

Міжнародний гуманітарний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Тітомир Л.А.

М Е Т О Д И Ч Н І Р Е К О М Е Н Д А Ц І Ї

до виконання практичних робіт
з курсу

Управління якістю готельно- ресторанних послуг

для здобувачів, які навчаються за спеціальністю

«J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітньої-професійної програми

«Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

другого (магістерського) рівня вищої освіти

денної та заочної форм навчання

Одеса – 2025рік

УДК 338.439.64:664

Затверджено Вченою радою Міжнародного гуманітарного університету
(протокол №1 від 29.08. 2025р)

Рецензенти:

Доктор технічних наук ,доцент кафедри процесів і апаратів Одеського національного технологічного університету - Ігор Безбах

Директор оздоровчого комплексу «Кароліно» АО «Одесатурист»-
Надія Смирнова

Методичні рекомендації до виконання практичних робіт з навчальної дисципліни «Управління якістю готельно- ресторанних послуг» для здобувачів другого (магістерського рівня) рівня вищої освіти спеціальності «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» денної та заочної форм навчання / Укладач Л.А.Тітомир-.Одеса:Міжнародний гуманітарний університет,2025.45 с

Методичні рекомендації до виконання практичних робіт з навчальної дисципліни «Управління якістю готельно- ресторанних послуг» призначені для здобувачів другого (магістерського рівня) рівня вищої освіти денної . та заочної форм навчання. Методичні рекомендації охоплюють загальні теми, які адаптовані до активації навчального процесу.Особливу увагу приділено розробці ситуаційних та розрахункових завдань для формуванню навичок з аналізу проблем сучасних систем управління якістю харчової продукції та готельних послуг у контексті професійної підготовки. Методичні рекомендації стануть у пригоді студентам як практичний інструмент для забезпечення ефективного засвоєння навчальної дисципліни.

ПЛАН

Вступ

Структура навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни

Практичне заняття № 1

Загальні положення у сфері управління якістю .

Практичне заняття № 2

Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг

Практичне заняття № 3

Якість як об'єкт управління.

Практичне заняття № 4

. Сучасні системи управління якістю

Практичне заняття № 5

Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства 3

Практичне заняття № 6

Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг.

Рекомендована література.

Вступ

Дисципліна “Управління якістю готельно-ресторанних послуг” є сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Забезпечення якості готельно-ресторанних послуг є необхідною складною, яка включає технологічні, економічні та правові аспекти. Вирішення цієї проблеми вимагає кваліфікованого персоналу, спроможного організувати і контролювати роботу в сфері управління якістю на підприємствах індустрії гостинності. Інтегрований підхід до викладання методичних вказівок з курсу “Управління якістю готельно-ресторанних послуг” дозволяє сформувати у студентів знання та навички, які дадуть змогу оцінити якість послуг, що надаються готельно-ресторанними підприємствами, відповідно до діючої нормативної документації. Особлива увага при вивченні дисципліни приділяється системам управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, а також системі державного регулювання якості, що заснована на законодавчо-правових нормах у сфері захисту прав споживачів.

Метою методичних вказівок до виконання практичних робіт з курсу “Управління якістю готельно-ресторанних послуг” є опанування

студентами практичних навичок для успішної реалізації отриманих знань в професійній діяльності, нормативно-правових питань управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь щодо застосування різних систем до управління якістю готельно-ресторанних послуг .

Завданням вивчення дисципліни є практична підготовка студентів з питань:

- історія становлення систем управління якістю в Україні і світі;
- вимог державної та міжнародної нормативної документації до складових діяльності ресторанного господарства в системі управління якістю;
- методів оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства .

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- історію і розвиток систем управління якістю в Україні та країнах світу;
- вимоги до систем управління якістю в готельно-ресторанному господарстві та застосування Міжнародних стандартів ISO 9000 ;
- методи оцінки якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві

вміти:

- застосовувати набуті знання на практиці для впровадження систем управління якістю відповідно до вимог ISO 9000;
- використовувати сучасні методи контролю якості продукції і послуг як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У процесі реалізації програми дисципліни « Управління якістю готельно-ресторанних послуг » формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК 02. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 09. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

Навчальна дисципліна «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 03. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

РН 11 Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 12 Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» та його структуру, особливості.

2. Описувати основні ознаки складових контролю якості готельно-ресторанних послуг

Уміння:

3. Розуміти якісні зміни, що відбуваються на сучасному етапі у сфері управління якістю послуг

4. Визначати загальні принципи управління якістю

5. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю . Практичне завдання: 1.Надати відповідь на питання: проблема якості на сучасному етапі розвитку готельно-ресторанного бізнесу 2. Аналіз рівнів підходів до оцінки якості окремих харчових продуктів (кондитерські вироби) (за чотирма рівнями) 3. Аналіз всіх факторів які впливають на рівень якості і конкурентоспроможність рибного ресторану і туристичного готелю **** 4.Визначення показників якості кейтерингу ресторану « люкс» і послуг сервісного обслуговування у апарт готелі ***	2	--
2	Тема 2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг Практичне завдання 1.Надати відповідь на питання: стандарти і системи державного управління якістю в Україні 2.Скласти порівняльну таблицю , вказуючи основні відмінності у різних країнах світу положень управління якістю послуг. 3.Аналіз етапів сертифікації ресторану(за вибором студента) 4.Аналіз етапів сертифікації бізнес готелю*** (за вибором студента)	2	2
3	Тема 3 Якість як об'єкт управління. Практичне завдання 1.Надати відповідь на питання: основні принципи процесного управління якістю. 2.Розрахунок коефіцієнта якості праці персоналу ресторану (за вибором викладача) :працівників горячого та холодного цехів та коефіцієнта якості праці покоївок конгрес готелю. Ситуаційне завдання. 3.Визначення циклу Демінга для покращення якості послуг у ресторані «люкс» української кухні та туристичному готелі. Описати всі етапи для заданих підприємств , з врахуванням дії персоналу , процесу виготовлення страв,сервісного обслуговування , використовуючи складові циклу Демінга (заклади за вибором студента).	2	2

