарства.
14. Настанови з якості. Документування систем якості.
15. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості.
16. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості послуг в готелях і ресторанах.
17. Структура комплексного показника якості для кулінарної продукції оцінки раціонів харчування, щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів.
18. Оцінка комплексного показника якості продукції, виготовленої за новими технологіями та збереженості харчової цінності сировинного набору при виготовленні страв.
19. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування. Специфіка якості готельних послуг.
20. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування.
21. Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості послуг.
22. Термінологічний словник

**Відповідність —** виконання вимоги.

**Готельна послуга** - дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

**Дефект -**евиконання заданої або очікуваної вимоги, яка стосується продукції (послуги), включно з вимогами безпеки.

**Дефектна одиниця продукції -** одиниця продукції, яка має хоча б один дефект.

**Забезпечення якості —** складова управління якістю, зосереджена на створенні упевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано.

**Інтегральний показник якості продукції -** показник якості продукції, який характеризує відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації чи споживання продукції до сумарних витрат на її виготовлення і експлуатацію чи споживання.

**Кваліметрія -**[наука](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D1%83%D0%BA%D0%B0) про оцінку якості об'єктів, вивчає та реалізує [методи](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4) і [засоби](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%97%D0%B0%D1%81%D1%96%D0%B1&action=edit&redlink=1) кількісної оцінки [якості](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C) продукції. Термін запропонований групою радянських вчених в 1968 році. Сьогодні кваліметрію розглядають як частину теорії прийняття рішень.

**Керування процесом —** полягає у контролюванні перебігу процесу за допомогою показників, що дає змогу оперативно реагувати на будь-які відхилення.

**Контроль якості —** складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості.

**Коло якості —** концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг.

**Методика —** установлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

**Моніторинг процесу —** це постійні синхронізовані дії з метою забезпечення відповідного функціонування процесу та його вдосконалення.

**Настанова з якості —** документ, який регламентує систему управління якістю організації.

**Невідповідність —** не виконання вимоги.

**Основні готельні послуги** - перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше).

Послуги, які надаються готелем, вказані у каталогах даного об'єкта розміщення.

**Оптимальне значення показника якості продукції -** значення показника якості продукції, за якого досягається або найбільший ефект від експлуатації чи споживання продукції за заданих витрат на її створення, експлуатацію чи споживання, або заданий ефект за найменших витрат, або найбільше відношення ефекту до витрат.

**Оцінювання рівня якості продукції -** сукупність операцій, яка складається з обрання номенклатури показників якості оцінюваної продукції, визначення значень цих показників та порівняння їх з базовими.

**Протокол —** документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт.

**Проект —** єдиний процес, що складається із сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення. Він здійснюється для досягнення мети, яка відповідає конкретним вимогам і містить обмеження щодо термінів, вартості та ресурсів.

**Поліпшення якості —** складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості.

**Політика у сфері якості —** загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом, до якого належать особа чи група осіб, які спрямовують та контролюють діяльність організації на найвищому рівні.

**Планування якості —** складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей. Складовою планування якості може бути програма якості — документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли має застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту.

**Поліпшення якості** - складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості.

**Рівень якості продукції -** відносна характеристика якості продукції, яка ґрунтується на порівнянні значень оцінюваних показників якості продукції з базовими значеннями відповідних показників.

**Ресторан** - тип підприємства загального харчування, де відбувається виготовлення, реалізація й організація вживання широкого асортименту страв та виробів складного приготування всіх основних груп з різних продуктів та вино-горілчаних виробів.

**Система якості -** сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

**Система управління якістю —** система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості.

**Система якості -** сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

**Система забезпечення якості (система якості)** - це сукупність структур, що відносяться до різних сфер діяльності підприємства та здійснюють найбільший вплив на якість при виконанні своїх функцій встановленими методами з використанням необхідних ресурсів підприємства.

**Система якості за формою —** це система документації, у якій установлені загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності і відповідальності кожного співробітника в області якості; умови дотримання заданих параметрів кожного процесу і характеристик кожного об'єкта; методики контролю, обробки і аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу в області якості і ін.

**Стандарт** (standard) - це документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу. (Наприклад: стандарти виготовлення будівельної продукції, легкої промисловості, харчової і т. ін.).

**Управління якістю —** скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості. При цьому організацією вважають сукупність людей та засобів виробництва з розподілом відповідальності, повноважень та взаємовідносин. Прикладами організації є: компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, індивідуальний торговець, асоціація або їхні підрозділи чи комбінації. Спрямування та контролювання щодо якості звичайно охоплюють розроблення політики і цілей у сфері якості, планування якості, контроль якості, забезпечення якості та поліпшення якості.

