

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту  
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації**

для практичних занять та самостійної роботи здобувачів першого  
(бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
денної та заочної форми здобуття вищої освіти

Миколаїв  
2023

УДК 005.336.3:640.43

У66

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 01.09. 2023 року протокол № 1.

Укладач:

С.І. Павлюк – канд. екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

О.І. Петрова – канд. с.-г. наук, доцент кафедри переробки продукції тваринництва та харчових технологій, Миколаївський національний аграрний університет;

А. В. Кем – директор готельно-ресторанного комплексу «Золотий фазан».

## ПЕРЕДМОВА

Освітня компонента «Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» розрахована на здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти, що забезпечує систему знань та вмінь щодо управління якістю продукції й послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері систем управління якістю.

Стрімкий розвиток індустрії гостинності та високий рівень конкуренції на цьому ринку зумовлюють актуальність та пріоритетність проблеми підвищення якості обслуговування. При цьому, особлива роль належить системі управління якістю, а її організація, створення та впровадження є нормальною практикою, а не – необхідністю. Система менеджменту якості передбачає: ефективне управління підприємством на основі маркетингу, створення відповідної корпоративної культури, впровадження стандартів технічної якості обслуговування, застосування стандартів функціональної якості обслуговування, вхідний контроль якості продукції та послуг постачальників, вихідний контроль якості на надані послуги в готелі та їх збут посередниками та ін., що у свою чергу забезпечить підвищення ефективності основних та допоміжних бізнес-процесів.

**Мета дисципліни:** формування у здобувачів вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» системи знань про управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері управління якістю.

**Завдання дисципліни:** ознайомлення здобувачів вищої освіти з категоріальним апаратом управління якістю продукції і послуг та визначення його місця у системі інших категорій загального менеджменту; вивчення теоретичних та методологічних основ управління якістю продукції й послуг; дослідження еволюції підходів до управління якістю; визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

**Предмет дисципліни:** теоретичні та прикладні аспекти управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

*Інтегральна компетентність* – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

*Загальні компетентності* – здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; навички здійснення безпечної діяльності; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

*Фахові компетентності* – здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;

здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

## ЗМІСТ

Передмова	3
Змістовний модуль 1. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю	6
Тема 1. Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю	6
Тема 2. Загальна характеристика систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	9
Змістовний модуль 2. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	11
Тема 3. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	11
Тема 4. Основні методи визначення якості продукції та послуг	15
Тема 5. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	16
Тема 6. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	18
Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	20
Перелік тем індивідуальних робіт	21
Перелік тем для виконання презентацій, написання есе, реферату	21
Тестові завдання	24
Термінологічний словник	40
Рекомендована література	47

## МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ЩОДО СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ

### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ЕВОЛЮЦІЯ РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

#### Семінарське (практичне) заняття №1

#### **Тема 1. Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю**

*total quality management TQM, principles of TQM strategy, quality, quality management, certification*

Мета заняття з теми «Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із еволюцією розвитку якості як об'єкта управління, розвитком систем управління в цілому, а також із роботами відомих фахівців та вчених.

*Рекомендована література – [1, 2, 4, 6, 7, 14]*

*План семінару:*

1. Поняття управління якістю продукції, послуг. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг.
2. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації.
3. Методи управління якістю.
4. Системний підхід до управління якістю.
5. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві.
6. Еволюція систем управління якістю.
7. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю.
8. Державне регулювання у сфері якості.
9. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** Прокоментувати кожен цитату та навести приклади (відповідності чи ні власному досвіду або практичній діяльності). Виконати

письмово.

- «Ніякі теорія, програма або урядова політика не можуть зробити підприємство успішним: це можуть зробити тільки люди».

- «Найважливіше завдання японського менеджера полягає в тому, щоб встановити нормальні відносини з робітниками, створити відношення до корпорації, як до рідної сім'ї, сформулювати розуміння того, що у робітників і керівників одна доля».

- «Працюючи в промисловості з людьми, ми зрозуміли, що вони працюють не лише заради грошей, і що якщо ви хочете їх стимулювати, гроші не є найефективнішим засобом. Щоб стимулювати людей, треба зробити їх членами сім'ї та поводитися з ними, як з шановними її членами».

- «Ми вважаємо недоцільним і непотрібним занадто чітко окреслювати коло обов'язків кожного, тому що всіх навчають діяти як у сім'ї, де кожен готовий робити те, що необхідно».

- «Якщо десь виник брак, вважається поганим тоном, якщо керівник почне вияснити, хто припустив цю помилку».

- «Всі господарські операції можна в кінцевому рахунку звести до трьох слів: люди, продукти, прибуток. На першому місці стоять люди. Якщо у Вас нема надійної команди, то на решту факторів мало, що вдасться зробити».

- «... більш розумний сільськогосподарський підхід: створіть добрий клімат, забезпечте відповідне підгодовування і дайте можливість людям зростати самим по собі. Ось тоді вони вас здивують».

- «Хто не знає, куди направляється, дуже здивується, попавши не туди».

- «Якщо ви вмієте успішно вирішувати завдання, вони перестають бути проблемами і стають можливостями, адже в дійсності будь-яка проблема - це можливість ... Коли ж проблеми дрібнішають, сили організації йдуть на спад. Ознака старіння. І, зрозуміло, нездатність вирішувати завдання, які стають масштабнішими, означає, що ви вмираєте».

- «Качина теорія» менеджменту: качка, що пливе по воді - зовні здається спокійною і незворушною, але її лапки під водою працюють дуже-дуже швидко».

**Завдання 2.** Підготувати есе за цитатою (вибір цитати з наведеної або за власним вибором здобувача вищої освіти).

- Краща реклама будь-якого товару – його якість. *Томас Роберт Дьюар*

- Досконала ваза ніколи не виходила з рук поганого майстра. *Японське прислів'я*

- Власники та топ-менеджери компаній повинні якомога частіше відволікатися від своїх звичних справ і перевіряти якість своїх власних товарів. *Річард Бренсон*

- Якість – це прагнення робити все якомога краще навіть тоді, коли це нікому не важливо. *Генрі Форд*

- Все можна зробити краще, ніж робилося досі. *Генрі Форд*

- Той, хто зможе дати споживачеві кращу якість за нижчими цінами, неодмінно стане на чолі індустрії, байдуже, які б товари він не робив. Це непорушний закон. *Генрі Форд*

- Якість – це коли все робиш правильно, навіть якщо ніхто не дивиться. *Генрі Форд*

- Чи виживе на ринку той, хто продає якісний товар, а не дешевий. *Елвін Крісті*

- Гіркота поганої якості відчувається навіть тоді, коли солодкість низької ціни давно забута. *Едуард Вульф*

- Люди забудуть про те, як швидко ти виконав роботу, але будуть пам'ятати, як добре ти зробив її. *Джеймс Ховард*

- Краще пізно, ніж погано. *Вольтер*

- Якби рекламодавці витрачали на поліпшення своєї продукції ті гроші, які вони витрачають на рекламу, їх продукція не потребувала б в рекламі. *Уїлл Роджерс*

- Біжи за якістю може наздогнати і кількість, що біжить за кількістю не наздожене якість. *Гарун Агацарскій*

- Якість повинно ставитися на перше місце. *Ігор Коротченко*

- Перша мета – якість, а прибуток сам прийде. *Принцип японського менеджменту*

- Якість ніколи не виникає випадково; воно завжди є результат ясного наміру, щирого зусилля, розумного керівництва і кваліфікованого виконання; воно досягається мудрим вибором з багатьох альтернатив. *Уїлл Фостер*

**Завдання 3.** Робота в групах: аналіз та порівняльна характеристика національних премій з якості (Болдриджа, Демінга, Європейська премія) за окремими критеріями – мета премії, кому присуджується, критерії оцінювання підприємств, кількість премій на рік, територія присудження, рік заснування).

*Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (*презентації/реферати*):

1. Державне регулювання у сфері якості.
2. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).

*Питання для перевірки:*

1. Провести аналіз поняття «якість» та дати його визначення.
2. Надати визначення понять «управління» та «управління якістю».
3. У чому полягає системний підхід до управління якістю?



4. Чи однаковий підхід до якості з точки зору виробника та споживача<sup>9</sup>?
5. У чому особливість проблеми якості в сфері послуг?
6. Охарактеризуйте досягнення відомих фахівців у сфері якості.
7. У чому полягає сутність стратегічного та тактичного управління якістю на підприємстві?
8. Еволюція систем управління якістю.
9. Розкрийте зміст державного регулювання у сфері якості.

