

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

Ю.А. Горяйнова

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕНЬ
В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Рівень: магістр

Кривий Ріг
2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

Ю.А. Горяйнова

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕНЬ
В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Рівень: магістр

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 1
від 28 серпня 2023 р.

Схвалено навчально-методичною радою
ДонНУЕТ
Протокол № 1
від 28 серпня 2023 р.

**Кривий Ріг
2023**

УДК (005.935.3+006.015.5):640.4(072)

Г 71

Горайнова, Ю.А.

Г 71 Управління якістю та методи досліджень в ресторанному господарстві [Текст]: метод. рек. для вивч. дисц. / Ю.А. Горайнова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, каф. техн. в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2023. 31 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Управління якістю та методи досліджень в ресторанному господарстві» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів практичних занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури.

УДК (005.935.3+006.015.5):640.4(072)

© Горайнова Ю.А., 2023

© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	5
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	6
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	14
Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління. Науково-методичні основи оцінювання якості	15
Змістовий модуль 2. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві	18
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	20
Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління. Науково-методичні основи оцінювання якості	21
Змістовий модуль 2. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві	28

ВСТУП

Питання забезпечення належної якості продукції і послуг були актуальні у всі часи, проте особливу гостроту вони придбали в період становлення і активного розвитку ринкових відносин в економіці. Раніше споживач бажав якості, а зараз він її вимагає, оскільки насиченість ринку продукції і послуг сприяє їх вільному вибору.

Україна прагне інтегруватися до європейських і світових економічних структур. Це вимагає засвоєння нових правил гри, які диктує ринкова економіка, де виживає та організація, яка має найбільш сучасні технології, вищу якість продукції, найнижчі ціни і високі орієнтири на найвимогливішого споживача.

Проблема якості зачіпає інтереси багатьох учасників суспільного виробництва продукції і сфери послуг. Для споживачів продукції і послуг підвищення якості - це найбільш дієва міра по задоволенню потреб і захисту їх прав. Забезпечення якості життя громадян - пріоритетне державне завдання органів влади.

Для організації (підприємства) якість стала застосовуватися в цілому, як характеристика її здатності стабільно задовольняти потреби і очікування замовника, як гарантія мінімального ризику при висновку з нею контрактів.

Сучасний фахівець з харчових технологій повинен мати запас знань з питань сучасних методів управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства, яке забезпечує його ефективну професійну діяльність.

Все це безперечно актуалізує необхідність вивчення дисципліни «Управління якістю та методи досліджень в ресторанному господарстві» здобувачами другого рівня вищої освіти.

Метою дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері з управління якістю та методів досліджень продукції та послуг ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю та методів системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства; формуванні вмінь та навичок: формування системи знань про складові якості об'єкту, методи визначення рівня якості об'єкту, системи управління якістю підприємства, етапи їх розвитку, оцінювання та контроль якості продукції та послуг закладів готельного і ресторанного господарства, розробки процесів життєвого циклу продукції та послуг системи управління якістю, управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства, використання та дотримання міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Предмет: політика підприємства в області якості та функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладів ресторанного господарства.

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни денна/заочна форма навчання
Обов'язкова (для студентів освітньої програми "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів ОП «Ресторанні технології»
Семестр	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	42/4
Практичні/ семінарські, годин	28/4
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	80/14 2
Тижневих годин для денної форми навчання:	-
аудиторних	5
самостійної роботи студента	5,7
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері з управління якістю та методів системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю та методів системного аналізу продукції та послуг ресторанного господарства; **формуванні вмінь та навичок: формування** системи знань про складові якості об'єкту, методи визначення рівня якості об'єкту, системи управління якістю підприємства, етапи їх розвитку, **оцінювання та контроль** якості продукції та послуг закладів готельного і ресторанного господарства, розробки процесів життєвого циклу продукції та послуг системи управління якістю, **управління** якістю продукції та послуг ресторанного господарства, **використання та дотримання** міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Предмет: політика підприємства в області якості та функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладів ресторанного господарства.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.

Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості

Тема 3. Терміни та визначення

Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.

Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.