4	Тема 4. Сучасні системи управління якістю Практичне завдання 1.Надати відповідь на питання: - типи та особливості сучасних системи управління якістю послуг; - принципи загального управління якістю. 2.Ситуаційне завдання. Побудування «петлі якості» для надання послуги харчування у тематичному кафе загального типу та у спеціалізованому рибному ресторані категорії «люкс» (за вибором студента) Побудування «петлі якості» основних да додаткових послуг спа та бізнес готелів (за вибором студента) Охарактеризувати кожен складову петлі якості.У висновках обґрунтувати запропоновані складові петлі якості.(заклади за вибором студента)	2	2
5	Тема 5 Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства. 1.Надати відповідь на питання: диференційний і комплексний методи оцінки якості продукції сфери послуг. Практичне завдання 2.Визначити комплексний показник якості сьомги у закусці . 3. Визначити комплексний показник якості одної із трьох гарячих страв (на вибір студента). 4. Визначити комплексний показник якості нового зразка холодильного обладнання у готельному номері.	2	2
	Тема 6 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг Практичне завдання 1.Надати відповідь на питання: статистичні методи контролю якості продукції та послуг. 2.Ситуаційне завдання. Побудувати гістограму за показниками вагомих факторів, що впливають на вибір послуг гостей туристичного готелю у період відпочинку. Побудувати причинно-наслідкову діаграму для виявлення незадоволення відвідувачами послуг харчування у вегетарианському ресторані. Побудувати причинно-наслідкову діаграму для виявлення незадоволення гостей сервісним обслуговуванням у мотелі**.	2	2
	Всього	12	10

Практичне заняття № 1

Тема: Загальні положення у сфері управління якістю .

Мета: ознайомитись з класифікацією та визначенням загальних положень , термінів, показників якості та практичних навичків з аналізу рівнів підходів до оцінки якості, показників якості які впливають на рівень якості та конкурентоспроможність готельно-ресторанного господарства.

Теоретичні положення.

Якість – згідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації ІСО, це сукупність характеристик об'єкту, які відносяться до його здатності задовольняти встановлені стандартом та передбачені потреби споживачів. В умовах ринкової економіки, якість – це фактор успіху і процвітання. Стандарт ДСТУ ISO 9000:2007 описує основні положення та визначає термінологію стосовно систем управління якістю.

Продукція – це результат діяльності готельно-ресторанного підприємства у вигляді виготовленої продукції або наданих послуг.

Продукція може включати послуги, устаткування, матеріали, програмне забезпечення тощо. Вона може бути:

– *матеріальною* – матеріали, що переробляються, овочі, м'ясо, напівфабрикати або готові страви;

– *нематеріальною* – послуги, інформація про нові досягнення в галузі гостинності, нові послуги тощо.

Послуга – це результат безпосередньої взаємодії персоналу закладу і споживача, яка пов'язана з діяльністю персоналу спрямовану на задоволення потреб споживача. Послуга може бути пов'язана з виробництвом і постачанням *матеріальної* продукції – послуги харчування, або *нематеріальної* – послуга з розміщення, замовлення квитків або таксі, виклик лікаря тощо.

Вимоги до якості – це набір встановлених міжнародними стандартами кількісних та якісних вимог до характеристик об'єктів гостинності і наданих послуг.

Екологічність продукції або послуг – це комплекс властивостей продукції або діяльності закладу, при яких не відбувається негативний вплив на навколишнє середовище.

Управління якістю – це діяльність, яка спрямована на досягнення рівня якості продукції або послуг, що відповідає вимогам стандарту і задовольняє вимоги споживача. Управління якістю представляє собою науковий напрямок, що вивчає теорію і практику управління у сфері гостинності. Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних питань управління якістю продукції і послуг.

Система якості представляє собою засоби, які дозволяють реалізувати той чи інший вид політики в області якості. Система якості має охоплювати всі стадії життєвого циклу продукції або послуг: дослідження, розробку, виробництво, реалізацію, споживання тощо.

Якість продукції – це сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольнити певні потреби споживачів у відповідності з призначенням.

Кожна потреба виражається низкою вимог до придатності об'єкта для використання, основними з яких є функціональність, економічність, зручність, естетичність, безпека.

Показники якості – це встановлені конкретні кількісні або якісні вимоги до характеристик або властивостей продукції, що виробляється, або наданих послуг, які дають можливість їх реалізовувати та перевіряти.

Градація якості – це розподіл об'єктів розміщення одного функціонального призначення, але з різними вимогами до якості (розподіл готелів за категоріями).

Рівень якості обслуговування в закладах гостинності для виконавців – це ступінь відповідності сукупності послуг обов'язковим вимогам, встановленим міжнародними стандартами.

Для виробників продукції і послуг якість – це вирішальний чинник забезпечення конкурентоспроможності підприємства.

Рівень якості обслуговування в закладах гостинності для споживачів – це ступінь задоволеності отриманими послугами, які відповідають очікуванню вимогам споживачів.

Контроль якості – діяльність, що включає проведення експертизи, вимірювання, випробування або оцінки однієї чи декількох характеристик об'єкту або послуг і порівняння отриманих результатів з вимогами міжнародних або регіональних стандартів.

Основна мета контролю якості – попередити появу браку при виготовленні продукції або зниження рівня якості послуг, що надаються в закладах гостинності.

Забезпечення якості – це дії, які плануються і систематично виконуються організацією – виробником (постачальником) та створюють впевненість у тому, що якість продукції відповідає вимогам, які висуваються до неї. Існує два різновиди забезпечення якості – *внутрішнє* і *зовнішнє*.

Письмову гарантію відповідності продукції встановленим вимогам (стандартам) дає процедура, що має назву «сертифікація продукції».

Основними складовими якості, на які підприємство готельно-ресторанного господарства, як постачальник послуг, мусить звертати особливу увагу, є:

- визначення потреб ринку;
- якість проектування;
- якість процесу виробництва;
- відповідність якості кінцевої продукції або наданих послуг розробленому проекту.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000:2000 «Системи менеджменту якості. Основні положення і словник» якість є «ступенем, у якому сукупність властивих характеристик відповідає певним вимогам».

Існує класифікація показників якості, яка складається з основних груп показників якості, що використовуються для встановлення рівня якості всіх видів продукції народного господарства і сфери гостинності. Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000:2000 «Системи менеджменту якості. Основні положення і словник» якість є «ступенем, у якому сукупність властивих характеристик відповідає певним вимогам».

Існує класифікація показників якості, яка складається з основних груп показників якості, що використовуються для встановлення рівня якості сфери гостинності.