## **Тема 2. Загальна характеристика систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві**

*quality, products, control system, standard, standards of quality, quality management, system of quality, food safety, food chain, food safety hazard, food safety policy, end product, control measure, critical control point, ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000, ISO22000*

Мета заняття з теми «Загальна характеристика систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із діючими нормативними документами в області якості; змістом стандартів серії ISO 9000, 14000, 18000, 22000, а також із сутністю політики організації в області якості.

*Рекомендована література – [1, 2, 4, 5, 6, 7, 10]*

*План семінару:*

1. Ознайомлення з діючими нормативними документами в області якості.
2. Системи управління якістю на основі стандартів серії ISO 9000, 14000, 18000, 22000.
3. Розробка політики організації в області якості.

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** Робота із Каталогом національних стандартів та кодексів усталеної практики.

**Завдання 2.** Ситуаційна задача

1. «Готель «N»: наявні проблеми»  
«N» – невеликий готель на острові в Карибському морі. У ньому немає ні телевізора, ні газетного кіоску, є тільки лише телефон.

Дивлячись на океан з пляжу, що примикає до готелю, гості можуть бачити хвилі, які розбиваються на бар'єрному рифі, - прекрасному місці для риболовлі й підводного полювання. Рекламні брошури готелю обіцяють туристам

відпочинок від стресу ділового життя в цьому тропічному раї, про переваги якого вони можуть судити за фотографіями з бунгало під солом'яним дахом і пальмами.

Проте коли гості прибували в цей рай, перше враження різоче відрізнялося від образу, створеного рекламою. Готель складався з головного корпусу (ресепшен, ресторан і бар – на першому поверсі, кімнати для гостей – на другому), будинки для співробітників і 12 бунгало для гостей. Водій автобуса, який доставляв гостей, висаджував їх між головним корпусом і будинком для співробітників.

Замість морських просторів гості змушені були спостерігати задні двері кухні, простирадла на мотузках й машину, що стояла над домкратом.

Адміністрація готелю не досить піклувалася про те, яке в гостей буде перше враження. Самі співробітники вирости на острові й тому приймали морський вид як належне. Під'їзд до готелю був спроектований так, щоб обслуговуючому персоналу було зручніше переносити валізи гостей.

Керівництво готелю навіть й не замислювалося про те, що багато хто з гостей на острові вперше й налаштовані на дещо інший прийом. Потік клієнтів став зменшуватися.

Питання до обговорювання:

1. Проведіть аналіз ситуації.
2. Охарактеризуйте специфіку маркетингу послуг.
3. Внесіть рекомендації з поліпшення ситуації, що склалася в готелі.

**Завдання 3.** Теми для презентацій/реферативних повідомлень

1. Життя та історія успіху засновників відомих готельних ланцюгів.
2. Видатні готельєри світу та їх внесок у розвиток сфери гостинності.

*Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (*презентації/реферати*):

1. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

2. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).

3. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.

4. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.

5. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту.

*Питання для перевірки:*

1. Назвіть принципи, що лежать в основі концепції TQM.
2. У чому полягає перспектива розвитку TQM у світі?
3. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного господарства.
4. Які існують школи менеджменту?
5. Який досвід управління якістю товарів у різних країнах світу?
6. У чому різниця між японським, американським та європейським підходами до управління якістю?
7. Надайте характеристику методам управління якістю.
8. Які сучасні методи управління якістю використовуються на підприємствах?
9. Охарактеризуйте алгоритм побудови системи управління якістю.
10. Охарактеризуйте основні види документації системи управління якістю закладу готельно-ресторанного господарства.
11. Розкрийте сутність Настанов з якості закладу готельно-ресторанного господарства.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2**

### **ПРОЦЕСИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

#### **Тема 3. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства**

*service, quality, resources, provision, personnel, quality management system, hotel, restaurant, marketing, design, development, planning, production process, service, consumer, supplier, inspection, packaging, warehousing, implementation, disposal, recycling*

Мета заняття з теми «Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із класифікацією та характеристикою послуг у системі якості, змістом системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві та основними процесами в системі управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

*Рекомендована література – [2, 4, 5, 7, 13]*

*План семінару:*

1. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.
2. Система управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
3. Основні процеси в системі управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** Виконати графічний диктант за термінами

- готельна послуга, завантаження, кімнатний сервіс, комфорт, готельна індустрія, образ (імідж) готельного комплексу, основні готельні послуги, сервіс-характеристика об'єкта розміщення.

**Завдання 2.** Заповніть таблицю вказавши в колонках матеріальні та нематеріальні складові готельних послуг посилаючись на результати роботи готелів (готель за власним вибором):

Таблиця 1 – Перелік матеріальних та нематеріальних складових готельних послуг

Матеріальні	Нематеріальні

**Завдання 3.**

Складіть перелік заборон для представників даних професій: покоївка; офіціант; адміністратор; посильний; коридорний.

**Завдання 4 (Кейси).**

1. В наряді-завданні покоївки на щоденне поточне прибирання було вказано 15 номерів у певному порядку, через деякий час робочого дня гість із номера, який був одним із останніх поскаржився, що довгий час чекає на прибирання, але так і не дочекався.

2. В перший день роботи практиканта покоївка, яка повинна була навчати, робила зауваження і саркастичні висміювання на тему того, що у практиканта недостатньо навичок, досвіту та надмірна неуважність. Через декілька днів під час роботи ця сама покоївка, прибираючи у жилому номері, викинула майже повну пляшку дорогого алкоголю, а на питання гостя грубо натякала, що вона не могла такого зробити. А коли помітила цю саму пляшку у смітнику, дочекалась поки гість вийде з номеру, щоб по тихому поставити її на місце.

Питання:

1. Які на Вашу думку варіанти вирішення описаних ситуацій?
  2. Чи відноситься до компетенції обслуговуючого персоналу вирішення даних питань?
  3. Які заходи варто вжити для не повторення подібних ситуацій?
3. Готель Sunnyval Hotel управляється великою корпорацією, що

спеціалізується на менеджменті в цій галузі. Щоб забезпечити задоволення гостей, кожен місяць гостям розсилається 300 опитувальних листків, в яких містилося 65 питань. Як правило, гості повертали заповненими близько 70 таких листків. Готельна компанія здійснює ранжування оцінок ступеня задоволеності гостей і для наочності оформляє це різними кольорами: зеленим кольором вказуються кращі, блакитним - хороші, жовтим - нормальні, червоним - найгірші. отримані оцінки можна порівнювати з результатами інших готелів.

Один з останніх оглядів показав значне зниження оцінок у ресторану Sea Grill, більшість з яких потрапили в червону зону. Гостей не задовольняла увага до них з боку персоналу, швидкість обслуговування та якість страв у ресторані.

Провівши дослідження, директор служби харчування і напоїв зрозумів, що навіть сама назва Sea Grill (Морський гриль) не відповідає тому типу ресторану, яким він був насправді. При опитуваннях деякі гості так коментували ситуацію: «Досить дивно снідати в тому місці, де подають рибні страви».

Питання:

1. Якби ви були директором служби харчування і напоїв, що б ви зробили, щоб Sea Grill повернувся в зелену зону?
2. Які ще методи контролю якості варто застосовувати в роботі закладів гостинності?

4. Після відкриття нового п'ятизіркового готелю, що технічно відповідав усім вимогам почалося поступове падіння його популярності серед клієнтів.

Дані процеси відбувалися незважаючи на те, що адміністрація закладу набрала молодий персонал, що недавно закінчив навчання.

Питання:

1. Які можливі причини падіння популярності готелю?
2. Які прорахунки були допущені адміністрацією готелю?
3. Які можливі дії слід вжити для виправлення ситуації?

5. Проаналізуйте наведені ситуації та дайте відповіді на питання.

1. Під час літнього відпочинку 2020 року на морі ми з родиною поселялися в готель. Привітний персонал, гостинно з нами спілкувалися, оформляли папери, хоча усю інформацію я вказав завчасно. Діти під кінець реєстрації почали скаржитися на маски. Проте персонал провів потім нас у номер та доставив усі речі в цілому стані.

2. Кваплячись на літак я не мав часу на виселення з готелю за правилами. Тому я дав готівкою кошти за проживання з чайовими персоналу та швидко поїхав. Персонал люб'язно відреагував на чайові та нічого не сказав мені.

3. Забронювавши номер в готелі та сплативши за нього через інтернет по факту приїзду я був засмучений. Номер виявився не якісним та не відповідав опису. Меблі були поламані, білизна не якісна. Не дочекавшись речей я відразу

почав вимагати ануляції замовлення та повернення коштів. У випадку відмови я пригрозив судовим позовом.

