

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

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

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 5 від 26.11. 2019 р.

м. Івано-Франківськ – 2019

**ЗМІСТ**

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

| <b>1. Загальна інформація</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Назва дисципліни</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві                                                                                                                                                      |
| <b>Рівень вищої освіти</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Бакалавр                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Викладач (-і)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Асист. Румянцева Ірина Богданівна                                                                                                                                                                                               |
| <b>Контактний телефон викладача</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | +380669779642                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Е-mail викладача</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | rumjantseva@ukr.net                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Формат дисципліни</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Аудиторне вивчення, самостійна робота студентів з елементами дистанційного навчання                                                                                                                                             |
| <b>Обсяг дисципліни</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 6 кредитів-180 год.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=220">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=220</a> |
| <b>Консультації</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | середа, четвер – 15-00–17-00 год.                                                                                                                                                                                               |
| <b>2. Анотація до курсу</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Програма вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».</p> <p><b>Предметом</b> вивчення навчальної дисципліни є основні поняття в галузі управління якістю, принципи управління якістю, вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>3. Мета та цілі курсу</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Мета вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» – формування у студентів 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, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв’язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв’язання проблем підвищення якості.</p> <p><b>Завданням</b> дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;</li> <li>2. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;</li> <li>3. Науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства;</li> <li>4. Вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;</li> <li>5. Вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.</li> </ol> |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>4. Результати навчання (компетентності)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:</p> <p><b>знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основні поняття в галузі управління якістю; принципи управління якістю;</li> <li>• мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг;</li> <li>• вимоги до документації системи управління якістю; роль компетентності та</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                 |

кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;

- вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання.

Студенти повинні вміти застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління: якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

### **5. Організація навчання курсу**

#### Обсяг курсу

| Вид заняття         | Загальна кількість годин |
|---------------------|--------------------------|
| лекції              | 30                       |
| Лабораторні заняття | 30                       |
| самостійна робота   | 120                      |

#### Ознаки курсу

| Семестр  | Спеціальність                              | Курс<br>(рік навчання) | Нормативний /<br>вибірковий |
|----------|--------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| <b>V</b> | <b>Готельно-<br/>ресторанна<br/>справа</b> | 4                      | Нормативний / відбірковий   |

**ТЕМАТИКА КУРСУ**

| Тема                                | Лекції        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Семінарські (практичні, лабораторні) |                                                                                                                                                                                                          |                | Вага оцінки | Термін виконання |
|-------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|------------------|
|                                     | Форма заняття | План                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Завдання, год. | Форма заняття                        | План                                                                                                                                                                                                     | Завдання, год. |             |                  |
| Тема 1. Якість як об'єкт управління | Лекція        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі.</li> <li>2. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.</li> <li>3. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.</li> <li>4. Поняття якості.</li> <li>5. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги.</li> <li>6. Фактори, що впливають на якість.</li> <li>7. Формування якості продукції та послуг.</li> <li>8. Механізм управління якістю.</li> <li>9. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті.</li> <li>10. Сучасна філософія управління якістю.</li> <li>11. Системний підхід до управління якістю.</li> <li>12. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг.</li> <li>13. Державний захист прав споживачів продукції та</li> </ol> | 0              | Лабораторне заняття                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управління якістю – функція загального менеджменту сфери послуг.</li> <li>2. Вивчення нормативної документації на складання різних видів стандартів</li> </ol> | 4              | 5+5         | Жовтень          |

|                                                                                                                           |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |       |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|---------|
|                                                                                                                           |        | послуг в Україні.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |       |         |
| Тема 2. Розвиток систем управління якістю                                                                                 | Лекція | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду.</li> <li>2. Управління якістю в незалежній Україні.</li> <li>3. Використання сучасних методів менеджменту якості.</li> <li>4. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM).</li> <li>5. Принципи TQM.</li> <li>6. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.</li> <li>7. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості.</li> <li>8. Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001.</li> </ol> | 4 | Лабораторне заняття | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки</li> <li>2. Система управління безпечністю харчових продуктів (HACCP). Загальні відомості.</li> <li>3. Модель системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000</li> </ol> | 6 | 5+5+5 | Жовтень |
| Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. | Лекція | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю.</li> <li>2. Складові СУЯ (організаційна структура, методика процеси, ресурси).</li> <li>3. Документація СУЯ, її рівень.</li> <li>4. Настанови з якості.</li> <li>5. Політика закладу готельно-ресторанного</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                          | 2 | Лабораторне заняття | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципи управління якістю надання послуг.</li> <li>2. Політика і цілі у сфері якості послуг.</li> </ol>                                                                                                                                                                                      | 4 | 5+5   | Жовтень |