Класифікація показників якості

Класифікація за ознаками	Типи показників якості
1. Відношення до властивостей продукції	Призначення Надійності Технологічності Ергономічні Естетичні Екологічні Стандартизації Патентно-правові Економічні
2. Кількість відображених властивостей	Одиничні Комплексні
3. Методи визначення	Інструментальні Розрахункові Статистичні Органолептичні Експертні Соціологічні Комбіновані
4. Стадія визначення	Проектні Виробничі Експлуатаційні Прогнозовані
5. Розмірність отриманих величин	Абсолютні Приведені Безрозмірні
6. Значущість показників при оцінці якості	Основні Допоміжні

Показники призначення визначають область використання і основні властивості або функції продукції, для виконання яких призначена продукція. **Показники надійності** – характеризують здатність продукції до зберігання і можливість її використання при дотриманні певних умов експлуатації і технічного обслуговування або зберігання. **Показники технологічності** – пов'язані з удосконаленням конструктивно-технологічних рішень, з можливістю використання прогресивних технологій при виробництві продукції,

які забезпечують високу продуктивність праці при виготовленні, ремонтуванні і технологічному обслуговуванні. **Показники ергономічні** – характеризують взаємовідношення у системі «людина – продукція», враховують комплекс гігієнічних, антропометричних, фізіологічних і психофізіологічних показників при використанні або споживанні людиною. **Гігієнічні показники** використовують для оцінки відповідності продукції вимогам до умов життєдіяльності і працездатності людини (освітлення, температура, вологість, токсичність, запилювання, випромінювання, шум, вібрації, перевантаження тощо). **Антропометричні показники** – характеризують відповідність продукції формі, розмірам і вазі тіла людини, яка використовує продукцію.

Фізіологічні і психофізіологічні показники характеризують відповідність продукції особливостям фізіології людини і функціонування її органів чуття (швидкість виконання операцій, пороги слуху і зору, можливість сприйняття і переробки інформації тощо). Більшість ергономічних показників (за винятком гігієнічних) визначається експертами за розробленою для певної галузі шкалою оцінок в балах.

Показники естетичні – характеризують зовнішній вигляд, відповідність сучасному стилю, раціональність форми виробів або тари, привабливість, гармонійність, оригінальність, інформаційну виразність тощо.

Показники екологічні – характеризують рівень шкідливого впливу на навколишнє середовище, які виникають при виготовленні, експлуатації або використанні продукції. **Показники стандартизації** – характеризують відповідність продукції державним національним або міжнародним стандартам

Показники патентно-правові – характеризують можливість реалізації продукції без перешкоджання як на внутрішньому ринку країни, так і за кордоном. **Показники економічні** – характеризують витрати на розробку, виготовлення і експлуатацію продукції, витрати на сировину і енергоресурси, різноманітні послуги.

Фактори, які впливають на рівень якості і конкурентоспроможність товарів і послуг, поділяються на технічні, органолептичні і економічні.

1. Технічні:

- використання науки і техніки в процесі проектування продукції;
- запровадження новітньої технології виробництва і суворе дотримання технологічної дисципліни;
- забезпечення належної технічної оснащеності виробництва;
- удосконалення стандартів і технічних умов, що використовуються

2. Організаційні:

- запровадження сучасних форм і методів організації виробництва та управління;
- удосконалення методів контролю і розвиток масового самоконтролю на всіх етапах виготовлення продукції;
- розширення прямих зв'язків між виробниками та споживачами;

– узагальнення та використання передового вітчизняного та світового досвіду в галузі підвищення конкурентоспроможності продукції.

3. Економічні і соціальні:

– застосування узгодженої системи прогнозування і планування необхідного рівня якості продукції;

– установлення прийнятних для споживачів і виробників цін на окремі види товарів і послуг;

– використання ефективної мотивації праці для всіх категорій персоналу підприємства;

– активізація людського чинника та проведення кадрової політики адаптованої до ринкових умов господарювання.

До показників якості послуг в готельно-ресторанному господарстві відносяться:

1. Кваліфікація персоналу.

Послуга, як правило, надається споживачеві обслуговуючим персоналом, тому кваліфікація персоналу є основним показником якості і визначається наступними характеристиками:

- компетенція (наявність професійних знань, умінь і навичок, необхідних для надання цукеркової послуги);
- комунікабельність (здатність до спілкування з клієнтом);
- взаєморозуміння (здатність розмовляти в манері клієнта); ввічливість (поведінка контактує персоналу).

2. Надійність (спроможність виконання, в тому числі пунктуальність і точність обслуговування, інформація).

3. Доступність:

- час обслуговування (години роботи фірми, що надає послугу);
- швидкість обслуговування (тривалість надання послуги);
- місце розташування фірми, що надає послугу.

4. Характеристика матеріального забезпечення, тобто параметри фізичного середовища, в якому відбувається обслуговування:

- приміщення;
- технічне оснащення (меблі, освітлення, кондиціонери, WI-FI тощо);
- формений одяг (зовнішній вигляд) персоналу.

Під якістю послуги розуміють відповідність між очікуваннями споживачів та їх сприйняттям наданої послуги.

Практичне завдання .

1.Надати відповідь на питання: проблема якості на сучасному етапі розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Доповідь(усна).Класифікація показників якості

2.Характеристика і аналіз рівнів підходів до оцінки якості окремих харчових продуктів (кондитерські вироби,рибні консерви,молочні вироби) (за чотирма рівнями,табл.1)

Підходи до оцінки якості

Підходи до оцінки якості продукції та послуг	Характеристика
1. Перший рівень	
2. Другий рівень.	
3. 1. Третій рівень	
4. 1. Четвертий рівень	

3. Аналіз всіх факторів які впливають на рівень якості та конкурентоспроможність ресторану і туристичного готелю****(за вибором студента) Всі відповіді письмово обґрунтувати.

4.Визначення показників якості послуг кейтерингу ресторану « люкс» (за вибором викладача)Заповнити таблицю2.

Таблиця 2

Класифікація за ознаками	Типи і характеристика показників якості
1. Відношення до властивостей продукції	
2. Кількість відображених властивостей	
3. Методи визначення	
4. Стадія визначення	
5. Розмірність отриманих величин	
6. Значущість показників при оцінці якості	

Визначення показників якості послуг апарт готелю*** за загальними ознаками (за вибором студента).Всі відповіді письмово обґрунтувати.Заповнити таблицю 3 .

Таблиця 3

Класифікація за ознаками	Типи і характеристика показників якості
1. Відношення до властивостей послуги	
2. Кількість відображених властивостей	
3. Методи визначення	
4. Стадія визначення	
5. Розмірність отриманих величин	
6. Значущість показників при оцінці якості	

Контрольні запитання:

1. Мета управління якістю продукції або послуг
2. Політика в області якості продукції і послуг
- 3.Фактори, що впливають на якість продукції або послуг
- 4 Класифікація показників якості продукції та послуг
- 5.Що таке «управління якістю продукції»?