Питання:

1. У яких випадках можна було пропустити певний етап готельного циклу?
2. На якому етапі готельного циклу клієнт отримує найбільшу кількість позитивних емоцій?

*Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (презентації/реферати):

1. Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.
2. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю.

*Питання для перевірки:*

1. Яке значення та роль послуг, і перспектив їхнього розвитку в Україні та світі?
2. Назвіть основні класифікаційні ознаки щодо послуг у системі якості.
3. Назвіть ключові аспекти системи управління якістю послуг та відповідальності керівництва.
4. Яка роль персоналу в системі управління якістю?
5. Охарактеризуйте зміст структури системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг.
5. Назвіть основні процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
6. Охарактеризуйте процес управління ресурсами.
7. Охарактеризуйте процес випуску продукції.
8. Основними процесами по забезпеченню якості, які виконуються на етапі маркетингу і вивчення ринку, є
9. Охарактеризуйте основні процеси системи якості на стадії проектування.
10. Охарактеризуйте основні процеси на стадії планування і розробки виробничих процесів і процесу надання послуг.
11. Охарактеризуйте основні процеси на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності готельно-ресторанного підприємства.
12. Охарактеризуйте основні процеси системи якості стадії виробництва продукції харчування, надання готельних і ресторанних послуг.
13. Охарактеризуйте основні процеси системи якості на стадії контролю якості готельно-ресторанних послуг.
14. Охарактеризуйте основні процеси системи якості на стадії збуту і продажу продукції й послуг.

**Тема 4. Основні методи визначення якості продукції та послуг**  
*qualimetry, types of qualimetry, quality, products, service, determination methods, hotel, restaurant, Pareto diagram, control card*

Мета заняття з теми «Основні методи визначення якості продукції та послуг» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із поняттям «кваліметрія» та її змістом, а також з основними методами визначення якості продукції та послуг.

*Рекомендована література* – [1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11]

*План семінару:*

1. Поняття та завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність.
2. Методи визначення якості продукції та послуг.

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** Виконати графічний диктант за термінами

- контрольний листок; гістограма; діаграма розсіювання (розкиду); діаграма розшарування; діаграма Ісікави; метод контрольних карт; діаграма Парето.

**Завдання 2.**

З метою виявлення можливої причини проблем та недоліків роботи, що впливають на виникнення дефектів у роботі транспортної системи (ліфти) готельного господарства та проведення її якісної оцінки побудувати діаграму Ісікави.

**Завдання 3.**

Надайте приклади побудови причинно-наслідкових діаграм. Побудуйте причинно-наслідкову діаграму для вирішення певної проблеми за власним вибором і матрицями розподілу відповідальності та планових дій.

*Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (*презентації/реферати*):

1. Використання діаграм Парето при оцінці якості продукції та послуг, що надаються підприємствами готельно-ресторанного господарства.
2. Використання контрольних карт при оцінці якості кулінарної продукції.

*Питання для перевірки:*

1. Розкрийте сутність поняття «кваліметрія».

2. Охарактеризуйте основні види кваліметрії.
3. Надайте характеристику показникам якості послуги.
4. Надайте характеристику методам визначення якості продукції та послуг.
5. Охарактеризуйте зміст статистичних методів управління якістю продукції та послуг.
6. Розкрийте зміст діаграми Парето та порядку її побудови.
7. ABC-аналіз за допомогою діаграми Парето.

### **Тема 5. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**

*quality, indicators, classification, characteristics*

Мета заняття з теми «Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із класифікацією показників якості та їх характеристикою, одиничними та комплексними показниками якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.

*Рекомендована література – [1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11]*

*План семінару:*

1. Показники якості, їх класифікація та характеристика.
2. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.
3. Комплексні показники якості, їх характеристика.

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** На підставі наведеної в таблиці 1 інформації необхідно побудувати конкурентний профіль ресторану «Брати Гриль», щоб виявити його сильні і слабкі сторони по відношенню до основних конкурентів. Порівняльна характеристика базується на обраних критеріях і 10-бальній шкалі. В якості експертної оцінки були використані відгуки відвідувачів всіх чотирьох ресторанів, залишені ними на сайті.

Вихідні дані

Показники	Ваговий коефіцієнт	«Брати Гриль»	«Стейкхауз»	«Рокка»	«Білий налив»
Якість кулінарної продукції	0,2	7	10	10	8



Якість обслуговування	0,25	8	10	10	8 <sup>17</sup>
Місце розташування	0,12	10	10	8	10
Рівень цін	0,15	9	8	9	9
Комфортні умови та інтер'єр	0,25	10	10	10	8
Місткість залу	0,03	9	8	9	10

### **Завдання 2.**

Запропонуйте набір питань для оцінки якості перебування в готелі та складіть анкету.

### **Завдання 3.**

Технологічний процес обслуговування споживачів у готелях включає стандартний перелік послуг, що надаються гостю, але він може бути варіативним у технологічному циклі.

Також слід зазначити, що завжди зберігається послідовність надання основних послуг на кожному етапі процесу: бронювання місць; прийом, реєстрація і розміщення гостя; виїзд та остаточна оплата послуг готелю. Структура системи обслуговування в готелі передбачає виокремлення сукупності всіх структурних елементів обслуговування в готелі, з відповідними вхідними й вихідними параметрами процесу.

Необхідно графічно відобразити структуру системи обслуговування в готелі.

### **Творче завдання**

1. Скласти анкету щодо оцінки обслуговування споживачів готельних послуг.

### *Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (*презентації/реферати*):

1. Практична оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

### *Питання для перевірки:*

1. На задоволення яких потреб гостя готельного комплексу націлені ресторанні послуги?

2. Якими показниками характеризується якість кулінарної продукції?

3. Роль меню в забезпеченні якості ресторанних послуг.

4. Якими групами показників характеризується якість ресторанних послуг?
5. Які фази треба виділити в процесі надання ресторанних послуг? Яку роль вони відіграють у сприйнятті якості послуги споживачем?
6. У чому полягає зміст показника якості ресторанної послуги «культура обслуговування» ?
7. У чому полягає стандарт культури обслуговування під час надання ресторанної послуги?
8. Дайте поняття готельної послуги як продукту індустрії гостинності.
9. Які групи показників якості виділяють для готельних послуг?

### **Тема 6. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві**

*standard, product, service, hotel, restaurant, requirements*

Мета заняття з теми «Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із нормативною документацією на продукцію та послуги ресторанного господарства, з вимогами до виробничого та обслуговуючого персоналу та вимогами, що висуваються до готелів різних категорій.

*Рекомендована література – [1, 2, 4, 5, 6, 7]*

*План семінару:*

1. Ознайомлення з нормативною документацією на продукцію та послуги ресторанного господарства (ДСТУ).
2. Ознайомлення з вимогами до виробничого та обслуговуючого персоналу.
3. Ознайомлення з вимогами, що висуваються до готелів різних категорій.

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** На підставі наведеної в таблиці 1 інформації необхідно побудувати конкурентний профіль ресторану «Рокка», щоб виявити його сильні і слабкі сторони по відношенню до основних конкурентів. Порівняльна характеристика базується на обраних критеріях і 10-бальній шкалі. В якості експертної оцінки були використані відгуки відвідувачів всіх чотирьох ресторанів, залишені ними на сайті.

Вихідні дані

Показники	Ваговий коефіцієнт	«Брати Гриль»	«Стейкхауз»	«Рокка»	«Білий налив»

Якість кулінарної продукції	0,2	7	10	10	8 <sup>19</sup>
Якість обслуговування	0,25	8	10	10	8
Місце розташування	0,12	10	10	8	10
Рівень цін	0,15	9	8	9	9
Комфортні умови та інтер'єр	0,25	10	10	10	8
Місткість залу	0,03	9	8	9	10

### **Завдання 2.**

Представити схематично структурні взаємозв'язки між критеріями якості обслуговування клієнтів та основними процесами обслуговування.

### **Завдання 3.**

Надайте перелік основних та допоміжних бізнес-процесів вашого готельно-ресторанного підприємства.

#### *Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (*презентації/реферати*):

1. Стандарти обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства.
2. Проблеми стандартизації готельних послуг в Україні.
3. Міжнародні стандарти якості послуг в готельно-ресторанній сфері.

#### *Питання для перевірки:*

1. Які національні стандарти містять вимоги до технічної складової якості готельних послуг та персоналу, що обслуговує?
2. Якими стандартами встановлені вимоги до продукції та послуг ресторанного господарства?
3. Назвіть перелік характеристик матеріально-технічного оснащення готелів, що нормуються.
4. Які вимоги висуваються до номерного фонду готелів?
5. Які вимоги висуваються до технічного оснащення номерів готелю?
6. Які вимоги висуваються до оснащення номерів готелю меблями та інвентарем?
7. Які вимоги висуваються до санітарного устаткування номера готелів різних категорій?
8. Які особливості мають вимоги до інтер'єру, меблів, постільної білизни

готелів різної категорії?

