МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



Факультет економіки та підриємництва

Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності,  
готельно-ресторанної справи та туризму

**Управління якістю продукції в готелях і ресторанах**

Програма  
навчальної дисципліни  
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 241  *«Готельно-ресторанна справа»*

*освітнього рівня другого (магістерського)*

2019 рік

УДК

Іващенко А.В. «Управління якістю в готелях і ресторанах». Програма навчальної дисципліни для підготовки галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього рівня другого ( магістерського) - Вінниця: ВНАУ, 2019. - 26 с.

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: Вінницький національний аграрний університет

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

* Іващенко Анна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно- ресторанної справи та туризму ВНАУ;

Рецензенти:

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

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.)

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів освітнього рівня другого «магістерського» галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно- ресторанна справа».

Програма та робоча програма охоплює 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.

Програма дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах» відображає особливості функціонування підприємств готельної та ресторанної індустрії у сучасних умовах господарювання.

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).

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

Для забезпечення якості необхідна наявність не лише матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, але й системного підходу до питань управління якістю. Організація повинна створити дійову систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання всіх процесів, що здійснюються, що у свою чергу, забезпечить досягнення якісного результату (створення продукту або послуги). Отже, менеджмент якості спрямовано не лише на сферу управління якістю в організації, він охоплює всю систему менеджменту компанії, спираючись на системний підхід до управління всіма видами діяльності.

Система управління якістю забезпечує:

- поліпшення продуктивності та ефективності діяльності, що веде до зниження вартості продукції, а, отже, до збільшення конкурентоспроможності;

- поліпшення якості продукції або послуги, що надається, і в такий спосіб підвищення рівня задоволеності клієнта;

- поліпшення сприйняття клієнтом іміджу підприємства, торговельної марки; - поліпшення взаємозв'язків у колективі;

- конкурентні переваги та потенціал для збільшення продажів.

**Міждисциплінарні зв'язки дисципліни** «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.

**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. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

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.

**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.

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.

**Орієнтована структура змісту навчальної дисципліни та  
орієнтований розподіл навчального часу**

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

Атестація 1.

ТЕМА 1. ОБ'ЄКТ, ПРЕДМЕТ, ЗАДАЧІ ВИВЧЕННЯ ТА ОСНОВНІ  
ПОНЯТТЯ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ».

Короткий зміст теми:

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

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Об'єкт, предмет, задачі дисципліни «Управління якістю в готелях і ресторанах»
2. Основні поняття дисципліни.
3. Значення якості в закладах готельного і ресторанного господарства.

ТЕМА 2. ЯКІСТЬ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ.

Короткий зміст теми:

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Проблема якості послуг на сучасному етапі.
2. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.
3. Проблема якості послуг на сучасному етапі.
4. Фактори, що впливають на якість. Формування якості послуг.
5. Механізм управління якістю.
6. Етапи розвитку управління якістю в XX столітті.

ТЕМА 3. РОЗВИТОК СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.

Короткий зміст теми:

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Основні стали розвитку управління якістю продукції у XX ст., їх характеристика.
2. Міжнародний досвід розвитку систем управління якістю.
3. Становлення сучасної філософії якості в готельно-ресторанному господарстві.
4. Державне регулювання якості і діяльність громадських організацій України в сфері якості.
5. Динаміка впровадження міжнародних стандартів і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.
6. Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ  
ЯКІСТЮ (СУЯ) ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ.

Короткий зміст теми:

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Історія розвитку ТОМ в різних країнах.
2. Концепція та методи ТQМ.
3. Використання сучасних методів менеджменту якості в готельно- ресторанному господарстві.
4. Національні премії з якості та їх критерії.

ТЕМА 5. ПРОЦЕСИ СУЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ.

Короткий зміст теми:

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Визначення організаційної структури контролю якості послуг в готелях і ресторанах.
2. Характеристика видів контролю в залежності від ознак контролю.
3. Складання плану організаційних заходів з надання консультативної допомоги закладам готельно-ресторанного господарства з розробки технологічної документації.

Тести до атестації 1:

