

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 ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Рівень: бакалавр

Кривий Ріг
2021

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

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Рівень: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 3
від 25 жовтня 2021 р.

Схвалено навчально-методичною радою
ДонНУЕТ
Протокол № 6
від 23 грудня 2021 р.

**Кривий Ріг
2021**

УДК (005.935.3+006.015.5):640.4(072)

Г 71

Горайнова, Ю.А.

Г 71 Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства [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, 2021. 34 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» 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., 2021

© Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	15
Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	16
Змістовий модуль 2. Механізм та системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	21
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....	23
Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	24
Змістовий модуль 2. Механізм та системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	30

ВСТУП

Серед багатьох економічних та соціальних проблем, які вирішуються у суспільстві, проблема якості набуває особливого значення, в ній знаходить відображення ефективність виробництва, ступінь задоволення потреб споживачів, розвиток зовнішньоекономічних зв'язків.

Відродження та розвиток економіки України невід'ємно пов'язані з підвищенням конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, насиченням споживчого ринку продукцією та послугами високої якості. При цьому стратегічну роль відіграють підприємства готельно-ресторанного господарства, які в Україні на сьогодні вважаються одними із найбільш перспективних і успішно розвинених напрямків бізнесу. Виробництво продукції та надання послуг високої якості сприяє зниженню витрат на виробництво та їх надання, економії суспільної праці, кращому використанню сировинних ресурсів, більшій ефективності виробництва.

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 продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» здобувачами першого рівня вищої освіти.

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

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; формуванні вмінь та навичок: формування системи знань про складові якості об'єкту, системи управління якістю підприємства, етапи їх розвитку, оцінювання та контроль якості продукції та послуг закладів готельно-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 системи управління якістю продукції та послуг закладів готельно-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 спеціальності 181 «Харчові технології»
Семестр	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	32/6
Практичні/ семінарські, годин	32/6
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	86/138
Тижневих годин для денної форми навчання:	-
аудиторних	4,6
самостійної роботи студента	6,1
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 продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-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 готельно-ресторанного господарства, **використання та дотримання** міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Предмет: політика підприємства в області якості та функціональна схема системи управління якістю продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Аспекти управління якістю продукції. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки.

Тема 2. Характеристика основних етапів розвитку управління якістю ХХ-ХХІ століть. Національні премії з якості.

Тема 3. Основні поняття та категорії управління якістю.

Тема 4. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю продукції.

Тема 5. Державне регулювання у сфері якості.

Тема 6. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000.

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю.

Тема 10. Документація системи управління якістю.

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

Тема 12. Політика підприємства в області якості.

Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

здатність зберігати та примножувати наукові цінності і досягнення у розвитку суспільства, техніки і технологій;

здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

здатність працювати в команді;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

– **фахових програмних компетентностей:**

розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

здатність використовувати на практиці вимоги нормативної документації до показників якості продукції та номенклатуру показників якості продукції ресторанного господарства;

здатність використовувати базові значення показників якості та функції Харрінгтона для оцінки рівня якості продукції та послуг;

здатність використовувати практичну кваліметрію в готельно-ресторанному господарстві;

здатність розробляти комплексну кількісну оцінку рівня якості забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних контингентів населення, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, охолодженої кулінарної продукції при зберіганні продуктів, виготовлених по новітнім технологіям, роботи підприємств ресторанного господарства;

здатність працювати з технічною документацією;

здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції;

2) досягнення програмних результатів навчання:

здатність використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів ресторанного бізнесу;

здатність використовувати на практиці базові поняття, системний підхід та принципи TQM;

здатність аналізувати властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги;

розуміння принципів життєвого циклу продукції, формування якості продукції готельно-ресторанного господарства;

здатність аналізувати складові якості ресторанних послуг їх взаємозв'язок;

здатність організувати та здійснювати ефективний контроль якості продукції закладів готельно-ресторанного господарства;