Практичне заняття № 2

Тема . Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг

Мета: ознайомлення з основними напрямками Державного регулювання у сфері якості продукції (послуг)та надання практичних навичок визначення етапів сертифікації готельно-ресторанних послуг.

Теоретичні положення.

Особливу роль у вирішенні проблем якості відіграє державний орган Держспоживстандарт України, який є центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації, сертифікації та метрології, з правом підтвердження відповідності якості продукції та послуг вимогам стандартів та захисту прав споживачів, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України.З метою створення законодавчої бази реформування системи сертифікації і акредитації, Держспоживстандартом було розроблено і прийнято Верховною Радою 17 травня 2001 р. три закони України:

- «Про стандартизацію» № 2408- 111;
- «Про підтвердження відповідності» № 2406-111;
- «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» № 2407-111.

Усі три закони готувалися за участю міжнародних експертів у відповідності до міжнародних стандартів, що полегшить вступ України до європейської асоціації з акредитації.

Діяльність громадських організацій у сфері якості.

Серед громадських організацій значу роботу проводять у сфері якості: Українська асоціація якості (УАЯ), , СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ) тощо.

Українська асоціація якості (УАЯ) була заснована у 1989 р., як всеукраїнська професійна організація з якості, головною метою якої було формування громадської думки і політики у галузі розробки та використання сучасних методів і засобів забезпечення, поліпшення якості продукції і послуг, а також сприяння підвищенню рівня і ефективності робіт щодо забезпечення якості продукції, робіт та послуг на підприємствах України.

Українське товариство якості (УТЯ) було створено на новій концептуальній основі у 2000 р. з метою започаткувати розгортання по-новому проблем якості в Україні в таких напрямках, як навчання, консалтинг, проведення конкурсів з якості, надання науково-технічної, методичної, інформаційної та фінансової допомоги підприємствам і організаціям, які прагнуть підвищити якість продукції та послуг.

Приватна організація «СЕРТИКОМ» біла створена у 1998 р. як консультативно-методичний центр, який пропонує послуги з розроблення та впровадження систем якості відповідно до ISO серії 9000.

Академія якості (АЯ) – Український консультативно-навчальний центр, який був створений у 1999 р. Напрямами діяльності організації є: розроблення, впровадження та підготовка систем якості до сертифікації за ISO серії 9000; розроблення, впровадження та підготовка систем управління навколишнім середовищем до сертифікації за ISO 14001; ідентифікація та поліпшення процесів з використанням методу розгортання функції якості (QFD); статистичне управління ключовими процесами підприємства; навчання спеціалістів, в тому числі концепції «шість сігм», яка є сучасним арсеналом статистичного управління інформації і основою реалізації принципу безперервного поліпшення в системі якості.

Метою *Українського міжнародного фонду якості (УМФЯ)* є насичення ринку якісними товарами, забезпечення експорту українських товарів, головним завданням якого є подолання перешкод на шляху входу України до світової економічної співдружності, взаємовигідне вкладання в економіку іноземних інвестицій, створення найбільшого сприяння для економічної діяльності в Україні іноземних підприємств.

Діяльність міжнародних організацій у сфері якості.

В Україні в сфері якості діє низка міжнародних організацій: Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS) тощо.

Бюро Верітас у сфері управління якістю надає наступні послуги: технічну допомогу і консультативні послуги зі створення і впровадження систем якості та систем управління навколишнім середовищем на підприємствах; незалежний нагляд, забезпечення маркуванням продукції міжнародно визнаними знаками відповідності; сприяння у подоланні технічних бар'єрів у торгівлі; проведення аудиторських перевірок і видача документів, які мають міжнародне визнання, про відповідність чинним стандартам або умовам контрактів; навчання, підвищення кваліфікації з різних напрямків діяльності тощо.

Міжнародна служба сертифікації (SGS) є провідною світовою незалежною групою сертифікаційних компанії, акредитованих у 19 країнах. Відділення міжнародної служби сертифікації в Україні надає наступні послуги: оцінювання та сертифікація систем якості на відповідність ISO серії 9000; оцінювання та сертифікація систем управління навколишнім середовищем на відповідність ISO 14001; сертифікація відповідності товарів та послуг національним та міжнародним стандартам; оцінювання та сертифікація систем управління суспільною відповідальністю на відповідність стандарту SA 8000; оцінювання та сертифікація систем якості на відповідність стандарту QS 9000; оцінювання та сертифікація систем управління охороною здоров'я та безпеки на відповідність на відповідність ISO 2000; навчальна діяльність спеціалістів із проведення сертифікації.

Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. На сьогодні з різними аспектами управління якістю пов'язана діяльність низки міжнародних та регіональних організацій: Міжнародної організації зі стандартизації (ISO); Міжнародної електротехнічної комісії (IES); Європейської організації з якості (EOQ); Європейського комітету зі стандартизації (CEN) тощо.

В теперішній час 150 країн світу визнали міжнародні стандарти МС ISO 9000 в якості національних стандартів або гармонізували у відповідності з ними національні стандарти у цій області. У світі нараховується більше 343 тис. компаній, які зареєстрували свої системи якості на основі МС ISO 9000 і число цих компаній постійно збільшується. Стандарти сімейства ISO 9000 стосуються систем якості на підприємствах, які виготовляють товари або надають послуги.

Концепція *Загального управління якістю* (TQM). Основні принципи TQM покладено в основу останньої діючої версії ДСТУ ISO серії 9000 (версія 2001 р.), а також в основу моделі самооцінки діяльності організацій на відповідність критеріям премій з якості, які в теперішній час активно розвиваються на національному, регіональному і міжнародному рівнях. На початку ХХІ століття почала розвиватися тенденція формування *інтегральної системи управління якістю*.

Сертифікація – форма підтвердження відповідності об'єктів вимогам технічних регламентів, положенням стандартів або умовам договору, яку здійснює орган сертифікації. При цьому під підтвердженням відповідності розуміють документальне підтвердження відповідності продукції або інших об'єктів, процесів виробництва, експлуатації, зберігання, перевезення, реалізації та утилізації, виконання робіт або надання послуг вимогам технічних регламентів, положенням стандартів або умовам договорів.

Сертифікат відповідності – документ, який підтверджує відповідність підприємств вимогам технічних регламентів, положенням стандартів або умовам договорів. Він підтверджує якість, гарантує безпеку життя, навколишнього середовища. При сертифікації, наприклад, послуг перевіряються показники послуг, рівень обслуговування, проводиться ідентифікація послуги, встановлюється її відповідність технічній документації (ДСТУ, рекламному проспекту, технічному паспорту, маршрутній технологічній карті і т.д.).