Тема 6. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.

Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг.

Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю.

Тема 10. Документація системи управління якістю.

Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.

Тема 12. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1. Якість як об'єкт управління. Науково-методичні основи оцінювання якості.					
Тема 1. Задачі курсу. Актуальність про- блеми управління якістю. Стандарти ISO серії 9000.	13	4	2		7
Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості	13	4	2		7
Тема 3. Терміни та визначення	11	2	2		7
Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства.	13	4	2		7
Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.	13	4	2		7
Тема 6. Кваліметричні методи оціню- вання якості продукції та послуг.	15	4	4		7
Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг.	15	4	4		7
Тема 8. Вимоги нормативної документа- ції до показників якості ресторанних послуг.	11	2	2		7
Разом за змістовним модулем 1:	104	28	20		56

Змістовий модуль 2. Системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в ресторанному господарстві.					
Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю.	10	2	2		6
Тема 10. Документація системи управління якістю.	12	4	2		6
Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства.	12	4	2		6
Тема 12. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства. Політика підприємства в області якості.	12	4	2		6
Разом за змістовним модулем 3:	46	14	8		24
Усього годин	150	42	28		80

4. Темі семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема заняття	Години
1	Семінар запитань і відповідей Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	2
2	Семінар запитань і відповідей Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю. Міжнародні та національні премії у сфері якості	2
3	Семінар запитань і відповідей Основні категорії та поняття у сфері якості	2
4	Семінар з виконанням практичних завдань Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу (раціону харчування).	2
5	Семінар з виконанням практичних завдань Показники якості продукції, послуг, їх класифікація та характеристика. Методи оцінювання якості продукції та послуг	2
6	Семінар з виконанням практичних завдань Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг	2
7	Семінар з виконанням практичних завдань Складання ієрархічної структури показника харчової цінності їжі	2
8	Семінар з виконанням практичних завдань Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, порядок побудови та переваги	2
9	Семінар з виконанням практичних завдань	2

	Розробка діаграми Ісікави	
10	Семінар запитань і відповідей Вимоги ДСТУ 4281–2004, ДСТУ 3862–99	2
11	Семінар – дискусія Системи управління якістю: переваги та недоліки	2
12	Семінар запитань і відповідей Документальне оформлення системи управління якістю відповідно до ISO серії 9000	2
13	Семінар – дискусія Процеси СУЯ продукції на різних стадіях життєвого циклу та послуг ресторанного господарства. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства	2
14	Захист групових проєктів «Розробка методики дослідження та експериментальне дослідження якості (згідно із завданням)	2
Всього		28

5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Аудиторна робота						Позаауди торна робота	Сума балів
	Тестові завдан- ня	Ситуацій- ні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Захист групових проєктів	Завдання для самостійного виконання	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1								
Семінар 1.			2					2
Семінар 2.		1	1					2
Семінар 3.		1	1					2
Семінар 4.		1	1				2	2
Семінар 5.			1	1				2
Семінар 6.			1	1			2	5
Семінар 7.		1	1				2	5
Семінар 8.			1					12
Семінар 9.			1				2	
Семінар 10.					8			
Разом змістовий модуль 1		4	10	2	8		8	32

Змістовий модуль 2								
Семінар 11.		2	1					3
Семінар 12.		2	1					3
Семінар 13		2	1					3
Семінар 14						9		9
Разом змістовний модуль 2		6	3			9		18
Разом		10	13	2	8	9	8	50

**Оцінювання студентів протягом семестру
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
25	15	10		

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ЄКТС	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.
ЯКІСТЬ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ.
НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ

Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю.
Стандарти ISO серії 9000

Семінар 1 запитань і відповідей «Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000»

План заняття:

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Актуальність проблеми управління якістю.
2. Конкурентоспроможність.
3. Якість продукції.
4. Стандарти ISO серії 9000.

2. Робота з нормативними документами.