3) набуття результатів навчання (згідно Дублінських дескрипторів):

– знання:

цілей та основних пріоритетів державної політики в галузі системи управління якістю (СУЯ) продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві;

процесів системи управління якістю продукції і послуг (СУЯ ПіП) готельно-ресторанного господарства;

властивостей та параметрів показників якості продукції, процесу, послуги;

нормативно-технічного регулювання СУЯ у ресторанному бізнесі;

– уміння/навички:

застосовувати на практиці методи оцінювання рівня якості продукції;

розробляти та впроваджувати сучасну номенклатуру показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;

уміння використовувати функцію Харрінгтона для оцінки рівня якості продукції та послуг;

розробляти технологічну документацію кулінарної продукції для закладів ресторанного господарства та впроваджувати її у технологічний процес підприємства;

використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері СУЯ та відстежувати зміни;

організувати виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та СУЯ;

організувати виробничий процес з урахування процесів СУЯ на сучасному рівні та забезпечувати його якість та безпечність;

аналізувати та прогнозувати технологічні процеси на всіх рівнях за умов збереження показників стабільності технологічного процесу виготовлення

продукції.

– **комунікація:**

донесення до споживачів ресторанних послуг та фахівців ресторанної галузі інформації, проблем, рішень, власного досвіду щодо інновацій та сучасних технологій в ресторанному бізнесі з урахуванням процесів СУЯ;

збір, інтерпретація та застосування даних щодо збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, охолодженої кулінарної продукції при зберіганні тощо;

спілкування з професійних питань з міжнародними та національними організаціями в області якості.

– **відповідальність і автономія:**

відповідальна організація та керівництво професійним розвитком працівників виробничої групи у закладах готельно-ресторанного господарства;

спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних виробничих процесах у готельно-ресторанній сфері.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства					
Тема 1. Аспекти управління якістю продукції. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентноспроможність в умовах ринкової економіки	11	2	2		7
Тема 2. Характеристика основних етапів розвитку управління якістю ХХ-ХХІ століть. Національні премії з якості	12	2	2		8
Тема 3. Основні поняття та категорії управління якістю	11	2	2		7
Тема 4. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю продукції	16	4	4		8
Тема 5. Державне регулювання у сфері якості	11	2	2		7
Тема 6. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг	16	4	4		8
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000.	15	4	4		7
Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	12	2	2		8
Разом за змістовним модулем 1:	104	22	22		60
Змістовий модуль 2. Механізм та системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства					
Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю	10	2	2		6
Тема 10. Документація системи управління якістю	11	2	2		7
Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	10	2	2		6
Тема 12. Політика підприємства в області якості	15	4	4		7
Разом за змістовним модулем 2:	46	10	10		26
Усього годин	150	32	32		86

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема заняття	Годин
1	Загальні положення у сфері управління якістю. Комплексне управління якістю	2
2	Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення	2
3	Основні поняття та терміни управління якістю	2
4	Аналіз систем управління якістю та їх складових. Фактори, що впливають на якість. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції	2
5	Розгляд проблеми якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни. Ознайомлення з законодавчою та нормативною базою розвитку управління якості в Україні	2
6	Загальна характеристика показників якості продукції готельно-ресторанного господарства	2
7	Загальна характеристика показників якості послуг готельно-ресторанного господарства	2
8	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Підсумкове враження гостя щодо якості послуг	2
9	Розрахунок задач на перевірку правильності вкладення сировини (дотримання рецептури) під час приготування кулінарної продукції	2
10	Вимоги нормативної документації до показників якості закладів ресторанного господарства, кулінарної продукції	2
11	Вимоги нормативної документації до показників якості послуг готельно-ресторанного господарства, обслуговуючого персоналу. ПМК 1. Тестування	2
12	Розвиток систем управління якістю продукції в країні; сучасна технічна політика у галузі управління якістю в Україні	2
13	Документальне оформлення системи управління якістю	2
14	Процеси СУЯ на різних стадіях життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2
15	Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу готельно-ресторанного господарства	2
16	Захист групових проєктів «Розробка методики дослідження та експериментальне дослідження якості продукції (послуг)..... (згідно із завданням)	2
Всього		32