При проведенні сертифікаційної перевірки рекомендується пропрацювати карту аналізу з метою визначення показників, які аналізуються, та критеріїв оцінки. Тобто, сертифікація є експертним методом оцінки відповідності якості.

Сертифікаційна перевірка закладу експертами-аудиторами проводиться для ідентифікації послуги заявленому рівню на основі аналізу основоположних документів та документів оперативної діяльності закладу. Термін дії сертифікату відповідності на послугу складає не більше 3 років. Інспекційний контроль здійснюється не рідше 1 разу на рік. Крім того, про-

водяться бесіди зі співробітниками для визначення професійного рівня персоналу закладу. В якості прикладу в таблиці 1 рисунку 1 наведено схему організаційних заходів по проведенню сертифікації підприємства

Таблиця 1 .

Етапи сертифікації

Перший етап (початковий)	Другий етап (аналітичний)	Третій етап (аналітичний)	Четвертий етап (заключний)
Заклучення договору на проведення сертифі- кації між закладом та органом сертифікації	Експертиза документів органом сертифікації	Оформлення реє- страції в державному реє- стрі системи сертифікації	Видача сертифікату заявнику

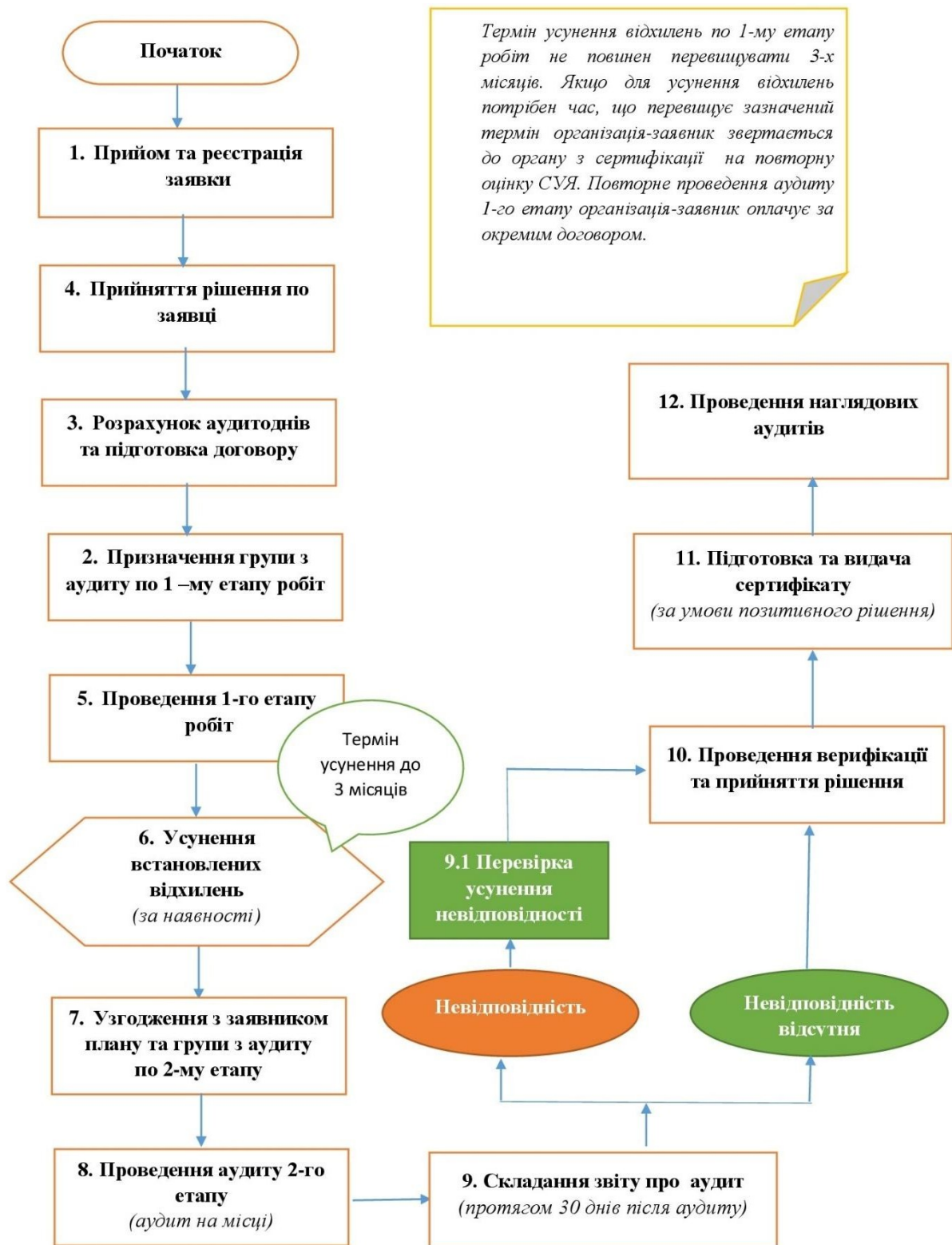


Рис.1 Етапи сертифікації

Практичне завдання

1.Надати відповідь на питання: стандарти і системи державного управління якістю в Україні

2.Скласти порівняльну таблицю , вказуючи основні відмінності у різних країнах світу положень управління якістю послуг. Характеристика та порівняльний аналіз сучасного державного регулювання у сфері якості(табл.2)

Таблиця2.

Діяльності України у сфері якості

Назва/показник	Держ-спожив-стандарт	УАЯ/ УТЯ)	СЕРТИКОМ,	Академія якості (АЯ)	Український міжнародний фонд якості (УМФЯ)
Мета створення					
Функції					
Особливості					

3.Аналіз етапів сертифікації ресторану(за вибором студента)

Для заданого закладу харчування(за вибором студента) створити карту аналізу (внести ті показники та критерії, які властиві зазначеному підприємству), враховуючи порядок сертифікації системи управління якістю, порядок проведення наглядного аудиту (табл. 3)

Таблиця 3

Показник	Критерії

У висновках обґрунтувати складові карти аналізу закладу харчування.

Для сертифікаційної перевірки закладу складається карта аналізу підприємства, яка включає показники:

- | | |
|---|---|
| 1 Показник-. Зовнішній вигляд і внутрішній простір будівлі закладу. Критерії(дизайн інтер'єр, стилістика) | |
| 2. Показник-Атестація персоналу | Критерії(Рівень підготовки персоналу. Посадові інструкції. Сертифікати підвищення кваліфікації) |
| 3. Показник-Документи, які регулюють відношення закладу та відвідувачів | Критерії(Інформаційний листок, договір) |
| 4 Показник- Зручність навігації | Критерії (наявність інформаційного забезпечення, інтернету, загальна схема розташування центрів) |
| 5. Показник- Контрольні тести інструктажів по забезпечення безпеки робітників, правила поведінки в закладі. | Критерії (Наявність схеми евакуації) |

Завдання 2.