|                                                                              |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                     |                                                                                                                           |   |     |          |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----------|
|                                                                              |        | <p>господарства у сфері якості.</p> <p>6. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.</p> <p>7. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.</p> <p>8. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>9. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.</p> |   |                     |                                                                                                                           |   |     |          |
| Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві | Лекція | <p>1. Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>3. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у ЗРГ та мешканців у готелі.</p> <p>4. Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності</p>                                            | 4 | Лабораторне заняття | <p>1. Вивчення показників якості обслуговування.</p> <p>2. Обовязкова документація в системі управління якістю послуг</p> | 4 | 5+5 | Листопад |

|                                                                                                   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                     |                                                                                                                                                                               |   |     |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----------|
|                                                                                                   |        | закладу готельно-ресторанного господарства.<br>5. Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.<br>6. Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг.                                                                    |   |                     |                                                                                                                                                                               |   |     |          |
| Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг                                      | Лекція | 1. Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.<br>2. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг.<br>3. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.<br>4. Принципи кваліметрії.                   | 4 | Лабораторне заняття | 1. Ознайомлення з роботою державного підприємства у сфері стандартизації, метрології, сертифікації та державного контролю за забезпеченням єдності і достовірності вимірювань | 2 | 5   | Листопад |
| Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства | Лекція | 1. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг.<br>2. Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції.<br>3. Розрахункові методи.<br>4. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного | 4 | Лабораторне заняття | 1. Роль вищого керівництва у досягненні та підтриманні високого рівня якості послуг.<br>2. Визначення потреб та очікувань споживачів послуг та інших зацікавлених сторін.     | 4 | 5+5 | Грудень  |



|                                                                              |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |         |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|
|                                                                              |        | господарства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |         |
| Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві     | Лекція | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства.</li> <li>2. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.</li> <li>3. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу.</li> <li>4. Вимоги до готелів різних категорій</li> </ol>                                                                 | 2 | Лаборатор не заняття | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ресурси, необхідні для забезпечення високої якості послуг.</li> <li>2. Вивчення ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.</li> <li>3. Вивчення ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні класифікація готелів.</li> </ol> | 2 | 5 |         |
| Тема 8. Оцінка якості продукції га послуг готельно-ресторанного господарства | Лекція | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства.</li> <li>2. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості.</li> </ol> | 2 | Лаборатор не заняття | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оптимізація організаційної структури підприємства, схема процесів надання послуг</li> <li>2. Методи постійного поліпшення якості послуг.</li> </ol>                                                                                     | 2 | 5 | Грудень |

| <b>6. Система оцінювання курсу</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Загальна система оцінювання курсу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100 балів |
| Вимоги до письмової роботи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5 балів   |
| Лабораторні заняття                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5 балів   |
| Умови допуску до підсумкового контролю                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 26 балів  |
| <b>7. Політика курсу</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |
| <p>Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.</p> |           |
| <b>8. Рекомендована література</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» / Відомості Верховної Ради (ВВР). 1998. № 19. 98 с.</li> <li>2. ДСТУ 1.7.:2015 «Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів» / (ДП «УкрНДНЦ») № 31. 2015</li> <li>3. ДСТУ ISO 22000:2007 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» (ISO 22000:2005, IDT) № 72. 2007.</li> <li>4. Білецький Е. В. Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг: Навчальний посібник. Харків: ХТЕІ, 2015. 222 с.</li> <li>5. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація: Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2006. 324 с.</li> <li>6. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.</li> </ol>                                                                                                                                                        |           |

**Викладач \_\_\_\_\_**