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						Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Захист групових проєктів	Завдання для самостійного виконання	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1								
Семінар 1			1					1
Семінар 2		1	1					2
Семінар 3		1	1				1	3
Семінар 4		1	1					2
Семінар 5		1	1					2
Семінар 6		1	1					2
Семінар 7		1	1					2
Семінар 8			1				2	3
Семінар 9			1				2	3
Семінар 10		1	1					2
Семінар 11					8			8
Разом змістовний модуль 1		7	10		8		5	30
Змістовий модуль 2								
Семінар 12		2	1					3
Семінар 13		1	1				2	4
Семінар 14		1	1					2
Семінар 15		2						2
Семінар 16						9		9
Разом змістовний модуль 2		6	3			9	2	20
Разом		13	13		8	9	7	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 ECTS	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.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Аспекти управління якістю продукції. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки

**Семінар 1 «Загальні положення у сфері управління якістю.
Комплексне управління якістю»**

План заняття:

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

1. Вступ. Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни. Зв'язок з іншими дисциплінами. Значення дисципліни у формуванні професійних здібностей майбутніх фахівців, підвищення їх ролі у забезпеченні умов створення конкурентоспроможної продукції.
2. Актуальність проблеми управління якістю.
3. Конкурентоспроможність.
4. Якість продукції.
5. Комплексне управління якістю.

**Тема 2. Характеристика основних етапів розвитку управління якістю
XX-XXI століть. Національні премії з якості**

**Семінар 2 «Послідовність розвитку методів та підходів до управління
якістю в світі. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх
удосконалення»**

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). Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

2. Робота в групах: аналіз та порівняльна характеристика національних премій з якості за окремими критеріями.

Тема 3. Основні поняття та категорії управління якістю

Семінар 3 «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. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.
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. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю продукції

Семінар 4 «Аналіз систем управління якістю та їх складових. Фактори, що впливають на якість. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Якість як об'єкт управління. Якість – головний фактор конкурентоспроможності продукції. Задачі управління якістю в сучасних умовах.
2. Вплив управління якістю на соціально-економічну політику країни.
3. Фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін. Роль людського фактору у вирішенні проблеми якості.
4. Формування якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
5. Розвиток систем управління якістю продукції та послуг, сучасна технічна політика у галузі управління якістю в Україні.
6. Всезагальне управління якістю (TQM). Досвід впровадження та переваги, що забезпечуються організацією від застосування концепції TQM. Проблеми впровадження концепції TQM у діяльність організації. Методи та засоби концепції TQM.

2. Робота в групах: аналіз та порівняльна характеристика систем управління якістю.

Тема 5. Державне регулювання у сфері якості

Семінар 5 «Розгляд проблеми якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни. Ознайомлення з законодавчою та нормативною базою розвитку управління якістю в Україні»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Якість продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни.

2. Законодавча та нормативна база розвитку управління якістю в Україні. Системи управління якістю та їх складові. Розвиток і вдосконалення комплексної системи управління якістю.

3. Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції».

2. Робота з документами законодавчої та нормативної бази розвитку управління якістю в Україні.

Тема 6. Показники і методи оцінювання якості продукції та послуг

Семінар 6 «Загальна характеристика показників якості продукції готельно-ресторанного господарства»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Показники якості продукції готельно-ресторанного господарства.

2. Комплексна оцінка якості продукції готельно-ресторанного господарства.

3. Диференціальний метод оцінки якості.

4. Комплексний метод оцінки якості.

5. Розрахунковий, органолептичний (сенсорний), соціологічний, експертний методи оцінки якості.

6. Вибір базових показників для порівняння.

7. Оцінка значень показників якості.