Тема 2. Еволюція управління якістю. Національні премії з якості

Семінар 2 запитань і відповідей «Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю. Міжнародні та національні премії у сфері якості»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Етапи розвитку управління якістю: механічний контроль, контроль майстра, інспекційний контроль, статистичний контроль, забезпечення якості, загальне управління якістю.
2. Системи управління якістю (Саратов, Львів, Горький, Дніпро тощо).
3. Особливості зарубіжних систем управління якістю (США, Японія, Європа).
4. Національні премії з якості (США, Японія, СНД, Україна, Європа тощо).

2. Робота в групах: аналіз та порівняльна характеристика систем управління якістю, національних премій з якості.

Тема 3. Терміни та визначення

Семінар 3 запитань і відповідей «Основні категорії та поняття у сфері якості»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Національні стандарти на термінологію в області управління і забезпечення якості.
 2. Загальні терміни.
 3. Терміни, що пов'язані з якістю.
 4. Терміни, що стосуються системи якості.
 5. Терміни, що стосуються засобів і методів.
2. *Термінологічний диктант.*

Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства

Семінар 4 з виконанням практичних завдань «Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу (раціону харчування)»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Основні етапи життєвого циклу продукції та послуг - «Петля якості» продукції, послуг.
 2. Основні заходи, що забезпечують якість на кожному з етапів.
 3. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.
2. *Виконання та захист розрахункової роботи «Оцінка збалансованості харчових речовин кулінарного виробу».* Розрахункова задача на перевірку правильності вкладення сировини (дотримання рецептури) під час приготування кулінарної продукції (супи, гарніри, солодкі страви, напої, тощо).

Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг

Семінар 5 з виконанням практичного завдання «Показники якості продукції, послуг, їх класифікація та характеристика. Методи оцінювання якості продукції та послуг»

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Загальна характеристика показників якості послуг ресторанного господарства.
 2. Загальна характеристика показників якості продукції ресторанного господарства.
 3. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
 4. Диференціальний метод оцінки якості.
 5. Комплексний метод оцінки якості.
 6. Розрахунковий, органолептичний (сенсорний), соціологічний, експертний методи оцінки якості.

7. Вибір базових показників для порівняння.
 8. Оцінка значень показників якості.
2. *Виконання та захист практичного завдання «Порівняльна характеристика методів оцінювання якості продукції та послуг».*

Тема 6. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг

Семінар 6,7 з виконанням практичних завдань «Кваліметрія: поняття, види, об'єкти. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Складання ієрархічної структури показника харчової цінності їжі»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Основні принципи кваліметрії.
 2. Алгоритм комплексної оцінки якості промислової продукції.
 3. Складання ієрархічної структури властивостей (показників) якості.
 4. Технологічні та споживчі властивості харчових продуктів.
 5. Концептуальна модель властивостей харчової продукції в ресторанному господарстві.
 6. Номенклатура показників якості продукції по властивостях (показники призначення, збереженості, технологічності, транспортабельності, ергономічності, естетичності, стандартизації, однорідності).
 7. Ієрархічна структура номенклатури показників якості кулінарної продукції традиційної технології, при централізованому виробництві напівфабрикатів, при промислових способах виробництва.
2. *Виконання та захист практичного завдання «Розробка ієрархічної структури показників якості кулінарної продукції».*

Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг

Семінар 8 з виконанням практичних завдань «Статистичні методи контролю якості - сім інструментів контролю якості, їхня сутність, порядок побудови та переваги»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Напрями використання методів статистичного контролю (методи статистичного вибіркового приймального контролю та методи статистичного регулювання якості технологічних процесів).
 2. Основні інструменти статистичних методів: діаграма Парето; діаграма Ісікави; гістограма.

3. Основні інструменти статистичних методів: метод контрольних карт; діаграма розсіювання (розкиду); діаграма розшарування; контрольний листок.

2. *Виконання та захист практичного завдання «Порівняльна характеристика методів статистичного контролю оцінювання якості продукції та послуг».*

Семінар 9 з виконанням практичних завдань «Розробка діаграми Ісікави»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Графічне упорядкування факторів, що впливають на об'єкт аналізу.
2. Головна перевага діаграми Ісікави.
3. Методика побудови діаграми Ісікави.
4. Головне побудови діаграми Ісікави.