9. У чому полягають вимоги до сировини, що використовується для виробництва кулінарної продукції?

10. Назвіть перелік мікробіологічних показників, які нормуються для продукції ресторанного господарства.

11. Які встановлені допустимі значення до наявності мікроорганізмів групи кишкової палички, стафілококів, протей і сальмонел для продукції ресторанного господарства?

12. Які вимоги висуваються до реалізації продукції ресторанного господарства?

13. У чому полягає безпека й екологічність готельно-ресторанних послуг?

14. Які характеристики підприємств ресторанного господарства нормуються національним стандартом ДСТУ 4281:2004?

### **Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства**

*standard, product, service, hotel, restaurant, requirements, categorization*

Мета заняття з теми «Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства» є ознайомлення здобувачів вищої освіти із діяльністю щодо формування та впровадження системи управління якістю, а також процедурою сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства.

*Рекомендована література – [1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10]*

*План семінару:*

1. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю.
2. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.

*Практична робота:*

- дати відповіді на запитання
- виконання практичних завдань

**Завдання 1.** Представити схематично стадії розробки послуги.

**Завдання 2.** Скласти перелік основних компонентів дерева задоволеності споживача якістю роботи кафетерію, та провести оцінку за експертним методом.

**Завдання 3.** Скласти матрицю відповідальності за процеси системи забезпечення якості продукції та послуг.

**Завдання 4.** Групове обговорення на тему «Впровадження НАССР для закладів харчування: проблеми та перспективи».

*Самостійна робота:*

- підготувати питання, що винесені на самостійне опрацювання (презентації/реферати):

1. Стандарти обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства.
2. Проблеми стандартизації готельних послуг в Україні.
3. Міжнародні стандарти якості послуг в готельно-ресторанній сфері.
4. Впровадження НАССР для ресторану.

*Питання для перевірки:*

1. Охарактеризуйте основні етапи щодо формування та упровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
2. Розкрийте зміст поняття «сертифікація».
3. Охарактеризуйте алгоритм сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.

**Перелік тем індивідуальних робіт**

1. Створення системи управління якістю на прикладі підприємства ресторанного господарства (підприємство на власний вибір):
  - 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).
  - процеси СУЯ послуг (на стадії маркетингу, проектування).
  - коригувальні дії.

**Перелік тем для виконання презентацій, написання есе, реферату**

1. Історія виникнення систем управління якістю.
2. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі.
3. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.
4. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.
5. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги.
6. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг.
7. Механізм управління якістю.
8. Етапи розвитку управління якістю в ХХ ст.
9. Сучасна філософія управління якістю.
10. Системний підхід до управління якістю.
11. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг.

12. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.
13. Поняття та особливості якості готельних послуг, проблеми якості.
14. Управління і проектування якості надання готельних послуг, державна політика у сфері якості.
15. Аналіз надання послуги і підвищення її якості.
16. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методика процеси, ресурси).
17. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.
18. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.
19. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.
20. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.
21. 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.
22. Рекламна діяльність.
23. Політика закладу ГРС.
24. Кодекс поведінки персоналу.
25. Система якості. Показники системи якості.
26. Загальне визначення зовнішніх документів.
27. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії, сертифікація готельних послуг.
28. Пожежна документація.
29. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелю.
30. Особливості видів оцінки.
31. Проблеми фальсифікації та ідентифікації харчових продуктів.
32. Класифікація методів фальсифікації.
33. Приклади деяких фальсифікацій продуктів харчування.
34. Класифікація показників якості послуг
35. Контроль і оцінка якості послуги.
36. Сертифікація готельних послуг
37. Якість. Кваліметрія. Сфера застосування кваліметрії.
38. Орієнтація на замовника.
39. Залучення працівників до управління якістю.
40. Процесний підхід до управління якістю.

41. Системний підхід до управління .
42. Законодавчі та нормативні вимоги туристичних і готельних послуг.
43. Положення про служби, посадові інструкції персоналу.
44. Впровадження НАССР для ресторану.

### **Тестові завдання**

1. Перші базові філософські підходи до розуміння категорії «якість» було закладено у:
  - а) давньогрецькій філософії

- б) китайській філософії
- в) буддійській філософії

2. Якість продукту – це:

- а) важливий інструмент в боротьбі за ринки
- б) сукупність властивостей, що відрізняє її від іншої
- в) найбільш істотна складова конкурентоспроможності
- г) сукупність характеристик, що стосується його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби

3. Якість як економічна категорії розглядається як:

- а) як сукупність параметрів та характеристик певного об'єкта
- б) як сукупність технічних, економічних, експлуатаційних, соціальних та інших властивостей речей і процесів, які характеризують корисність
- в) як втрати суспільства внаслідок несвоєчасного і неефективного виконання бізнес-процесів
- г) всі відповіді вірні

4. Якість як технічну категорію досліджують з позиції:

- а) можливості забезпечити максимальні зручності для споживачів та відповідності діяльності
- б) забезпечення виконання вимог чинних стандартів та нормативно-технічної документації
- в) всі відповіді вірні

5. Маркетологи якість виражають через міру, в якій вона об'єктивно здатна:

- а) задовольнити певні потреби
- б) максимальні зручності для споживачів та відповідності діяльності
- в) забезпечити виконання вимог чинних стандартів

6. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) тлумачить якість як:

- а) сукупність властивостей та характеристик продукції чи послуг (об'єкта), які надають їм можливість задовольняти обумовлені чи передбачені потреби людства
- б) якість як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги
- в) всі відповіді вірні

7. Якість – це:

- а) сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних



етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю

б) якість – це симбіоз характеристик, властивостей, ознак та функцій об'єкта (продукції, послуги, процесу), рівень яких формується виробником з метою задоволення установлених або передбачуваних потреб та очікувань, визначається цінністю, корисністю, здатністю задовольнити потреби споживача, та інших зацікавлених сторін (власник бізнесу, персонал, підприємство, суспільство)

в) дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості

8. Під управлінням якістю продукції (послуг) розуміють:

а) дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості

б) загальна функція організаційних систем, що забезпечує збереження їх структур, підтримання режиму діяльності, реалізує їх програми, досягнення цілі

в) сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю

9. Механізм управління якістю – це:

а) дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості

б) загальна функція організаційних систем, що забезпечує збереження їх структур, підтримання режиму діяльності, реалізує їх програми, досягнення цілі

в) сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю

10. Суб'єкти управління якістю послуг – це:

а) сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю

б) показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг

в) органи управління та окремі особи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів

11. Об'єкти управління якістю послуг – це:

а) сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю<sup>26</sup>

б) показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг

в) органи управління та окремі особи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів

12. До функцій управління якістю продукції, послуг на підприємстві належать:

а) прогнозування та планування якості продукції та послуг

б) оцінка й аналіз якості продукції та послуг

в) контроль якості продукції та послуг

г) стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї

д) всі відповіді вірні

13. Розрізняють такі методи управління якістю:

а) організаційні (адміністративні)

б) соціально-психологічні

в) техніко-технологічні

г) економічні

е) всі відповіді вірні

14. До організаційних методів управління якістю відносять:

а) розпорядні (директиви, накази тощо), регламентуючі (норми, нормативи, положення), дисциплінарні (відповідальність та заохочування)

б) соціальні (виховання та мотивація), психологічні (створення психологічного клімату в колективі, психологічна дія позитивними прикладами)

в) методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості, ціноутворення з урахуванням рівня якості, фінансування діяльності у сфері якості

15. До соціально-психологічних методів управління якістю відносять:

а) розпорядні (директиви, накази тощо), регламентуючі (норми, нормативи, положення), дисциплінарні (відповідальність та заохочування)

б) соціальні (виховання та мотивація), психологічні (створення психологічного клімату в колективі, психологічна дія позитивними прикладами)

в) методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості, ціноутворення з урахуванням рівня якості, фінансування діяльності у сфері якості

16. До техніко-технологічних методів управління якістю відносять:

- а) розпорядні (директиви, накази тощо), регламентуючі (норми, нормативи, положення), дисциплінарні (відповідальність та заохочування)
- б) методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості, ціноутворення з урахуванням рівня якості, фінансування діяльності у сфері якості
- в) технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів

17. До економічних методів управління якістю відносять:

- а) розпорядні (директиви, накази тощо), регламентуючі (норми, нормативи, положення), дисциплінарні (відповідальність та заохочування)
- б) методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості, ціноутворення з урахуванням рівня якості, фінансування діяльності у сфері якості
- в) технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів

18. Системний підхід до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства передбачає використання таких принципів:

- а) цілеспрямованість
- б) комплексність
- в) безперервність
- г) об'єктивність
- д) оптимальність
- е) всі відповіді вірні

19. До загальних підсистем управління якістю належать:

- а) прогнозування та планування якості продукції й послуг, облік, аналіз та оцінка якості продукції та послуг, стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї, контроль якості продукції та послуг
- б) стандартизація, випробування продукції та послуг, профілактика браку, оцінка відповідності та сертифікація
- в) правове забезпечення, інформаційне забезпечення, матеріально-технічне забезпечення, метрологічне забезпечення, кадрове забезпечення, організаційне забезпечення, технологічне забезпечення, фінансове забезпечення

20. До спеціальних підсистем управління якістю входять:

- а) правове забезпечення, інформаційне забезпечення, матеріально-технічне забезпечення, метрологічне забезпечення, кадрове забезпечення, організаційне забезпечення, технологічне забезпечення, фінансове забезпечення
- б) стандартизація, випробування продукції та послуг, профілактика браку,

оцінка відповідності та сертифікація

в) прогнозування та планування якості продукції й послуг, облік, аналіз та оцінка якості продукції та послуг, стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї, контроль якості продукції та послуг

21. До забезпечувальних підсистем управління якістю належать:

а) правове забезпечення, інформаційне забезпечення, матеріально-технічне забезпечення, метрологічне забезпечення, кадрове забезпечення, організаційне забезпечення, технологічне забезпечення, фінансове забезпечення

б) стандартизація, випробування продукції та послуг, профілактика браку, оцінка відповідності та сертифікація

в) прогнозування та планування якості продукції й послуг, облік, аналіз та оцінка якості продукції та послуг, стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї, контроль якості продукції та послуг

22. Ідеологія цехового контролю якості було представлено:

а) системами Тейлора (1910–1920 рр.), яка досліджує якість послуг з позиції відповідності нормативним документам; основний інструментарій забезпечення якості – цеховий контроль якості

б) у 20-тих роках, для яких характерними були системи управління якістю інспекції та випробування (тобто, контроль якості під час прийняття, виявлення відхилень у роботі за умов ненасиченого ринку та стійкого попиту)

в) через такі системи, як – забезпечення якості (QA) (50–60-ті роки), тобто аналіз причин виявлених відхилень у процесі надання послуг, орієнтація на потреби ринку

23. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи:

а) головною ідеєю моделі управління якістю було підвищення якості за рахунок зменшення мінливості (варіабельності) процесів

б) розроблена концепція виробничого контролю, зокрема розробка карт статистичного контролю якості

в) запропоновано використання статистичних методів управління витратами на якість

г) всі відповіді вірні

24. Едвард Демінг узагальнив свою філософію у вигляді системи, яку він назвав «система поглиблених знань», що складається з елементів:

а) оцінювання системи, теорія знання, психологія

б) оцінювання системи, розуміння відхилень процесу, теорія знання, психологія

в) оцінювання системи, розуміння відхилень процесу, теорія знання

25. Передбачення та умови забезпечення якості згідно з Дж. Джураном фокусуються та позиціонуються на:

- а) планування якості – процес підготовки, що забезпечує досягнення цілей якості
- б) контроль якості – процес досягнення цілей якості в процесі виконання операцій
- в) підвищення якості – процес виходу на рівні функціонування, що не були досягнуті в минулому
- г) всі відповіді вірні

26. Настанова з якості містить:

- а) опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом
- б) опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги
- в) опис положень, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства

27. Програма якості містить:

- а) опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом
- б) опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги
- в) опис положень, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства

28. Методики з якості містить:

- а) опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом
- б) опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги
- в) опис положень, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства

29. Настанова з якості включає:

- а) виклад політики та завдань у сфері якості, структуру організації з зазначенням обов'язків працівників, опис системи якості з зазначенням усіх

процесів і положень, що входять до неї, методи роботи щодо забезпечення якості

б) методику щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги

в) відомості щодо ступеня виконання завдань у сфері якості, рівня задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами, результатів функціонування системи якості для проведення аналізу та підвищення якості послуг, рівня кваліфікації та підготовки персоналу

30. Протоколи з якості включають:

а) виклад політики та завдань у сфері якості, структуру організації з зазначенням обов'язків працівників, опис системи якості з зазначенням усіх процесів і положень, що входять до неї, методи роботи щодо забезпечення якості

б) методику щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги

в) відомості щодо ступеня виконання завдань у сфері якості, рівня задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами, результатів функціонування системи якості для проведення аналізу та підвищення якості послуг, рівня кваліфікації та підготовки персоналу

31. Ефективне спілкування зі споживачем передбачає:

а) опис послуги, її обсягу, можливостей і термінів надання

б) зазначення майбутньої вартості послуги

в) пояснення споживачам характеру виникнення можливих недоліків і шляхів їхнього усунення

г) зіставлення запропонованої послуги з реальними потребами споживача.

д) всі відповіді вірні

32. Основними процесами із забезпечення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, що виконуються на етапі маркетингу та вивчення ринку, є:

а) аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своєї продукції та послуг порівняно з продукцією та послугами конкурентів

б) складання технічного завдання на розробку продукції та послуг шляхом перероблення вимог замовника або ринку в показники якості, подані за можливістю, у кількісному вираженні

в) формування в закладі готельно-ресторанного господарства комплексу заходів, спрямованих на удосконалення рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг

33. Основними процесами із забезпечення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, що виконуються на етапі маркетингу та

вивчення ринку є:

а) розробка й упровадження прогресивних засобів і процесів контролю та випробувань, установлення статусу продукції та послуг за результатами контролю й випробувань

б) визначення й уточнення вимог споживачів за технічними характеристиками, номенклатурою, обсягом, вартістю й іншими умовами постачання

в) розробка угод (документів) із вирішення спірних питань щодо якості покупної продукції

34. Визначення постійних та потенційних споживачів виконується на етапі:

а) проектування і просування продукції та послуг

б) маркетингових досліджень ринку

в) розробки технологічних процесів

г) виробництва продукції і надання послуг

35. Узгодження з розробником вимог до продукції й послуг і номенклатури показників якості, необхідної для оцінки якості й сертифікації продукції та послуг виконується на етапі:

а) проектування та розробки продукції та послуг

б) планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів

в) контролю якості продукції і надання послуг

36. Оснащення виробництва необхідним тепловим, механічним, холодильним, торговельним, підйомно-транспортним обладнанням та іншим технологічним оснащенням та інструментом, контрольно-вимірювальними приладами, засобами механізації й автоматизації, оргтехнікою тощо виконується на етапі:

а) проектування та розробки продукції та послуг

б) планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів

в) контролю якості продукції і надання послуг

37. Вибір прийнятних постачальників виконується на етапі:

а) виробництва продукції і надання послуг

б) матеріально-технічного забезпечення

в) проектування і просування продукції та послуг

38. Упровадження сучасних інформаційних технологій профілактики, виявлення дефектів і браку виконується на етапі:

- а) виробництва продукції і надання послуг
- б) матеріально-технічного забезпечення
- в) проектування і просування продукції та послуг
- г) контролю якості продукції і надання послуг

39. Уживання заходів із забезпечення якості під час транспортування, вантажно-розвантажувальних робіт і складування продукції виконується на етапі

- а) виробництва продукції і надання послуг
- б) матеріально-технічного забезпечення
- в) контролю якості продукції і надання послуг
- г) пакування та складування

40. Підготовка та узгодження договорів на постачання (реалізацію) продукції в частині вимог до збереження її якості, умов технічного приймання та контролю продукції, санкцій за неналежну якість виконується на етапі:

- а) виробництва продукції і надання послуг
- б) реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію
- в) контролю якості продукції і надання послуг
- г) пакування та складування

41. Контроль за діяльністю персоналу, здійснення заходів із його стимулювання з метою забезпечення якості продукції виконується на етапі:

- а) розробки технологічних процесів
- б) виробництва продукції і надання послуг
- в) контролю якості продукції і надання послуг
- г) розробки і просування продукції та послуг

42. Найпростіший спосіб управління (контролю) процесом – це:

- а) самоперевірка
- б) вибіркова перевірка
- в) використання статистичних методів

43. Контроль невідповідної продукції, організація та проведення розбракування, відбракування, ізоляції й утилізації продукції неналежної якості, зберігання продукції до завершення процедур контролю та випробувань здійснюється на етапі:

- а) проектування і просування продукції та послуг
- б) розробки технологічних процесів
- в) контролю якості продукції і надання послуг
- г) виробництва продукції і надання послуг

44. Кваліметрія – наука про:



- а) способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг
- б) вимірювання, методи та засоби забезпечення їх єдності та способи досягнення необхідної точності
- в) вивчення методів кількісного охоплення і дослідження масових, зокрема суспільних, явищ і процесів

45. Об'єктами кваліметрії є:

- а) виробничий процес, технологічний процес, технологічна система або її елементи
- б) продукція
- в) послуга, робота
- г) інтелектуальний продукт
- д) всі відповіді вірні

46. Показники якості продукції, послуг – це:

- а) об'єктивна особливість, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання)
- б) кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки
- в) кількісна або якісна характеристика властивостей продукції

47. На яких стадіях життєвого циклу здійснюють оцінку якості продукції та послуг?

