

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор _____

« ____ » _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному
господарстві

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

інститут, факультет: Факультет туризму

Івано-Франківськ – 2021 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»). 2021. 15 с.

Розробник:

Румянцева І.Б., асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від ___ травня 2021 р., № ___.

Асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
01.03.2021 р.

Румянцева І.Б.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від «___» _____ 20__ р., № ___

Голова

Чорна Л.В.

«___» _____ 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6,0		Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність: 241 <u>«Готельно-ресторанна справа»</u> (Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання /– Система та принципи управління якістю в ГРС		Семестр	
Загальна кількість годин - 180		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лекції	
		30 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		0 год.	0 год.
		Лабораторні	
		30 год.	10 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	160 год.
Індивідуальні завдання: 0 год.			
Вид контролю: екзамен			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

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, уміння 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.

Програмою дисципліни передбачено оволодіння професійними знаннями, навичками та вміннями в галузі управління якістю в готельно-ресторанному господарстві.

Завданням дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

1. Еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;

2. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;

3. Науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства;

4. Вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;

5. Вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основні поняття в галузі управління якістю; принципи управління якістю;

- мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг;

- вимоги до документації системи управління якістю; роль компетентності та 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.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю послуг

Тема 1. Якість як об'єкт управління

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

Тема 2. Розвиток систем управління якістю

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

Управління якістю в незалежній Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (ТОМ). Принципи ТОМ. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ І80 9001-2001, ДСТУ 180 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні.

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

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики

процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.

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

Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

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

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

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

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

Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг. Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Оформлення протоколів, аналіз даних вхідного контролю якості матеріально-технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної

дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування, систематичний аналіз реклаमाцій зовнішніх і між різними службами готельно-ресторанного комплексу, розробка пропозицій із забезпечення та підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов. Роль і участь працівників лабораторій у заходах з підвищення якості продукції. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг

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

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

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

Змістовий модуль 2. Політика і цілі у сфері якості

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

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

Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві

Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Вимоги до організації роботи

закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

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. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг. Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усь го	у тому числі					усь ого	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	л		п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Наукові основи управління якістю послуг												
Тема 1. Якість як об'єкт управління.	18	4	0	4	0	10	16	1	0	1	0	14
Тема 2. Розвиток систем управління якістю.	14	2	0	2	0	10	16	1	0	1	0	14
Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в ГРС.	18	4	0	4	0	10	21	1	0	1	0	19
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у ГРС.	14	2	0	2	0	10	16	1	0	1	0	14
Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та	12	2	0	2	0	8	21	1	0	1	0	19

послуг.												
Разом за змістовим модулем 1	76	14	0	14	0	48	90	5	0	5	0	80
Змістовий модуль 2. Політика і цілі у сфері якості												
Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в ГРС.	33	4	0	4	0	25	27	1	0	1	0	25
Тема 7. Вимоги до показників якості у ГРС.	37	6	0	6	0	25	28	1	0	2	0	25
Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг ГРС.	34	6	0	6	0	22	35	3	0	2	0	30
Разом за змістовим модулем 2	104	16	0	16	0	72	90	5	0	5	0	80
Усього годин	180	30	0	30	0	120	180	10	0	10	0	160

5. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Якість як об'єкт управління.	4
2	Розвиток систем управління якістю.	2
3	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в ГРС.	4
4	Процеси СУЯ продукції та послуг у ГРС.	2
5	Основні методи визначення якості продукції та послуг.	2
6	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в ГРС.	4
7	Вимоги до показників якості у ГРС.	6
8	Оцінка якості продукції та послуг ГРС.	6
Всього		30

6. Теми лабораторних занять (заочна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Якість як об'єкт управління.	1
2.	Розвиток систем управління якістю.	1
3.	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в ГРС.	1
4.	Процеси СУЯ продукції та послуг у ГРС.	1
5.	Основні методи визначення якості продукції та послуг.	1
6.	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в ГРС.	1
7.	Вимоги до показників якості у ГРС.	2
8.	Оцінка якості продукції та послуг ГРС.	2
Всього		10

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Якість як об'єкт управління.	10
2	Розвиток систем управління якістю.	10
3	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в ГРС.	10
4	Процеси СУЯ продукції та послуг у ГРС.	10
5	Основні методи визначення якості продукції та послуг.	8
6	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в ГРС.	25
7	Вимоги до показників якості у ГРС.	25
8	Оцінка якості продукції та послуг ГРС.	22
	Разом	120

8. Самостійна робота (заочна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Якість як об'єкт управління.	14
2	Розвиток систем управління якістю.	14
3	Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в ГРС.	19
4	Процеси СУЯ продукції та послуг у ГРС.	14
5	Основні методи визначення якості продукції та послуг.	19
6	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в ГРС.	25
7	Вимоги до показників якості у ГРС.	25
8	Оцінка якості продукції та послуг ГРС.	30
	Разом	160

9. Індивідуальні завдання

1. Система та принципи управління якістю в ГРС.
2. Правові аспекти забезпечення якості в ГРС.
3. Державний захист прав споживачів продукції та послуг.
4. Діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
5. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
6. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.

7. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва в готельних підприємствах.
8. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва в закладах ресторанного господарства.
9. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
10. Організація контролю якості продукції та послуг.
11. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
12. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення в готельних підприємствах.
13. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика.
14. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки.
15. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їх характеристика.
16. Вимоги до персоналу готельно-ресторанного господарства.
17. Нормативна документація, необхідна для отримання сертифікатів якості у готельно-ресторанних комплексах.
18. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю в готелі.
19. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю в заклад харчування.
20. Впровадження системи НАССР в закладах харчування.