4. Аналіз етапів сертифікації бізнес готелю*** (за вибором студента)

Для заданого закладу розміщення (за вибором студента) створити карту аналізу (внести ті показники та критерії, які властиві зазначеному підприємству), враховуючи порядок сертифікації системи управління якістю, порядок проведення наглядного аудиту (табл. 3)

Контрольні запитання:

1. Роль Держспоживстандарту України в сфері управління якістю
2. Охарактеризуйте діяльність Української асоціації якості (УАЯ)
3. Охарактеризуйте діяльність міжнародних організацій в сфері якості
4. Етапи сертифікації.
5. Що таке сертифікація та сертифікат відповідності?
6. З яких етапів складається сертифікація послуг?

Практичне заняття № 3**Тема : Якість як об'єкт управління.**

Мета : ознайомитись з принципами управління якістю та практичних навичок визначення циклу Демінга (PDCA) для покращення якості готельно-ресторанних послуг та розрахунку коефіцієнта якості праці робітників готельно-ресторанного господарства .

Теоретичні положення.***Загальні вимоги до системи управління якістю***

Відповідно до ДСТУ ISO 9001 – 2001 і ДСТУ ISO 9004 – 2001 підприємство готельно-ресторанного господарства має розробити, документально оформити, впровадити та підтримати систему управління якістю і постійно підтримувати її результативність відповідно до вимог зазначеного державного стандарту, а також:

- визначити процеси, необхідні для системи управління якістю, та їхнє застосування на всіх рівнях організації;
- визначити послідовність і взаємодію цих процесів;
- визначити критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування цих процесів та управління ними;
- забезпечити наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримання функціонування і моніторингу цих процесів;
- здійснювати моніторинг, вимірювання та аналізування цих процесів;
- вживати заходи необхідні для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшення цих процесів.

Підприємство має управляти цими процесами відповідно до вимог державного стандарту ISO серії 9000.

Головні напрями управління якістю в Україні

На сьогодні інструментами забезпечення якості, які використовуються в Україні є:

- міжнародні стандарти управління і забезпечення якості;
- міжнародна система сертифікації систем якості;
- міжнародний реєстр сертифікованих аудиторів систем якості.

Обов'язковою умовою, під час укладання контрактів, визнаних у світі товаровиробників зі своїми субпідрядниками, є наявність сертифікованої системи якості.

Процесний підхід до управління якістю та його переваги.

Сучасна система якості може складатися від кількох сотень до кількох тисяч процесів.

Під **«процесним підходом»** розуміють застосування у межах організації системи процесів разом з визначенням їх взаємодії та управління ними.

Перевагою процесного підходу є забезпечення безперервного контролю зв'язків окремих процесів у межах системи процесів, їх сполучень і взаємодії. Модель системи якості, що ґрунтується на процесах та зв'язках між ними включає чотири взаємопов'язаних між собою процесів:

- відповідальність керівництва;
- управління ресурсами;
- випуск продукції;
- вимірювання, аналізування та поліпшення.

При проведенні аналізу завжди існує велика кількість різних факторів зовнішнього впливу, які важко або взагалі неможливо передбачити. Тому завжди виникають невеликі невідповідності при паралельних вимірюваннях показників одного і того ж об'єкту, що обумовлює появу випадкових розбіжностей отриманих результатів.

Принципи управління якістю – це всебічне і фундаментальне правило для просування і дій організації, націленої на довгострокове, безперервне підвищення ефективності, зосередженої на замовників при обліку всіх інших свідчень. Сутність сучасної концепції менеджменту якості розкривається за допомогою принципів, якими повинно керуватись підприємство в процесі здійснення своєї діяльності. У науковій літературі існує кілька підходів до розгляду та з'ясування сутності принципів менеджменту якості. Перший – це принципи, сформульовані Вільямсом Едвардом Демінгом. Це постулати по формуванню поведінки менеджерів для досягнення цілей в області якості. Едвард Демінг, один із засновників світової науки про якість. Причини низької ефективності та поганої якості Демінг бачав в системі, а не в працівниках. Тому для поліпшення виробничих результатів керівники повинні коригувати саму систему. На сьогодні одним з найбільш розповсюджених рішень, які використовують процесний підхід, є цикл Демінга, відомий також як коло Демінга або цикл PDCA

Особливу увагу Демінг приділяв:

- необхідності збору статистичної інформації про відхилення від стандартів;
- зменшенню відхилень в процесах і продуктах компанії;
- пошуку, аналізу і усуненню причин відхилень

Бажаний результат досягається ефективніше, коли професійною діяльністю і пов'язаними з нею ресурсами фахівець керує як безперервним процесом. Незмінними залишаються постійність, циклічність щодо вдосконалення процесів, прийняття рішень. Оскільки коло не має кінця, то цикл повторюється знову, сприяючи постійному вдосконаленню певних процесів. Діяльність здійснюється за схемою циклічного оновлення (рішення) проблеми, у кожному з квадратів кола треба намалювати внутрішнє коло того ж циклу. Цикл Демінга – це методологія, відома під назвою “Plan-Do-Check- Act” (PDCA), може застосовуватися до всіх процесів. Процедuru управління якістю Едвард Демінг представив у вигляді замкнутої послідовності чотирьох дій – циклу Демінга або «Принципу постійного покращення»:

Планування (Plan): установлення цілей і процесів, необхідних для досягнення цілей, планування робіт по досягненню цілей, планування виділення і розподілу необхідних ресурсів.

Виконання (Do) – виконання запланованого плану, певних дій, робіт.

Перевірка/вивчення (Check) – збір інформації і контроль результату на основі ключових показників ефективності, виявлення і аналіз відхилень, установлення причин відхилень, перевірка ступеня реалізації мети.

Вплив (Act), управління, корекція: прийняття заходів щодо усунення причин відхилень від запланованого результату, коригування, зміни в плануванні та розподілі ресурсів, удосконалення процесу завдяки постійному контролю. Застосування циклу Демінга дозволяє підвищити якість процесів управління та сервісу, забезпечуючи досягнення стабільних результатів діяльності, що відповідають встановленим нормам і вимогам, при раціональному витрачанні ресурсів.