2. Виконання та захист практичного завдання «Порівняльна характеристика методів оцінювання якості продукції готельно-ресторанного господарства».

Семінар 7 «Загальна характеристика показників якості послуг готельно-ресторанного господарства»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Класифікація показників якості послуг готельно-ресторанного господарства.

2. Показники якості обслуговування в закладах харчування.

3. Комплексна оцінка якості послуг готельно-ресторанного господарства.
2. Виконання та захист практичного завдання «Порівняльна характеристика методів оцінювання якості послуг готельно-ресторанного господарства».

Семінар 8 «Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Підсумкове враження гостя щодо якості послуг»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
 1. Основні принципи кваліметрії.
 2. Алгоритм комплексної оцінки якості продукції (послуг) готельно-ресторанного господарства.
 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 продукції (послуг) готельно-ресторанного господарства».

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000

Семінар 9 «Розрахунок задач на перевірку правильності вкладки сировини (дотримання рецептури) під час приготування кулінарної продукції»

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
 1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.
 2. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
 3. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

4. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.
5. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

2. *Виконання та захист практичної роботи «Розрахунок правильності вкладення сировини і енергетичної цінності харчових продуктів».* Розрахункова задача на перевірку правильності вкладення сировини (дотримання рецептури) під час приготування кулінарної продукції (супи, гарніри, солодкі страви, напої, тощо).

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Семінар 10 «Вимоги нормативної документації до показників якості закладів ресторанного господарства, кулінарної продукції»

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. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства (номенклатура та характеристика показників рівня виробничо-торгової діяльності).
2. *Робота з нормативними документами щодо показників якості закладів ресторанного господарства, кулінарної продукції.*

Семінар 11 «Вимоги нормативної документації до показників якості послуг готельно-ресторанного господарства, обслуговуючого персоналу»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Загальні вимоги до послуг.
 2. Вимоги до характеристик послуг ресторанного господарства.
 3. Вимоги до характеристик послуг готельного господарства.
2. *Робота з нормативними документами щодо показників якості послуг готельно-ресторанного господарства, обслуговуючого персоналу.*
3. *Тестування. ПМК 1.*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2
МЕХАНІЗМ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА
ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
Тема 9. Загальна характеристика системи управління якістю

**Семінар 12 «Розвиток систем управління якістю продукції в країні;
сучасна технічна політика у галузі управління якістю в Україні»**

План заняття:

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

Тема 10. Документація системи управління якістю

Семінар 13 «Документальне оформлення системи управління якістю»

План заняття:

- 1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Документальне оформлення системи управління якістю відповідно до ISO серії 9000.
 2. Настанови з якості.
 3. Документовані методики відповідно до ДСТУ ISO 9001.
 4. Документи, що потрібні організації для забезпечення ефективності планування та використання процесів, управління ними.
 5. 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
готельно-ресторанного господарства**

**Семінар 14 «Процеси СУЯ на різних стадіях життєвого циклу продукції та
послуг готельно-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. Аналіз та порівняльна характеристика процесів СУЯ продукції (послуг) на різних стадіях.*

Тема 12. Політика підприємства в області якості

Семінар 15 «Функціональна схема СУЯ продукції та послуг закладу готельно-ресторанного господарства»

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 1. Управління якістю на рівні підприємства.
 2. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві.
 3. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.
2. *Робота в групах. Складання функціональної схеми СУЯ продукції та послуг закладу ресторанного господарства.*

Семінар 16

План заняття:

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

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Аспекти управління якістю продукції. Якість, основні її характеристики. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки

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. Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій.

2. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.

3. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

Конкурентоспроможність продукції

A. можливість продажу

B. належна її якість

C. комплекс споживацьких і вартісних характеристик, які визначають її успіх на ринку

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

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

A. чотири

B. вісім

C. сім

4. *Підготуйте доповідь.*

Тема 2. Характеристика основних етапів розвитку управління якістю XX-XXI століть. 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.