2. *Робота в групах. Виконання та захист практичного завдання «Розробка діаграми Ісікави».*

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг

Семінар 10 запитань і відповідей «Вимоги ДСТУ 4281–2004, ДСТУ 3862–99»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції (до показників якості сировини, напівфабрикатів і готових виробів, реалізації, приймання, упаковки і маркування, транспортування і зберігання кулінарної продукції, охорони навколишнього середовища).
2. Загальні вимоги до послуг.
3. Вимоги до характеристик послуг ресторанного господарства.
4. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства (номенклатура та характеристика показників рівня виробничо-торгової діяльності).

2. *Робота з нормативними документами щодо показників якості ресторанних послуг.*

3. *Тестування. ПМК 1.*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (СУЯ) ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю

Семінар – дискусія 11 «Системи управління якістю: переваги та недоліки»

План заняття:

- 1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Загальні відомості.
 2. Ключові аспекти системи якості послуг і відповідальність керівництва.
 3. Структура системи якості послуг.
 4. Загальні підходи до створення СУЯ.
 5. Основні етапи алгоритму створення СУЯ.
- 2. Робота в групах. Створення системи управління якістю на прикладі підприємства ресторанного господарства.*

Тема 10. Документація системи управління якістю

Семінар 12 запитань і відповідей «Документальне оформлення системи управління якістю відповідно до ISO серії 9000»

План заняття:

- 1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Загальна характеристика якості продукції ресторанного господарства.
 2. Загальна характеристика якості послуг ресторанного господарства.
 3. Документація СУЯ: настанова з якості, програма якості, методики якості, протоколи якості.
- 2. Робота в групах. Загальна характеристика якості продукції та документація системи управління якістю (на прикладі одного з підприємств м. Кривий Ріг).*

Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства.

Семінар – дискусія 13 «Процеси СУЯ продукції на різних стадіях життєвого циклу та послуг ресторанного господарства»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Процеси СУЯ продукції (на стадії маркетингу і вивчення ринку, проектування і розробки продукції, планування і розробки виробничих процесів її виготовлення, закупівлі, виробництва, контролю, збуту і продажу).
2. Процеси СУЯ послуг (на стадії маркетингу, проектування).
3. Коригувальні дії.

2. Робота в групах. Складання функціональної схеми СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства.

Тема 12. Політика підприємства в області якості

Семінар 14

План заняття:

1. Захист науково-дослідних групових проєктів «Розробка методики дослідження та експериментальне дослідження якості» (згідно із завданням).

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1
ЯКІСТЬ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ.
НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ

Тема 1. Задачі курсу. Актуальність проблеми управління якістю.
Стандарти ISO серії 9000

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Принципи, на яких базуються міжнародні стандарти.
2. Сімейство міжнародних стандартів ISO.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Конкурентоспроможність продукції

- A. можливість продажу
- B. належна її якість
- C. комплекс споживацьких і вартісних характеристик, які визначають її успіх на ринку

2. Якість продукту

- A. важливий інструмент в боротьбі за ринки
- B. сукупність властивостей, що відрізняє її від іншої
- C. сукупність характеристик, що стосується його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби

3. Кількість принципів TQM, які покладено в основу міжнародних стандартів на СУЯ

- A. чотири
- B. вісім
- C. сім

4. Підготуйте доповідь.

Тема 2. Еволюція управління якістю.
Національні премії з якості

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Цикл Демінга-Шухарта.

2. Теорія загального управління якістю (TQM - Total Quality Management).

3. Принципи TQM.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Всебічне управління якістю здійснювалося у

A. 1980 – 2000 рр.

B. 1920 – 1940 рр.

C. 1940 – 1960 рр.

2. Країна, у якій нагороджують премією з якості Демінга

A. США

B. Японія

C. Велика Британія

3. Країна, у якій нагороджують премією з якості Белдріджа

A. Японія

B. Велика Британія

C. США

4. *Підготуйте доповідь.*

Тема 3. Терміни та визначення

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Основні чинники, що впливають на якість.