**Удосконалення процесу —** це постійний аналіз і оцінка перебігу процесу та реалізації встановлених для нього цілей за допомогою різноманітних джерел інформації, що стосуються процесу, а також прийняття рішення щодо покращення виконання процесу та досягнення вищих цілей.

**Цілі в сфері якості —** те, чого прагнуть, або до чого прямують у сфері якості. Цілі, як правило, ґрунтуються на політиці організації у сфері якості і визначаються для відповідних функцій та рівнів в організації.

**Якість —** ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимог. Вимогою називають сформульовану потребу або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

**TQC (total quality control) -** системний підхід до управління якістю, запропонований А. Фейгенбаумом, у межах якого область управління якістю поширюється на всі стадії створення продукту (етапи життєвого циклу) та охоплює всі рівні управлінської ієрархії за реалізації технічних, економічних, організаційних і соціально - психологічних заходів, що відображається у відповідних документах системи управління якістю. У Японії концепція TQC трансформувалась у Всебічний контроль якості (CWQC - Company Wide Qaulity Control), що базувався на статистичному контролі якості (SQC - Statistical Quality Control), і це підкреслювало акцент на застосування статистичних методів і залучення персоналу до роботи в «гуртках якості» (англ. - Quality Circles).

**TQM (total quality management) -** це концепція управління організацією, котра передбачає загальне цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності - від досліджень до післяпродажного обслуговування - за участі керівництва та співробітників усіх рівнів та за раціонального використання технічних можливостей.

6. Орієнтовний розподіл балів, що присвоюються студентам

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | № залікового кредиту | № атестації | Назва змістовного модуля | Види навчальної дисципліни | Загальна кількість заходів/ годин | Кількість балів за кожний вид діяльності |
| **Поточний контроль** | **Екзаменаційний кредит І**  **108 год./ 3 кр.** | Атестація І: 58 год./1,6 кр. | Атестація 1. | Лекції | 8/16 | 8 |
| Практичні | 8/16 | 8 |
| Самостійна робота | 5/28 | 6 |
| Контрольні заходи | 1 | 3 |
| ***Всього А 1*** | **22/60** | **25 б.** |
| ***Захист атестації 1*** | **1** | **10 б.** |
| **Всього за атестацію** | |  | | **35 б.** |
| Атестація ІІ: 50 год./1,4 кр. | Атестація 2. | Лекції | 7/14 | 7 |
| Практичні | 6/12 | 6 |
| Самостійна робота | 4/34 | 9 |
| Контрольні заходи | 1 | 3 |
| ***Всього А2*** | **23/60** | **25 б.** |
| ***Захист атестації 2*** | **1** | **10 б.** |
| **Всього за атестацію 2** | | | | **35 б.** |
| **Всього за поточний контроль** | | | | | **70 б.** |
| **Підсумковий контроль** | | | | | **1** | **30 б.** |
| **РАЗОМ** | | | | | **45/120** | **100 б.** |

1. Рекомендована література

*Законодавчо-нормативні акти*

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 26 с.
5. ДСТУ І50 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. -27 с.
6. ДСТУ ІЗО 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 23 с.
7. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України. 2001. - 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкпСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 32. - С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / / Відом. Верховної Ради України.-2001.-№31.- С. 145.

*Основна*

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. - 2-ге вид. - К. : Центр учбової літератури; Фірма "Інкос", 2008. - 384 с.
2. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие / Г. А. Бондаренко. - М : Новое знание, 2006. - 365с. - (Экономическое образование).
3. Всеобщее управление качеством: учебник / Под ред. О. П. Глудкина. - М.: Горячая линия, 2001.
4. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : Навч. посібник / А. М. Виноградська. - К : Центр навчальної літератури, 2006. - 780с.
5. Давидова, О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві : навч. посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. Нац.. акад. міськ. Госп-ва. - Х.: ХМАМГ, 2012. - 414 с.
6. Ильенкова С. Д. Управление качеством: учеб. для вузов / С. Д. Ильенкова. - М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. - 199 с.
7. Исикава К. Зкономические методьі управлення качеством / К. Исикава.-М.: Зконормика. 1988 - 216с.
8. Крылова Г. Д. Зарубежньый опыт управлення качеством / Г. Д. Крылова. - М.: Изд-во стандартов, 1992. - 140 с.
9. Круглов М. И. Комплексная система управлення качеством продукции: общие принципи разработки и внедрения / М. И. Круглов. - М.: Машиностроенис, 1977.-65 с.
10. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. - 2-ге вид. переробл. і допов. - К. : Кондор, 2012. - 346 с.
11. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглєв, С. І. Руденко ; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. - К. : Кондор, 2008. - 460с.
12. Мережко, Н.В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. /Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун­т, 2010. - 216 с.
13. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова.