- а) всі відповіді вірні
- б) маркетингу та вивчення ринку
- в) проектування та розробки
- г) виробництва або надання
- д) експлуатації або споживання

48. Кількісна характеристика міри відповідності того або іншого виду продукції, послуг для задоволення конкретного попиту на них порівняно з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання – це:

- а) рівень якості
- б) якість продукції (послуги)
- в) оцінка якості

49. Результат порівняння двох або більше показників якості – це:

- а) рівень якості
- б) якість продукції (послуги)
- в) оцінка якості

50. Основними точками дотику при оцінці якості продукції та послуг є:

- а) культура обслуговування відвідувачів ресторану
- б) культура обслуговування
- в) культура вітання й прийому гостей
- г) культура обслуговування гостей за столом
- д) всі відповіді вірні

51. Яка послідовність визначення комплексного показника якості?

- а) вимірювання властивостей, складання ієрархічної структури показників, вибір базових значень, розрахунок комплексного показника
- б) складання ієрархічної структури показників, оцінка показників, об'єднання оцінок
- в) складання ієрархічної структури показників, вимірювання показників на нижньому ієрархічному рівні, співставлення з базовими значеннями одиничних показників, визначення вагомості показників, запис математичної моделі комплексного показника
- г) вимірювання одиничних показників, вираз їх значень в одиницях шкали, загальної для усіх показників, визначення вагомості показників, обчислення комплексної оцінки

52. Інструмент статистичних методів контролю якості для збору первинних даних:

- а) діаграма розкиду
- б) контрольний листок
- в) діаграма ісікави
- г) контрольна картка

53. Інструмент статистичних методів контролю якості для узагальнення цифрових даних:

- а) діаграма розшарування
- б) гістограма
- в) діаграма Парето
- г) контрольна картка

54. Система НАССР (англійською мовою Hazard Analysis and Critical Control Point) – це:

- а) інструмент управління безпечністю харчових продуктів, в основі якого лежить аналіз небезпечних чинників та контроль у критичних точках
- б) система, яка ідентифікує, оцінює і контролює небезпечні чинники, що є визначальними для безпечності харчових продуктів
- в) система, що використовується для забезпечення безпечності харчових

продуктів протягом усього ланцюга виробництва й реалізації харчового продукту

г) всі відповіді вірні

55. Система НАССР є автономною:

а) так

б) ні

56. Логічна послідовність розроблення та впровадження системи НАССР здійснюється:

а) за допомогою 7 кроків та базується на 7 принципах

б) за допомогою 12 кроків та базується на 7 принципах

в) за допомогою 10 кроків та базується на 5 принципах

57. Для аналізу небезпечних чинників під час розроблення плану НАССР необхідно мати знання щодо потенційних джерел небезпеки та забруднювачів харчових продуктів із метою їх контролю:

а) так

б) ні

в) можливо

57. Небезпечні чинники у харчових продуктах можна поділити на:

а) біологічні та фізичні

б) біологічні, фізичні та хімічні

в) фізичні та хімічні

59. Найбільшою загрозою для харчового продукту є:

а) фізичні чинники

б) хімічні чинники

в) біологічні чинники

60. Хімічні речовини, що виникають в харчових продуктах природним шляхом:

а) мікотоксини

б) консерванти, ароматизатори, барвники

в) сільськогосподарські хімікати

61. Хімічні речовини, які є навмисно доданими хімічними речовинами в харчових продуктах:

а) мікотоксини

б) консерванти, ароматизатори, барвники

в) сільськогосподарські хімікати

62. Ненавмисно або випадково додані хімічними речовинами є:

- а) мікотоксини
- б) зараження із зовнішнього середовища
- в) сільськогосподарські хімікати

63. ISO 22000:2005 установлює вимоги до системи управління безпечністю харчових продуктів, що поєднує такі загальновідомі ключові елементи:

- а) інтерактивне інформування; системне управління; програми-передумови; принципи НАССР
- б) системне управління; програми-передумови; принципи НАССР
- в) системне управління та принципи НАССР

64. Аналіз небезпечних чинників поєднує в собі:

- а) ідентифікацію небезпечних чинників
- б) ідентифікацію небезпечних чинників та їх оцінювання
- в) контроль небезпечних чинників

65. Критичною контрольною точкою є етап, стадія або процес, над якими можна встановити управління для запобігання, усунення або зменшення до допустимого рівня потенційних ризиків:

- а) так
- б) ні

66. Завдання групи НАССР – звести кількість ККТ до мінімуму, не загрожуючи безпеці харчових продуктів, адже кожна критична контрольна точка вказує на потенційну небезпеку у процесі виробництва:

- а) ні
- б) так

67. Крайні прийнятні значення (показники), які відділяють виготовлення (випуск) безпечного продукту від небезпечного – це:

- а) контрольні точки
- б) критичні точки
- в) критичні межі

68. Критичні межі можуть визначатись за такими критеріями:

- а) вимоги законодавства (наприклад, уміст консервантів у харчових продуктах; відсутність антибіотиків у молоці тощо)
- б) галузеві рекомендації
- в) наукові публікації чи дані наукових досліджень

- г) настанови щодо належних практики виробництва та гігієни
- д) можуть бути встановлені групою НАССР на основі власних досліджень за умови надання доказів, що підтверджують дані значення як критичні межі
- е) всі відповіді вірні

69. Заплановані спостереження чи вимірювання, які проводяться, щоб установити, чи перебуває критична контрольна точка під контролем – це:

- а) моніторинг
- б) контроль
- в) спостереження

70. Моніторинг дає змогу забезпечити безпечність харчових продуктів, оскільки дає простежити кожну операцію. Якщо моніторинг свідчить про те, що є тенденція до втрати контролю, то тоді вживаються заходи, щоб повернути процес під контроль ще до того, як настане будь-яке відхилення від критичної межі:

- а) так
- б) ні
- в) можливо

71. Процедури моніторингу критичних контрольних точок повинні давати \_\_\_\_\_ результати, оскільки вони належать до оперативних процесів у режимі реального часу.

- а) майбутні
- б) швидкі
- в) точні

72. Моніторинг критичних контрольних точок може бути:

- а) постійним
- б) періодичним
- в) постійним та періодичним

73. Метою верифікації (перевірки) є отримання упевненості в тому, що план НАССР базується на надійних наукових обґрунтуваннях, забезпечує контроль за небезпечними чинниками, пов'язаними з харчовим продуктом та технологічним процесом, та належно виконується.