10. Методи навчання

1. Група методів організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:
 - 1.1. Підгрупа за джерелом передачі навчальної інформації:
 - словесні методи - розповідь-пояснення, бесіда, лекцію.
 - наочні методи - ілюстрація, демонстрація
 - 1.2. Підгрупа за логікою передачі та сприймання навчальної інформації:
 - Індуктивні методи. Втілюються за принципом: від часткового до загального, від конкретного до абстрактного.
 - Дедуктивний метод активніше розвиває абстрактне мислення, сприяє засвоєнню навчального матеріалу на основі узагальнень.
 - 1.3. Підгрупа за ступенем самостійного мислення студентів у процесі оволодіння знаннями, формуванням умінь і навичок:
 - репродуктивні методи – відтворена репродукція як засіб повторення готових зразків або робота за готовими зразками;
 - творчі, проблемно-пошукові методи визначають порівняно вищий щабель процесу навчання, особливо там, де він організований на вищому, ніж у масовій школі, рівні.
 - 1.4. Підгрупа за ступенем керівництва навчальною роботою:

- навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота в аудиторії;
- самостійна робота студентів поза контролем викладача – самостійна робота вдома.

2. Група методів стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

2.1. Підгрупа методів стимулювання інтересу до навчання:

- створення ситуації інтересу при викладанні того чи іншого матеріалу (використання пізнавальних ігор, цікавих пригод);
- пізнавальні ігри як метод для стимулювання та формування інтересу до знань (вікторини тощо);
- навчальні дискусії як інтерес до предмету;
- аналіз життєвих ситуацій як метод застосування теоретичних знань на практиці.

2.2. Підгрупа методів стимулювання обов'язку й відповідальності:

- роз'яснення мети навчального предмета – метод стимулювання, основним правилом якого є: «Це згодиться в житті», «Без цього не можна бути освіченою та культурною людиною»;
- вимоги до вивчення предмета (орфографічні, дисциплінарні, організаційно-педагогічні). Їх виконання привчає студентів до дисциплінованості, що є головним у використанні цих методів, хоча даний аспект вивчено в дидактиці недостатньо;

3. Група методів контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції та взаємокорекції:

- соціальні, пов'язані з готовністю брати на себе відповідальність, бути активним у прийнятті рішень у суспільному житті, у врегулюванні конфліктів ненасильницьким шляхом, у функціонуванні й розвитку демократичних інститутів суспільства;
- комунікативні – передбачають опанування важливого в роботі та суспільному житті усного й писемного спілкування, оволодіння кількома мовами;
- інформаційні, зумовлені зростанням ролі інформації в сучасному суспільстві та передбачають оволодіння інформаційними технологіями, уміннями здобувати, критично осмислювати та використовувати різноманітну інформацію;
- саморозвитку та самоосвіти, пов'язані з потребою та готовністю постійно навчатися як у професійному відношенні, так і в особистому та суспільному житті;
- компетенції, що реалізуються у прагненні та здатності до раціональної продуктивної, творчої діяльності.

4. Група бінарних, інтегрованих (універсальних) методів навчання:

- бінарні – подвійні, коли метод і форма зливаються в єдине ціле або два методи поєднуються в один;
- інтегровані (універсальні) – це поєднання трьох-п'яти методів у єдине ціле під час організації навчання.

11. Методи контролю

Система перевірки та оцінювання знань студентів з курсу протягом навчання за семестр включає поточний, модульний та семестровий контролю знань, а саме:

- 1) усне опитування на лабораторних заняттях;
- 2) виконання самостійних лабораторних робіт;
- 3) тестовий контроль знань;
- 4) підсумковий тестовий контроль (екзамен).

Поточний контроль здійснюється під час проведенні лекційних, лабораторних занять і має на меті перевірити рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу.

При проведенні **лабораторних робіт** студент повинен вміти повністю розкрити теоретичні питання, розв'язати лабораторні завдання, зробити відповідні висновки до них, дати правильну відповідь на тестові завдання.

При проведенні тестового контролю визначається рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота					Тестовий контроль			Самостійна робота	Сума		
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	ТКЗ-1	ТКЗ-2		
Max=35					Max=25			Max=30		Max=10	100

T1, T2 ... T8– теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C	задовільно	
60 – 69	D		
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням

			дисципліни
--	--	--	------------

Методична література

1. Румянцева І.Б. Лабораторний практикум для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. 2020. 52 с.

Рекомендована література

2. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Відомості Верховної Ради (ВВР). 1998. № 19. 98 с.

3. ДСТУ 1.7.:2015 «Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів». (ДП «УкрНДНЦ») № 31. 2015

4. ДСТУ ISO 22000:2007 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» (ISO 22000:2005, IDT) № 72. 2007.

5. Білецький Е. В. Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг: Навчальний посібник. Харків: ХТЕІ, 2015. 222 с.

6. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація: Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2006. 324 с.

7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Х. : ХНАМГ, 2012. 414 с.

8. Підгаєць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування: Методичний посібник. К.: ТОВ «Софія-А», 2012.134 с.

Інформаційні ресурси

1. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс]. URL: <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>

2. Каталог НД України on-line [Електронний ресурс] URL: http://csm.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3731&Itemid=154&lang=uk
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні засоби розміщування (29636) [Електронний ресурс] URL: https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003
4. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс] URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=82702
5. ДСТУ ISO 10001:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій (ISO 10001:2018, IDT) [Електронний ресурс] URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=87676