* 2-ге вид. - К. : Ліра-К, 2011. - 388 с.

1. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. - М.: Дело и сервис. 2002.
2. Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник / В. В. Окрепилов.

* М.: “Экономика, 2000. - 639 с.

1. Ткаченко Т. 1. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. - К/ КНТЕУ, 2006.-234 с.
2. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В.

Полтавська. - К. : КНТЕУ, 2012. - 728 с. 27. Управление эффективностью и качеством /Под ред. И. Прокопенко, К. Порта. - VI. Дело, 2001. - 800 с.

1. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник / М. 1. Шаповал. - К.: Знання; КОО, 2007. -457 с.

*Додаткова*

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. - К. : КНТЕУ, 2010. - 448 с.
2. Беляева А. М. Энциклопедия ресторанного бизнеса / А. М. Беляева. - Донецк : ПКФ "БАО", 2009. - 544 с.
3. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С Джордж. - М.: Виктория плюс, 2002.
4. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посібник / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. - Київ : КНТЕУ, 2003. - 200 с.
5. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю. Б. Иванов, А. Н. Тищенко, Н. А. Дробитько, О. С. Абрамова. - X.: ХЮУ, 2004. - 255 с.
6. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиници ресторанов: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - Минск: ООО «Новос знание», 2000.­216 с.
7. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / Койфман Ю. І. - Л., К.: Вид. ТК, 1993.
8. Койфман Ю. І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю. 1. Койфман. - Л., К., 1995.-349 с.
9. Кокарев В. И. Основы сгандартизации / В. И. Кокарев. - М.: Изд-во стандартов, 1988.
10. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов; пер. с англ. /Ф. Котлер: под ред. Р. Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 1998.-787 с.
11. Крылова Г Д. Основи стандартизации. сертификации и мстрологии: учеб. для вузов / Г. Д Крылова. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. -479 с.
12. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник / Г. Я. Круль. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
13. Лалидус В. А. Всеобщее качсство в российских компаниях / В. А. Лапидус; Гос. ун-т управлення. - М.: ОАО «Типої рифия Новости», 2000. - 432 с.
14. Лифиц И. М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров н услуг / И. М. Лифиц. - М.: Юрайт-М, 2001. - 224 с.
15. Ловачева Г. Н. Стандартизация и контроль качсства продукции / Г. Н. Ловачева. - М.: Зкономика, 1990.
16. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. - 2-ге вид., переробл. та допов. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
17. Медведсв А. М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А. М. Медведев, А. Ф. Ряполов. - М.: Изд-во стандартов, 1989.
18. Никифоров А. Д. Метрология, стандартизация, сертифик.ация / А. Д. Никифоров. - М.: Высшая шк., 2002.
19. Портер М. Конкуренция: пер. с англ. / М. Портер. -СІП6.: Вильямс, 2003.-495 с.
20. Проектування готелів : навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. - К. : КНТЕУ, 2012. - 340 с.
21. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. - К. : КНТЕУ, 2007. - 465 с.
22. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглєв. - К. : Кондор, 2009. - 408с.
23. Ссртификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. - М.: Изд-во стандартов, 1994.
24. Спицнадель В. Н. Система качества; разработка, внедрение, сертификация: учеб. пособие/ В. Н. Спицнадель. - С.-Пб.: Бизнес-пресса 2000.
25. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А. А. Мазаракі. - К. : КНТЕУ, 2010. - 596 с.
26. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. - пер. с польск. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 296 с.
27. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; За ред. С.І. Дорогунцова. - К : Ліра- К, 2005. - 520с.
28. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посібник / Н. В. Чорненька. - 3-тє вид., доп. і перероб. - К. : Атіка, 2009. - 392 с..
29. Швандар В.А. Стандартизация и утправленние качеством продукции: учеб. для вузов/В.А. Швандар, В.П. Панов. - М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2004. - 487 с.
30. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие/ В. Н. Фомин. - М.: Ось-89, 2005. - 384с.
31. Хил Н. Измерение удовлетворительности потребителя по стандарту ISO 9000/ Н. Хил. - М.: Технология, 2004. - 192с.

*Інтернет-ресурси*

1. http:[www.iso/org/sdis/forms](http://www.iso/org/sdis/forms)
2. http:[www.easc.org.by](http://www.easc.org.by)
3. http:www.dstu.gov.ua
4. http:www.std.ru
5. http:www.management.com.ua
6. http:www.standart.ru
7. http:www.iso9000.ru
8. http:[www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
9. http:www.rustourizm.ru