- а) так
- б) ні

74. Метою валідації (підтвердження) є демонстрація, що всі рішення, прийняті під час дослідження плану НАССР, мають під собою наукове та/або

технічне обґрунтування і базуються на належних практиках виробництва та гігієни

- а) так
- б) ні

75. Перевірка ефективності функціонування системи НАССР із застосуванням методів, процедур, аналізів та інших оцінювань додатково до моніторингу критичних контрольних точок для визначення відповідності плану НАССР – це:

- а) валідація
- б) верифікація

76. Отриманні доказів того, що всі елементи плану НАССР є правильними й забезпечують безпеку продукції – це:

- а) валідація
- б) верифікація

77. Оператор ринку повинен мати докази впровадження та ефективності системи НАССР і процедура ведення записів та документації

- а) так
- б) ні

78. Головні відмінності східного (Японія) і західного (Європа і США) підходів до системи управління якістю:

- а) західний підхід
- б) східний підхід

1. якість ґрунтується на низькому рівні дефектів; перша мета-якість, прибуток не забариться

2. якість ґрунтується на низькому рівні цін; перша мета - прибуток, якість - категорія випадкова;

79. Системний підхід до покращання якості, орієнтований на здійснення постійних невеликих кроків з підвищення якості, що впроваджуються кожним працівником компанії – це:

- а) концепція статистичного управління якістю
- б) концепція постійного покращання якості (Annual Quality Improvement)
- в) система KAIZEN

80. Систематизований шлях вивчення потреб та побажань споживачів через розгортання функцій і операцій у діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу створюваного продукту, який би гарантував отримання кінцевого результату, що відповідає очікуванням споживачів – це:

- а) концепція постійного покращання якості (Annual Quality Improvement)
- б) метод структурування функції якості (Quality Function Deployment)
- в) система KAIZEN

81. Методика забезпечення цінності продукту, що очікує споживач, за мінімальної його вартості – це:

- а) концепція постійного покращання якості (Annual Quality Improvement)
- б) метод структурування функції якості (Quality Function Deployment)
- в) концепція Будинку якості (Quality House)

82. Стратегічний підхід до вдосконалення бізнесу, в рамках якого проводяться заходи зі знаходження і виключення причин помилок або дефектів у бізнес процесах, через зосередження на тих вихідних параметрах, які є критично важливими для споживача – це:

- а) методологія «шість сигм» (6d)
- б) метод структурування функції якості (Quality Function Deployment)
- в) система KAIZEN

### Термінологічний словник

**Бізнес-процес** – це сукупність різноманітних видів діяльності, в рамках якої на «вході» використовується один чи більше видів ресурсів, і в результаті якої на «виході» створюється продукт, що має цінність для споживача. Фактично це потік робіт в організації, що під час виконання переходить від однієї людини до іншої, або, при значному розмірі процесу, від одного відділу до іншого.

**Вид послуг** – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

**Вимірювання** – це сукупність операцій, які дають змогу визначити значення величини.

**Вимога** – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або

обов'язкові. Вимоги можуть бути конкретизовані, наприклад, вимога <sup>40</sup> щодо продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника. При цьому поняття «загальнозрозумілі» означає, що потреба або очікування, про які йде мова, є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовника та інших зацікавлених сторін.

**Вимоги до якості** – переведення певних потреб в набір кількісно або якісно встановлених вимог до характеристик об'єкту для можливості їх реалізації і перевірки.

**Виробнича послуга** – це діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб підприємств і організацій (наприклад, роботи з налагодження і техобслуговування обладнання, засобів вимірювань і випробувань; дослідно-конструкторські та технологічні роботи і т. д.).

**Виробничий процес** – сукупність усіх дій людей, засобів праці, які необхідні на даному підприємстві для виготовлення продукції (надання послуг) та ремонту продукції.

**Властивість продукції** – об'єктивна особливість продукції, яка може виявлятися при її створенні, експлуатації або споживанні (вологість, консистенція, структура, зовнішній вигляд сирої, смаженої риби).

**Властивість послуги (обслуговування)** – об'єктивна особливість послуги (обслуговування), яка виявляється при її наданні і споживанні (при його здійсненні).

**Гістограма** – це графік, призначений для узагальнення цифрових даних. Вона використовується для показу характеру мінливості об'єкта (наприклад, показника якості продукції й послуги).

**Готельна індустрія** – сукупність готельних комплексів та інших об'єктів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів.

**Готельна послуга** – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

**Граничне значення** показника якості, визначене нормативною документацією для відповідної продукції, може бути або мінімальним, або максимальним, або діапазонним. При мінімальному граничному значенні у нормативній документації встановлюється регламентоване значення – не менше, при максимальному – не більше, а при діапазонному – не менше і не більше.

**Дефект** – невиконання заданої або очікуваної вимоги, яка стосується



продукції (послуги), включно з вимогами безпеки.

**Діаграма розкиду (розсіювання)** використовується для виявлення й демонстрації залежностей між двома зв'язаними наборами даних (X, Y) і для підтвердження передбачуваних залежностей між ними. Діаграма розкиду показує пари як скупчення точок з координатами (X, Y).

**Діаграми (розшарування) стратифікації** застосовуються для поділу групи факторів на окремі підгрупи відповідно до їх особливостей.

**Діаграма Парето** призначена для визначення найбільш важливих проблем з метою концентрації на них уваги й пріоритетного розподілу ресурсів для їхнього рішення.

**Допустимі відхилення** показника якості встановлюють границі відхилень, які відображені в стандарті та визначаються шляхом порівняння фактичного і номінального значень показника.

**Забезпечення якості** – це складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано.

**Завантаження** – коефіцієнт зайнятих готельних номерів відносно загальної кількості номерів готельного комплексу.

**Записи з якості** – документація, що необхідна для функціонування організації.

**Зацікавлена сторона** – це особа чи група осіб, які мають певний інтерес щодо показників діяльності або успіху організації (замовники, кінцеві користувачі, працівники організації, власники, інвестори, банки, синдикати, постачальники, партнери).

**Інтегральний показник якості** – це різновид комплексного показника якості продукції, який обчислюється шляхом порівняння корисного ефекту від споживання певного виду продукції і загальної величини витрат на її виробництво і використання (споживання).

**Індекс якості продукції** – це комплексний показник якості різномірної продукції, виготовленої за певний період, який дорівнює середньозваженому числу відносних показників якості.

**Інструкція з якості** описує дії, які повинно виконати в системі якості.

**Інструктування** – найгнучкіший спосіб організаційного впливу, який передбачає роз'яснення, ознайомлення (з умовами роботи, завданнями й обов'язками працівників) та консультування щодо виконання тих чи інших дій.

**Кваліметрія** – наука про способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг.

**Кімнатний сервіс** – наявність у готельному комплексі послуг з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції.

**Комфорт** – сукупність побутових зручностей, упорядженість і затишок житла, громадських закладів, засобів сполучення тощо.

**Контрольний листок** – це інструмент для збору й первинної обробки даних у необхідний формат.

**Контрольні карти** застосовуються для спостереження за динамікою зміни контрольованого параметра. Метод контрольних карт дозволяє відстежувати стан процесу в часі і впливати на нього до того, як він вийде з-під контролю, дозволяє попереджати відхилення від вимог, що встановлюються до процесу.

**Контроль якості** – це складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості.

**Корисний ефект** – дійсна (фактична) здатність продукції, послуги задовольняти конкретну потребу.

**Матеріальна послуга** – діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача. Її результатом є здебільшого перетворена продукція (наприклад, приготовлена їжа, технічно обслужене обладнання, комунальні ресурси тощо). Матеріальні послуги впливають на споживчі властивості предмета.

**Механізм управління якістю** – це сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю.

**Методики** – це письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства. У них зазначається порядок здійснення такої діяльності, управління нею та реєстрація.

**Метод управління якістю** – сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості.

**Настанова з якості** – містить опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом і включає: виклад політики у сфері якості; виклад завдань у сфері якості; структуру організації з зазначенням обов'язків працівників; опис системи якості з зазначенням усіх процесів і положень, що входять до неї; виклад прийнятих у закладі методів роботи щодо забезпечення якості; склад і порядок розсилання документації на систему якості.

**Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга** – це діяльність виконавця, спрямована на задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних. Об'єктом такої послуги є власне споживач (наприклад, відпочиваючий у санаторії; відвідувач ресторану, готелю; турист та ін.).

**Номінальне значення** – це регламентоване значення показника якості, від якого ведеться відлік допустимих відхилень. Номінальні значення показників якості наведені у нормативній документації та довідковій літературі.

**Об'єкти управління якістю продукції, послуг** – це показники якості

продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг.

**Образ (імідж) готельного комплексу** – уявлення про готельний комплекс, що складається з різних контактних аудиторій, у першу чергу і в цільовому ринку готельного комплексу - тієї його частини, що розглядається для нього як ціль маркетингових дій.

**Оптимальне значення показника якості продукції** – значення показника якості продукції, за якого досягається або найбільший ефект від експлуатації чи споживання продукції за заданих витрат на її створення, експлуатацію чи споживання, або заданий ефект за найменших витрат, або найбільше відношення ефекту до витрат.

**Основні готельні послуги** – перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше). Послуги, які надаються готелем, вказані у каталогах даного об'єкта розміщення.

**Організаційна структура** – це розподіл відповідальності, повноважень та взаємовідносин між працівниками.

**Оцінювання рівня якості продукції** – сукупність операцій, яка складається з обрання номенклатури показників якості оцінюваної продукції, визначення значень цих показників та порівняння їх з базовими.