1. Класифікацію за категоріями здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:
2. матеріально-технічної оснащеності;
3. переліку надаваних послуг;
4. кваліфікації персоналу;
5. всі варіанти правильні.
6. *Правовою основою проведення сертифікації готельних послуг є:*
7. Закон України "Про туризм", "Про захист прав споживачів";
8. основоположні стандарти системи сертифікації УКРСЕПРО
9. всі відповіді вірні.
10. *Об'єктами сертифікації в готельно-ресторанному господарстві є:*
11. послуги готелів із ресторанами;
12. послуги готелів без ресторанів;
13. послуги турбаз, курортних закладів;
14. всі відповіді вірні.
15. *Чи є об'єктом сертифікації послуги будинків відпочинку?*
16. так;
17. ні.
18. *Атестація підприємства є:*
19. принципом сертифікації;
20. методом проведення сертифікації;
21. методом оцінювання послуги;
22. всі відповіді вірні.
23. *Термін дії сертифікату на систему якості не перевищує:*
24. 1 рік;
25. 3 роки;
26. 5 років;
27. 6 років.
28. *Сертифікація системи якості являється:*
29. добровільною сертифікацією;
30. обов'язковою сертифікацією.
31. *Сертифікація ресторанних послуг в Україні поділяється на:*
32. обов'язкова та добровільна ;
33. обов'зкова;
34. добровільна.
35. *Чи входять до складу сертифікаційної комісії співробітники підприємства, що сертифікується?*
36. так;
37. ні.
38. *Документами, які подаються підприємством до початку проведення робіт із сертифікації, є:*
39. заявка визначеної форми;
40. анкета опитування;
41. декларація про відповідність підприємства заявника визначеній категорії;
42. всі відповіді вірні.

Атестація 2.

ТЕМА 6. ОСНОВНІ МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ.

Короткий зміст теми:

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Номенклатура і класифікація показників якості.
2. Рекомендації щодо формування системи показників якості послуг.
3. Статистичні методи управління якістю послуг.
4. Кваліметричні методи оцінювання якості послуг.

ТЕМА 7. МЕТОДИКА КОМПЛЕКСНОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В  
ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ.

Короткий зміст теми:

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 13

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості послуг харчування і готельних послуг .
2. Методи визначення значень показників властивостей продукції послуг.
3. Оцінювання абсолютних значень показників.
4. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості послуг в готелях і ресторанах.

ТЕМА 8. ВИМОГИ ДО ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ В ГОТЕЛЯХ І  
РЕСТОРАНАХ.

Короткий зміст теми:

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).

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Розкрити особливості та методику визначення рівня якості готельних та ресторанних послуг.
2. Навести класифікацію показників якості послуг в готелях і ресторанах.
3. Охарактеризувати основні вимоги до послуг готельного і ресторанного господарства.
4. Вимоги до безпеки й екологічності послуг готельного і ресторанного господарства.

ТЕМА 9. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ.

Короткий зміст теми:

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.

Орієнтовний зміст семінарських занять:

1. Характеристика структури загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства.
2. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості послуг готельного і ресторанного господарства.
3. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості послуг готельного і ресторанного господарства.
4. Особливості методик визначення комплексної оцінки рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.
5. Розробка рекомендацій щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.
6. Структура комплексної оцінки рівня якості надання готельних послуг.
7. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельного і ресторанного господарства.

Тести до атестації 2:

1. *Напрямками проведення сертифікації готельного підприємства послуг є:*
2. повне обстеження підприємства;
3. часткове обстеження підприємства;
4. вибіркова перевірка результату послуги;
5. всі відповіді вірні.
6. *Чи проводиться під час сертифікації ресторанних послуг перевірка відповідності кваліфікації персоналу вимогам посадових інструкцій:*
7. так;
8. ні.
9. *Вибіркова перевірка результату послуги проводиться шляхом:*
10. атестації;
11. соціологічних досліджень;
12. наявності нормативної документації.
13. *Прийняття рішень про видачу сертифікату відповідності на основі перевірки підприємства оформлюється наступним документом:*
14. сертифікатом відповідності;
15. актом кінцевої перевірки;
16. договором;
17. угодою.
18. *Термін виправлення виявлених недоліків під час попередньої оцінки стану підприємства і процесу надання послуги визначається:*
19. Держспоживстандартом України;
20. сертифікаційною угодою;
21. актом перевірки;
22. договором між заявником та органом зі сертифікації.
23. *При оцінці процесу надання послуг враховується:*
24. кваліфікація персоналу;
25. виконання положень нормованих та організаційно-методичних документів;
26. стан матеріально-технічної бази;
27. всі відповіді вірні.
28. *У протоколі сертифікаційної перевірки отельного підприємства фіксується:*
29. показник безпеки послуги;
30. показник фактичного стану послуги;
31. відповідність послуги вимогам нормативної документації;
32. всі відповіді вірні.
33. *Відповідність показників якості послуги вимогам нормативної документації визначається методом:*

a) експертної оцінки;

b) соціологічної оцінки;

1. всі відповіді вірні.