Рис.2 ЦиклЕ.Демінга

Управління якістю продукції або послуг – це планомірний процес дії на фактори та умови, від яких залежить рівень якості продукції або послуг.

Фактори, які впливають на якість продукції – це умови праці, засоби праці та рівень виконання самої праці. Умови праці – це обставини, середовище, в якому відбувається праця (виробничі умови, психологічний клімат, моральне і матеріальне стимулювання).

Механізм управління якістю праці працівників наступний:

- вивчення технічних та економічних можливостей підприємства або установи, яка надає послуги;
- планові завдання по якості;
- конструкторські та технологічні розробки, що розробляються і впроваджуються у відповідності з плановими завданнями виробництва або надання послуг;
- виробництво продукції або надання послуг;
- збирання та обробка інформації в процесі виробництва або надання послуг та фактичну якість продукції або послуг;
- розробка заходів у випадку розходження фактичної якості продукції або послуг із запланованою по усуненню причин цих недоліків;
- доведення прийнятого рішення до виконавців;
- оцінка нового фактичного рівня якості продукції або послуг для визначення ефективності прийнятих заходів.

Управління якістю продукції або послуг є ключовою проблемою стабілізації економічного розвитку країни, та забезпечення конкурентоспроможності продукції і послуг закладів ресторанної сфери .

Розрахунок коефіцієнта якості праці на виробництві або установі, яка надає послуги.

Системи комплексного процесного управління якістю продукції базується на:

- бездефектному виготовленні продукції або наданні послуг, коли кожний виконавець несе повну відповідальність за якість своєї праці і матеріально нагороджується за неї;

- запобіганні з'явлення похибки при конструюванні виробів, при виборі технології та технологічній підготовці виробництва;

- використанні коефіцієнта якості праці та ін.

Коефіцієнт якості праці розраховують за формулою

$$K = K_0 + \sum_{i=1}^m K_{ni} \cdot \sum_{i=1}^m K_{ci}$$

де K_0 – коефіцієнт якості праці, прийнятий за норму, $K_0 = 1$;

K_{ni} , K_{ci} – коефіцієнти, що дорівнюють часткам одиниці і враховуються при порушеннях вимог до якості праці (K_c) чи перевищенні установлених вимог до якості праці (K_n).

Коефіцієнти K_{ni} та K_{ci} установлюються на підприємстві чи установі, яка надає послуги, для кожної з робочих ділянок з урахуванням специфіки робіт, що проводяться.

Практичне завдання

1. Надати відповідь на питання: основні принципи процесного управління якістю .Постулати Е.Демінгу.

2. Ситуаційне завдання.

Визначення циклу Демінга для покращення якості анімаційних послуг туристичного готелю та ресторану «люкс» української кухні: описати всі етапи для заданих закладів , з врахуванням дії персоналу ,сервісного обслуговування , використовуючи складові циклу Демінгу.

2.Розрахунок коефіцієнта якості праці персоналу ресторану (за вибором викладача) :працівників горячого та холодного цехів при різних значеннях K_{ni} та K_{ci} , за отриманими даними. Студенти у відповідності із завданням розраховують коефіцієнт якості праці при різних значеннях K_{ni} та K_{ci} , за отриманими даними роблять висновок про якість праці на ресторанному виробництві, а також складають свою систему управління якістю праці на підприємстві та обґрунтовують її доцільність(таблиця 1)

Коефіцієнти пов'язані з підвищенням якості праці:

K_{n1} – економія енергоресурсів у цеху;

K_{n2} – перевиконання плану по виконанню заготовкам ;

K_{n3} – внесення пропозиції зі зміною меню

Коефіцієнти пов'язані із зниженням якості праці:

K_{c1} – низький рівень виготовлення страв по замовленню ;

K_{c2} – порушення вимог техніки безпеки та виробничої санітарії;

K_{c3} – перевитрати енергоресурсів;

K_{c4} – не виконання розпорядження по доставкам продуктів в наданий строк.

Таблиця 1. Варіанти для розрахунку

Варіант завдання	K_{ni}			K_{ci}			
	K_{n1}	K_{n2}	K_{n3}	K_{c1}	K_{c2}	K_{c3}	K_{c4}
1	0,2	0,1	0,2	0,12	0,2	0,08	0,2
2	0,3	0,2	0,05	0,15	0,2	0,05	0,05
3	0,1	0,15	0,3	0,1	0,15	0,1	0,1
4	0,15	0,2	0,25	0,1	0,1	0,1	0,1
5	0,25	0,1	0,15	0,2	0,15	0,05	0,1
6	0,1	0,15	0,1	0,15	0,2	0,15	0,15
7	0,1	0,2	0,05	0,15	0,1	0,2	0,2
8	0,2	0,1	0,05	0,15	0,2	0,1	0,2

3. Розрахунок коефіцієнта якості праці покоївок конгрес готелю при різних значеннях K_{ni} та K_{ci} , за отриманими даними (таблиця 2)

Коефіцієнти пов'язані з підвищенням якості праці:

K_{n1} – економія енергоресурсів;

K_{n2} – перевиконання плану генерального клінінгу у готелі;

K_{n3} – внесення пропозиції.

Коефіцієнти пов'язані із зниженням якості праці:

K_{c1} – низький рівень клінінгу по замовленню ;

K_{c2} – порушення вимог техніки безпеки та виробничої санітарії;

K_{c3} – перевитрати енергоресурсів;

K_{c4} – не виконання розпорядження керівництва в наданий строк.

Таблиця 2. Варіанти для розрахунку

Варіант завдання	K_{ni}			K_{ci}			
	K_{n1}	K_{n2}	K_{n3}	K_{c1}	K_{c2}	K_{c3}	K_{c4}
1	0,1	0,1	0,3	0,15	0,1	0,05	0,1
2	0,2	0,3	0,03	0,12	0,3	0,05	0,05
3	0,2	0,15	0,2	0,2	0,12	0,2	0,2
4	0,12	0,1	0,20	0,2	0,1	0,1	0,1
5	0,25	0,2	0,15	0,1	0,12	0,05	0,2
6	0,3	0,15	0,2	0,12	0,2	0,10	0,10
7	0,2	0,1	0,05	0,15	0,3	0,1	0,1
8	0,3	0,2	0,02	0,12	0,3	0,2	0,1

Контрольні запитання:

1. Які основні принципи можуть бути покладені в основу управління якістю продукції?
2. Що таке «коефіцієнт якості праці» і як його розрахувати?
3. Що характеризує цикл PDCA (цикл Демінга)?
4. На які основні складові потрібно звернути увагу при побудові циклу Демінга?