2. Виробничі, людські, економічні чинники, які впливають на якість продукції.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Якість

A. Властивості об'єкту, що відповідають його призначенню

B. Сукупність характеристик об'єкту, що стосується його здатності задовольняти встановлені й передбачені потреби

C. Сукупність властивостей об'єкту, що обумовлюють його придатність до подальшої обробки, безпеку для здоров'я споживачів

D. Сукупність характеристик об'єкту, що стосується її здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби споживача

2. Якість продукції

A. Властивості продукції, що відповідають її призначенню

B. Сукупність характеристик продукції, що стосується її здатності задовольняти встановлені й передбачені потреби

C. Сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність до подальшої обробки, безпеку для здоров'я споживачів

D. Сукупність характеристик продукції, що стосується її здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби споживача

3. Управління якістю

A. Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю

B. Методи та види діяльності оперативного характеру, що застосовуються для виконання вимог до якості

C. Політика і настанови з якості

D. Сукупність документації, що встановлює запобіжні та корегувальні дії для забезпечення якості продукції та послуг

4. Підготуйте доповідь.

Тема 4. Загальна характеристика якості продукції та послуг ресторанного господарства

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, тестування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

Види документації системи управління якістю.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Державна підтримка виробників товарів та послуг полягає у

A. прийнятті Законів та Указів

B. вступі до СОТ

C. введенні обов'язкової сертифікації товарів і послуг

2. Продукція

A. Сукупність взаємозв'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворює вхідні елементи в ті, що виходять

B. Те, що може бути індивідуально описане і розглянуте

C. Результат діяльності або процесів

3. Управління якістю продукції здійснюється через

- A. політику в області якості; інформацію про якість продукції, потреби ринку і науково-технічний прогрес
- B. планування якості
- C. розробку коригувальних дій

4. Послуга

- A. Результат безпосередньої взаємодії постачальника і споживача і внутрішньої діяльності постачальника по задоволенню потреб споживача
- B. Сукупність страв, кулінарних виробів і кулінарних напівфабрикатів
- C. Результат діяльності або процесів

4. Підготуйте доповідь.

Тема 5. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1. Переваги диференціального методу оцінки рівня якості.
- 2. Переваги комплексного методу оцінки рівня якості.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Вкажіть групу показників якості, що визначені інструментальним методом

- A. 2 бали; 0,5; 3 хв.; 5 кг/м²
- B. 3 шт.; рН 6,5; 0,06 J₂; 4,5 бали
- C. 3,5 бали; 70 %; 3 Па·с; 1,5×10³ мікроорганізмів в 1 г продукту
- D. 7 град.; 2,5×10² мікроорганізмів в 1 г продукту; 1,04 ммоль/кг; 37 мг%

2. Призначення, надійності, технологічності, транспортабельності, ергономічні, естетичні, стандартизації. Вкажіть принцип, за яким класифікуються ці показники

- A. характер властивостей
- B. стадія визначення
- C. спосіб визначення
- D. кількість властивостей

3. Відповідність цільовому призначенню, точність, своєчасність, безпека, екологічність, ергономічність, комфортність, соціальна

адресність, інформативність. Назвіть об'єкт, для якого використовуються такі показники якості

- A. продукція
- B. процес
- C. послуга
- D. персонал

4. Підготуйте доповідь.

Тема 6. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Порядок визначення комплексного показника якості об'єкту.
2. Принципи класифікації властивостей кулінарної продукції на різних етапах життєвого циклу.
3. Концептуальна модель системи властивостей технологічної обробки кулінарної продукції.
4. Графік функції бажаності Харингтона: суть та переваги.
5. Коефіцієнти вагомості показників якості.
6. Методи для визначення коефіцієнтів вагомості показників якості продуктів харчування.
7. Методи для зведення оцінок одиничних показників в комплексну оцінку якості об'єкту.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Сума вагомостей груп показників одного ієрархічного рівня дорівнює

- A. $\sum_{i=1}^{n_j} m_{ij} = 1$
- B. $\sum_{i=1}^{n_j} m_{ij} = const$
- C. $\sum_{j=1}^t M_j = 1$
- D. $\sum_{j=1}^t M_j = const$