Всебічне управління якістю здійснювалося у

- A. 1980 – 2000 рр.
- B. 1920 – 1940 рр.
- C. 1940 – 1960 рр.

Країна, у якій нагороджують премією з якості Демінга

- A. США
- B. Японія
- C. Велика Британія

Країна, у якій нагороджують премією з якості Белдріджа

- A. Японія
- B. Велика Британія
- C. США

4. Підготуйте доповідь.

Тема 3. Основні поняття та категорії 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 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.*

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

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

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. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю продукції

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:*

- 1. Досвід впровадження та переваги, що забезпечуються організацією від застосування концепції загального управління якістю (TQM).
- 2. Проблеми впровадження концепції TQM у діяльність організації.
- 3. Методи та засоби концепції TQM.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

Продукція

- A. Сукупність взаємозв'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворить вхідні елементи в ті, що виходять
- B. Те, що може бути індивідуально описане і розглянуте
- C. Результат діяльності або процесів

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

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. Державне регулювання у сфері якості

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Досвід управління якістю в різних країнах світу (Bureau Veritas).

2. Захист прав споживачів та його вплив на якість продукції ресторанного господарства.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

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

До державної організації належить:

- A. Українська асоціація якості (УАЯ)
- B. Український Міжнародний фонд якості (УМФЯ)
- C. Український інститут якості (УІЯ)

Стільки підходів можна виділити на сучасному етапі до розв'язання проблем якості у державі:

- A. 3
- B. 5
- C. 2

4. Підготуйте доповідь.

Тема 6. 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.

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%

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

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 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів 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:*

Вимоги стандартів ISO серії 9000 до кулінарної продукції.

Вимоги стандартів ISO серії 9000 до послуг ресторанного господарства.

Вимоги стандартів ISO серії 9000 до підприємств ресторанного господарства.

3. *Розв'яжіть тестові завдання:*

На термінологію, що використовується в області управління і забезпечення якості, затверджені:

А. ДСТУ 2925-94, ДСТУ 3021-95, ДСТУ ISO 9000-2001

В. ДСТУ 3021-95, ДСТУ 3021-96

С. ДСТУ 2925-94, ДСТУ 9000-2001, ДСТУ 2925-95

Відповідно до ISO 9001:2001 термін «організація» - це...

А. група людей, діяльність яких освідчено координується для досягнення суспільних цілей

В. об'єкт, по відношенню до якого застосовується стандарт на системи якості

С. суспільне об'єднання

4. *Підготуйте доповідь.*

Тема 8. Вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг готельно-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. 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.*

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

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

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

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

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

МЕХАНІЗМ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

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. Роль керівництва та персоналу підприємства в управлінні якістю.
3. Організація вхідного контролю на підприємствах харчування.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

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

- A. 8000
- B. 7000
- C. 9000

Для ефективного функціонування СУЯ важливе значення має...

- A. вивчення попиту ринку послуг харчування
- B. вивчення попиту ринку послуг обслуговування
- C. вивчення попиту ринку товарознавства

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 и 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.

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

Настанови з якості

- A. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації

- В. 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
- С. Офіційна оцінка вищим керівництвом стану системи якості і її відповідність політиці в області якості і цілям

Технічні умови

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

Протокол

- А. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації
- В. Документ, що встановлює вимоги
- С. 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

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. 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.

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

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

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
- C. Моніторинг задоволеності споживачів; внутрішній аудит системи якості; моніторинг і вимірювання процесу надання послуги; моніторинг і вимірювання послуги
- D. 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 проекту.

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Завдання керівництва підприємства (організації) у забезпеченні належної якості надання послуг, виробництва продукції.

2. Значення ресурсів в ефективному функціонуванні системи управління якістю послуги (СУЯ П).

3. Особливість змісту технічних умов на послугу і на її надання.

4. Особливість технічних умов на управління якістю послуги.

3. Підготуйтеся до захисту групового проєкту.

Навчальне видання

Горайнова Юлія Артурівна

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

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Рівень: бакалавр

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.