**Завдання для самостійної роботи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема** | **Зміст завдання** | **Орієнтовна кількість год.** |
| Т1 | Основні поняття дисципліни. Значення якості в закладах готельного і ресторанного господарства. | 9 |
| Т2 | Проблема якості послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Проблема якості послуг на сучасному етапі. Фактори, що впливають на якість. Формування якості послуг. Механізм управління якістю. | 9 |
| Т3 | Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Принципи TQM. Досвід управління якістю в різних країнах світу. | 9 |
| Т4 | Загальна характеристика та основні елементи ТQМ. Взаємозв'язок систем якості з принципами  комплексного управління якістю ТQМ.. Застосування систем ТQМ в різних сферах діяльності. Складові СУЯ. Організаційне забезпечення розробки та впровадження СУЯ в закладах готельно-ресторанного господарства. | 9 |
| Т5 | Структурно-функціональна схема процесів необхідних для управління якістю послуг. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень, проектування і розробки послуг в готелях і ресторанах. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і матеріально-технічного забезпечення роботи закладів готельно-ресторанного господарства. | 9 |
| Т6 | Науково-методичні основи оцінювання якості. | 10 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Класифікація показників якості послуг. Метоли визначення показників якості послуг. Статистичні методи управління якістю послуг. Основні принципи кваліметрії. Кваліметричні методи оцінювання якості послуг. |  |
| Т7 | Методи визначення значень показників властивостей продукції послуг. Оцінювання абсолютних значень показників. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості послуг в готелях і ресторанах. | 9 |
| Т8 | Кваліфікаційні вимоги до виробничого та  обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій. Вимоги до показників якісного  обслуговування з надання готельних послуг. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях.. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг. | 9 |
| Т9 | Структура комплексного показника якості для кулінарної продукції оцінки раціонів харчування, щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів. Комплексний показник якості рівня надання послуги харчування. Специфіка якості готельних послуг. | 9 |
|  | ВСЬОГО | 82 |

**Методичне забезпечення:** опорні конспекти лекцій; інтерактивний комплекс методичного забезпечення дисципліни (ІКНМЗД); методичні рекомендації для аудиторної та самостійної роботи студентів, нормативні документи України; ілюстративні матеріали.

**Методи навчання:** лекції із застосуванням наочних матеріалів, мультимедійних засобів, пояснення, дискусія, розв'язування завдань, робота в Інтернет та Інтранет, робота в бібліотеці.

**ІІІ. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

Основна

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.

1. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
3. 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.
4. ДСТУ І50 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. -27 с.
5. ДСТУ ІЗО 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 23 с.
6. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. - К.: Держстандарт України. 2001. - 44 с.
7. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 28 с.
8. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкпСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. - К.: Держстандарт України, 2001. - 34 с.
9. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
10. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. - № 32. - С. 169.
11. Про стандартизацію: Закон України / / Відом. Верховної Ради України.-2001.-№31.- С. 145.
12. 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.
13. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие / Г. А. Бондаренко. - М : Новое знание, 2006. - 365с. - (Экономическое образование).
14. Всеобщее управление качеством: учебник / Под ред. О. П. Глудкина. - М.: Горячая линия, 2001.
15. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : Навч. посібник / А. М. Виноградська. - К : Центр навчальної літератури, 2006. - 780с.
16. 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.
17. Ильенкова С. Д. Управление качеством: учеб. для вузов / С. Д. Ильенкова. - М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. - 199 с.
18. Исикава К. Зкономические методьі управлення качеством / К. Исикава.-М.: Зконормика. 1988 - 216с.
19. Крылова Г. Д. Зарубежньый опыт управлення качеством / Г. Д. Крылова. - М.: Изд-во стандартов, 1992. - 140 с.
20. Круглов М. И. Комплексная система управлення качеством продукции: общие принципи разработки и внедрения / М. И. Круглов. - М.: Машиностроенис, 1977.-65 с.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
32. http:[www.iso/org/sdis/forms](http://www.iso/org/sdis/forms)
33. http:[www.easc.org.by](http://www.easc.org.by)
34. http:www.dstu.gov.ua
35. http:www.std.ru
36. http:www.management.com.ua
37. http:www.standart.ru
38. http:www.iso9000.ru
39. http:[www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
40. http:www.rustourizm.ru
41. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ  
    НАВЧАННЯ

Форма підсумкового контролю успішності навчання з курсу «Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господартсва» - іспит.

Шкала оцінювання

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка  ECTS | Оцінка за національною шкалою для іспиту |
| 90 - 100 | **А** | відмінно |
| 82-89 | **В** | добре |
| 74-81 | **С** |
| 64-73 | **D** | задовільно |
| 60-63 | **Е** |
| 35-59 | **FX** | незадовільно з можливістю  повторного складання |
| 0-34 | **F** | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

1. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

* опитування,
* тестування / контрольні роботи,
* перевірка конспектів / домашніх завдань,
* оцінювання рефератів / доповідей / творчих робіт,
* модульна контрольна робота,
* підсумковий іспит.

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 1** | | | | **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.** |

*Навчально-методичне видання*

Укладач: к.е.н. Іващенко Анна Володимирівна

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ»

Програма навчальної дисципліни для підготовки галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу ВНАУ заборонено