2. Формула, за якою розраховується оцінка раціону харчування за збалансованістю енергетичних речовин

$$A. K = \sum_{i=1}^3 m_i K_i$$

$$B. K_o = \sum_{k=1}^z M_k \times \sum_{j=1}^{t_k} M_{jk} \times \sum_{i=1}^{n_{jk}} m_{ijk} \times K_{ijk}$$

$$C. K = \sum_{i=1}^n m_i K_i$$

3. Формула, за якою розраховується оцінка якості кулінарної продукції за фізико-хімічними показниками

$$A. K = \sum_{i=1}^3 m_i K_i$$

$$B. K_o = \sum_{k=1}^z M_k \times \sum_{j=1}^{t_k} M_{jk} \times \sum_{i=1}^{n_{jk}} m_{ijk} \times K_{ijk}$$

$$C. K = \sum_{i=1}^n m_i K_i$$

4. Підготуйте доповідь.

Тема 7. Статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Застосування діаграми Парето.
2. Суть причинно-наслідкової діаграми.
3. Застосування методу контрольних карт.
4. Суть "діаграми розсіювання".

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Статистичний метод, який використовується для підтвердження стабільності технологічного процесу

- A. Діаграма Ісікави
- B. Діаграма Парето
- C. Контрольна карта
- D. Діаграма розсіювання

2. Інструмент статистичних методів контролю якості для узагальнення цифрових даних

- A. діаграма розшарування
- B. гістограма
- C. діаграма Парето

3. Інструмент статистичних методів контролю якості для збору первинних даних

- A. діаграма розсіювання
- B. діаграма Парето
- C. діаграма Ісікави

4. Підготуйте доповідь.

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанних послуг

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню.
2. Види послуг ресторанного господарства.
3. Вимоги безпеки і екологічності послуги ресторанного господарства.
4. Вимоги, що висуваються до культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.
5. Показники якості організації виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Кількість кількісних характеристик якості послуг, що передбачено ISO 9004-2-94:

- A. 2
- B. 4
- C. 6

2. Кількість якісних характеристик якості послуг, що передбачено ISO 9004-2-94:

- A. 2
- B. 4
- C. 6

3. Кількість показників для оцінки якості ресторанних послуг споживачами, які пропонується враховувати:

- A. 4
- B. 6
- C. 10

4. Підготуйтеся до тестування. ПМК 1.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (СУЯ) ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Специфіка системи управління якістю продукції (СУЯП) підприємств ресторанного господарства.

2. Основні процеси СУЯП на стадії маркетингу.

2. Основні процеси СУЯП на стадії проектування продукції.

3. Основні процеси СУЯП на стадії розробки виробничих процесів виготовлення продукції.

4. Основні процеси СУЯП на стадії матеріально-технічного забезпечення виробництва.

5. Основні процеси СУЯП на стадії виробництва продукції.

6. Основні процеси СУЯП на стадії контролю.

7. Основні процеси СУЯП на стадії реалізації продукції.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Міжнародний досвід показує, що для побудови системи якості на підприємстві найкращим рішенням є використання стандартів ISO серії...

A. 8000

B. 7000

C. 9000

2. Для ефективного функціонування СУЯ важливе значення має...

A. вивчення попиту ринку послуг харчування

B. вивчення попиту ринку послуг обслуговування

C. вивчення попиту ринку товарознавства

3. Модель СУЯ показує, що

A. споживачі відіграють вагому роль при визначенні вихідних даних

B. споживачі відіграють вагому роль при визначенні вхідних даних

C. споживачі не відіграють роль при визначенні вхідних і вихідних даних

4. *Підготуйте доповідь.*

Тема 10. Документація системи управління якістю

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Настанова з якості.
2. Програма якості.
3. Методики якості.
4. Протоколи якості.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Види документації системи управління якістю продукції та послуг

- A. Настанови з якості; процедури; методики; протоколи з якості
- B. Настанови з якості; політика у сфері якості; методики; протоколи з якості
- C. Настанови з якості; політика у сфері якості; методики; інструкції
- D. Настанови з якості; політика у сфері якості; протоколи з якості

2. Настанови з якості

- A. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації
- B. Заходи, що приймаються всюди в організації з метою підвищення ефективності і результативності діяльності і процесів для отримання вигоди як для організації, так і для її споживачів
- C. Офіційна оцінка вищим керівництвом стану системи якості і її відповідність політиці в області якості і цілям