**Паспорт готельно-ресторанного комплексу** – внутрішній (корпоративний) стандарт. Це опис технічних характеристик готельно-ресторанного комплексу на основі галузевих стандартів класифікації готелів і закладів ресторанного господарства.

**Планування якості** – це складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

**Показник якості продукції** – кількісна характеристика однієї або декількох властивостей продукції, які входять в її якість, що розглядається стосовно певних умов її створення і експлуатації або споживання (втрати маси, температура робочого об'єму).

**Показник якості послуги (обслуговування)** – кількісна характеристика однієї або декількох властивостей послуги (обслуговування), складових її (його) якості.

**Поліпшення якості** – це складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості, які можуть бути пов'язані з такими аспектами, як результативність, ефективність або простежуваність.

**Політика у сфері якості** – загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом. Політика у сфері якості, як правило, узгоджена із загальною політикою організації і є основою для встановлення цілей у сфері якості.

**Причинно-наслідкова діаграма** – застосовується для дослідження й демонстрації зв'язку між даним явищем (наприклад, відхиленнями характеристик якості) і його потенційними причинами.

**Програма якості** містить опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги.

**Продукція** – результат діяльності або процесів (послуги, устаткування, матеріали, що переробляються, програмне забезпечення або комбінації з них).

**Процедура** встановлює порядок (послідовність) здійснення діяльності в системі якості.

**Процес обслуговування** – сукупність операцій, що виконуються виконавцем при безпосередньому контакті із споживачем послуг.

**Регламентування** – це жорсткий тип організаційного впливу, який передбачає додержання конкретних показників законодавчих положень, статутів підприємств, правил внутрішнього розпорядку та інших регламентуючих документів.

**Рівень якості послуги (обслуговування)** – відносна характеристика якості послуги (обслуговування), заснована на порівнянні фактичних значень показників її (його) якості з нормативними значеннями цих показників.

**Сегментація** – це процес виділення груп споживачів, які висувають однакові вимоги до ринкової продукції.

**Сервіс-характеристика об'єкта розміщення** – стандартизований перелік послуг та матеріально-технічних засобів для їх надання, який міститься в паспорті об'єкта розміщення. Сервіс-характеристика об'єкта розміщення публікується в офіційному туроператорському каталозі (каталозі маршрутів).

**Система якості** – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю.

**Система управління якістю** – частина системи управління організацією (підприємством), яка спрямована на досягнення вихідних даних (результатів) відповідно до цілей у сфері якості з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін.

**Споживач** – одержувач продукції, що надається постачальником (наприклад, кінцевий споживач, користувач, пільгове обслуговуваний споживач або покупець).

**Споживач послуги** – одержувач послуги (студенти, відвідувачі, пацієнти, глядачі, споживач може бути або зовнішнім, або внутрішнім).

**Споживча вартість** – здатність продукції, послуги задовольняти визначені потреби.

**Стандартизація** – діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

**Стандарт підприємства** встановлює правила, порядок, загальні принципи чи характеристики, що стосуються різних видів діяльності.

**Стратифікація** – процес поділу групи на дві й більше підгрупи відповідно до заданого фактора. Розшарування даних дуже корисно.

**Суб'єкти управління якістю послуг** – це органи управління та окремі особи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів.

**Технологічний процес** – частина виробничого процесу, що включає цілеспрямовані дії зі зміни та/або визначення стану предмета праці;

**Технологічна система** – сукупність функціонально-взаємопов'язаних засобів технологічного оснащення, предметів виробництва та виконавців для виконання у регламентованих умовах виробництва заданих технологічних процесів або операцій.

**Умови обслуговування** – сукупність чинників, що впливають на споживача в процесі отримання послуги.

**Управління** – загальна функція організаційних систем, що забезпечує збереження їх структур, підтримання режиму діяльності, реалізує їх програми, досягнення цілі.

**Управління якістю продукції (послуг)** – дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості.

**Функція бізнес-системи** – дія чи сукупність дій нормативного змісту, виконання яких забезпечується певною підсистемою при визначених умовах, вимогах та обмеженнях. Тобто, бізнес-процес включає в себе виконання багатьох робіт та функцій і майже завжди виходить за рамки одного підрозділу підприємства.

**Характеристика якості** – це власна характеристика продукції, процесу або системи, пов'язана з вимогою.

**Якість** – потенційна здатність продукції, послуги задовольняти конкретну потребу.

**Якість** – сукупність характеристик об'єкту, що стосується до його здатності задовольнити встановлені і передбачувані потреби.

**Якість послуги** – сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача.

**Якість кулінарної продукції** – сукупність властивостей кулінарної продукції, що обумовлюють її придатність до подальшої обробки і/або вживання в їжу, безпеку для здоров'я споживачів, стабільність складу і споживчих властивостей.

**Якість обслуговування** – сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживача.

## Рекомендована література

### Базова література

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL : [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna\\_Upravlinnia\\_yakistiu\\_2017.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf).
  2. Бондар Н. П. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. Київ : НУХТ, 2014. 96 с.
  3. Ткаченко А. С., Басова Ю. О., Горячова О. О. Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів : практичний посібник. Полтава : ПУЕТ, 2020. 137 с. URL : [http://puet.edu.ua/sites/default/files/haccpr\\_posibnik.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/haccpr_posibnik.pdf)
  4. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків : ХНАМГ, 2012. 468 с.
  5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник . Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 488 с.
  6. Тимофеева Л. А. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та управління якістю : конспект лекцій. Харків : УкрДУЗТ, 2018. 36 с. URL : <http://lib.kart.edu.ua/handle/123456789/3182>
  7. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006, 2023. 328 с.
- Допоміжна література*
8. Босовська М. В., Бовш Л. А., Охріменко А. Г., Оцінювання якості готельних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 4.
  9. Гапоненко С. О. Особливості трансформації підприємств готельного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020, № 4, Том 3. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/11/2020-4t3-21.pdf>
  10. Д'яконова А. К., Тітомир Л. А., Жовтяк К. О. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. №32. URL: <https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/850/817>
  11. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2 (74). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300243498.pdf>
  12. Кузьома В. В., Павлюк С. І. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 252–258. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-252-258>.
  13. Мельник І. М., Полотай Б. Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 45. URL: [http://bses.in.ua/journals/2019/45\\_2019/36.pdf](http://bses.in.ua/journals/2019/45_2019/36.pdf).
  14. Онлайн-курс (платформа Prometheus) Управління якістю та безпекою в туризмі URL : <https://courses.prometheus.org.ua/courses/course->

v1:Prometheus+TOUR101+2021\_T1\_5/about

15. Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства : методичні рекомендації для практичних занять та самостійної роботи здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти / уклад. С. І. Павлюк. Миколаїв : МНАУ, 2023. 49 с.

#### *Інформаційні ресурси*

16. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL : <https://dpss.gov.ua>.

17. Міжнародна організація зі стандартизації. URL : <https://www.iso.org>.

18. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL : <http://uas.org.ua>.

19. Каталог національних стандартів та кодексів ustalеної практики. URL : <http://katalog.uas.org.ua/>

#### *Законодавчо-нормативні акти*

20. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII : станом на 9 черв. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>

21. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Чинний від 2024-01-07. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ, 2004. 12 с.

22. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. На заміну ГОСТ 286814-95 ; чинний від 2004-01-07. Вид. офіц. Київ : ДП «НДІ «Система», 2004. 16 с.

23. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація (34057). Чинний від 2004-01-07. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ, 2004. 18 с.

24. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). Чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «НДІ «Система», 2016. 49 с.

25. ДСТУ ISO 9001:2015. (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.

26. ДСТУ ISO/TS 9002:2017 (ISO/TS 9002:2016, IDT). Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015. Чинний від 2019-01-01. Київ : УкрНДНЦ, 2019. 39 с.

27. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі (ISO 22000:2018, IDT). На заміну ДСТУ ISO 22000:2007 ; чинний від 2019-12-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. 30 с.

#### *Допоміжні ресурси*

28. Poster POS – Автоматизація кафе та ресторану. URL: <https://www.youtube.com/@joinposter>.

29. Restetika. PRO ресторанний бізнес. URL: <https://www.youtube.com/@Restetika>

30. Studyabroadnations. URL: <https://studyabroadnations.com/uk/free-online-hospitality-management-courses-with-certificates/>

31. Асоціація з інтеграції НАССР. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=K34Diuh7-5Q>

Навчальне видання

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації

Укладач: **Павлюк** Світлана Іванівна

Формат 60x84/16. Папір офсетний. Гарнітура Таймс.  
Ум. – друк. арк.4,0Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі Миколаївського національного  
аграрного університету  
54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, буд. 9  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.