3. Технічні умови

- A. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації
- B. Документ, що встановлює вимоги
- C. Документ, що надає об'єктивний доказ про виконану роботу або досягнуті результати

4. Протокол

- A. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації
- B. Документ, що встановлює вимоги
- C. Документ, що надає об'єктивний доказ про виконану роботу або досягнуті результати

4. *Підготуйте доповідь.*

Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства. Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, оцінювання відповідей.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Види послуг, що найбільш істотні на сучасному етапі.
2. Завдання керівництва підприємства (організації) у забезпеченні належної якості надання послуг.
3. Значення ресурсів в ефективному функціонуванні системи управління якістю послуги (СУЯ П).
4. Особливість змісту технічних умов на послугу і на її надання.
5. Особливість технічних умов на управління якістю послуги.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Групи процесів, що охоплює система управління якістю послуг

- A. Маркетингу; розробки вимог до послуг; надання послуг; контролю надання послуг
- B. Маркетингу і зобов'язань постачальника послуг; проектування послуг; надання послуг; аналізу послуг
- C. Маркетингу і зобов'язань постачальника послуг; проектування послуг; надання послуг; контролю надання послуг
- D. Маркетингу і зобов'язань постачальника послуг; надання послуг; аналізу обслуговування

2. Види моніторингу, що застосовуються для продукції

- A. Внутрішній аудит системи якості; моніторинг реалізації продукції; моніторинг і вимірювання продукції
- B. Внутрішній аудит системи якості; моніторинг процесів виготовлення продукції; моніторинг і вимірювання продукції
- C. Внутрішній аудит системи якості; моніторинг постачання сировини; моніторинг і вимірювання продукції
- D. Внутрішній аудит системи якості; моніторинг процесів виготовлення продукції; моніторинг реалізації продукції

3. Види моніторингу, що застосовуються для послуг

- A. Моніторинг процесу виробництва; внутрішній аудит системи якості; моніторинг і вимірювання процесу надання послуги; моніторинг і вимірювання послуги
- B. Моніторинг задоволеності споживачів; моніторинг і вимірювання процесу надання послуги; моніторинг і вимірювання послуги

С. Моніторинг задоволеності споживачів; внутрішній аудит системи якості; моніторинг і вимірювання процесу надання послуги; моніторинг і вимірювання послуги

Д. Моніторинг задоволеності споживачів; внутрішній аудит системи якості; моніторинг і вимірювання процесу надання послуги

4. Підготуйте доповідь.

Тема 12. Політика підприємства в області якості

Методи контролю: захист групового проєкту.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми.*

2. *Підготуйтеся до захисту групового проєкту.*

ЛІТЕРАТУРА

1. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 22.07.2014 № 1602–VII [Електронний ресурс] // Офіційний вісник України. – 2014. – № 19. – Ст. 98. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.

2. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.

3. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001р.

4. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.

5. Р. В. Бичківський, П. Г. Столярчук, П. Р. Гамула. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація : підручник. Львів: Львівська політехніка, 2004. 560 с.

6. Є. Я. Агеев. Управління якістю: навч. метод. посіб. Львів: Новий Світ-2000, 2015. 240 с.

7. О.І. Черевко, Л.М. Крайнюк, Л.О. Касілова та ін. Методи контролю якості харчової продукції: навчальний посібник. ХДУХТ, СНАУ. - Суми: Університетська книга, 2018. 512 с.

8. Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр Управління якістю: навч. посіб. 2-ге вид. Львів: Магнолія-2006, 2015. 336 с.

9. В. Г. Топольник, М. А. Котляр. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: навч. посіб. Львів: Магнолія-2006, 2017. 216 с.

10. Л. В. Пізінцалі, Н. І. Александровська, В. В. Добровольський. Метрологія, стандартизація, системи якості. Практикум: навчальний посібник Херсон: Олді-Плюс, 2019. 264с.

11. 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.

Навчальне видання

Горайнова Юлія Артурівна

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕНЬ
В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Рівень: магістр

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкта видавничої
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.