Практичне заняття № 4

Тема . Сучасні системи управління якістю

Мета роботи: ознайомлення із сучасними системами управління якістю продукції та практичними навичками побудови «петлі якості» для підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Теоретичні положення.

Система управління якістю підприємства ресторанного бізнесу складається з підсистем— загальної, спеціальної та забезпечуючої.

До загальних підсистем управління якістю належать:

- 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.

До спеціальних підсистем управління якістю входять:

- стандартизація;
- випробування продукції та послуг;
- профілактика браку;
- оцінка відповідності та сертифікація.

До забезпечуючих підсистем управління якістю належать:

- правове забезпечення;
- інформаційне забезпечення;
- матеріально-технічне забезпечення;
- метрологічне забезпечення;
- кадрове забезпечення;
- організаційне забезпечення;
- технологічне забезпечення;
- фінансове забезпечення.

Система управління якістю - частина системи управління, яка спрямована на досягнення результатів, відповідних до поставленої мети у сфері якості для задоволення потреб, очікувань та вимог споживачів.

Загальне управління якістю. Підхід до управління організацією, спрямований на якість, ґрунтується на участі всіх її членів і має на меті як досягнення довготермінового успіху шляхом задоволення потреб споживача, так і отримання користі для членів організації та суспільства. Total quality management (TQM) (загальне управління якістю) чи його складові частини деколи називають «total quality» («загальна якість»), «CWQC (company wide quality control)» («управління якістю в межах компанії»), «TQC» (total quality control) («загальне оперативне управління якістю») тощо.

Етапи розвитку загального управління якістю TQM (Total quality management), як науково-практичного підходу до забезпечення якості

Основна філософія TQM – якість має бути контрольованою і вимірною. Якість повинна контролюватися на кожному етапі виробництва.

Найбільшого поширення концепція знайшла в таких промислово розвинених країнах як США, Німеччина, Велика Британія, Швеція, Японія, Південна Корея, Тайвань. В кожній країні вона трактувалась по-своєму, виходячи з особливостей її історичного розвитку та робіт з управління якістю.

У економічно розвинених країнах система якості будується у відповідності до міжнародних стандартів ISO 9000. ISO (International Organization for Standardization) – це міжнародна організація з сертифікації продукції, яка встановлює загальні вимоги до безпечності і якості продукції, праці, надання послуг.

Концепція TQM і концепція стандартів ISO взаємодоповнюють одна одну. Але, якщо стандарти ISO призначені для регулювання взаємовідносин між виробником і споживачем, то концепція TQM призначена тільки для внутрішньої потреби виробника. **Концепція ISO відповідає на питання**

ня, що необхідно робити для забезпечення якості, а концепція TQM – надає механізми виконання.

Фахівці з TQM не мають єдиної думки щодо кількості принципів, на яких базується концепція. Основними визнані вісім принципів TQM, в основі яких лежать принципи розроблені Е. Демінгом. *Найбільш важливі елементи концепції TQM базуються на 8 принципах управління якістю Е. Демінга.*

Системний підхід до управління якістю передбачає формування цільової системи управління підприємством готельно-ресторанного господарства, яка спрямована на упорядкування сукупності взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів об'єктів виробництва, призначених для досягнення поставленої мети, тобто створення умов для забезпечення необхідного рівня якості об'єкта виробництва при мінімальних витратах.

Найважливішим елементом системи якості є життєвий цикл продукції, або «петля якості». «Петля якості» – концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях: від визначення потреб до оцінки їх задоволення. Об'єктами управління якістю продукції є всі елементи, що утворюють петлю якості. Під петлею якості відповідно до міжнародних стандартів ISO розуміють замкнутий у вигляді кільця життєвий цикл продукції, що включає наступні основні етапи: маркетинг; проектування і розробку технічних вимог, розробку продукції; матеріально-технічне забезпечення; підготовку виробництва і розробку технології та виробничих процесів; виробництво; контроль, випробування і обстеження; упаковку і зберігання; реалізацію і розподіл продукції; монтаж; експлуатацію; технічну допомогу і обслуговування; утилізацію. Найбільш важливим тут є забезпечення цілісності процесів управління якістю на всіх етапах життєвого циклу продукції.

Управління якістю продукції здійснюється циклічно і проходить через певні етапи, іменовані циклом Демінга. Реалізація такого циклу називається оборотом циклу Демінга. За допомогою петлі якості здійснюється взаємозв'язок виробника продукції зі споживачем і з усіма об'єктами, що забезпечують рішення задач управління якістю продукції. За характером впливу на етапи «петлі якості» в системі якості можуть бути виділені три напрямки:

Забезпечення якості – всі заплановані і систематично здійснювані види діяльності в рамках системи якості, а також додаткові види (послуги), необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт буде виконувати вимоги, що пред'являються до якості.

Управління якістю – методи та види діяльності оперативного характеру, які використовуються для виконання вимог щодо якості та спрямовані як на управління процесом, так і на усунення причин незадовільного функціонування на всіх етапах «петлі якості» для досягнення економічної ефективності. **Поліпшення якості** – заходи, що проводяться для підвищення ефективності та результативності діяльності і процесів з метою отримання вигоди, як для організації, так і для її споживачів

Для оцінки якості продукції та послуг у готельно-ресторанних закладах можливе створення та реалізація системи петель якості:

- 1-ша петля якості – самостійна оцінка якості процесу виконавцем;
- 2-га петля якості – оцінка процесу на рівні технологічного виготовлення продукції (або надання сервісної послуги);
- 3-тя петля якості – оцінка системних недоліків процесу надання послуг(або продукту);
- 4-та петля якості – оцінка задоволеності відвідувачем послуги(продукції)

1-ша петля якості. Самооцінка персоналу закладу по двом критеріям: Задоволеність виконанням своїх персональних обов'язків за власним відчуттям. Задоволеність виконанням своїх персональних обов'язків за відгуками колег(адміністрації)

2-га петля якості. Оцінка на рівні технологічного виконання продукції (або надання сервісної послуги). Даний етап оцінки якості передбачає наявність кількісної характеристики цехів, технологічних ліній, страв в меню та частоти його оновлення

3-тя петля якості. Оцінка системних оцінка системних недоліків процесу надання послуг(або продукту). На даному етапі аналізу необхідно врахувати всі збої у технологічному циклі виготовлення харчової продукції техніки сервірування, наявності презентацій, виконання правил етикету .

4-та петля якості. Оцінка задоволеності відвідувачем послуги(продукції-її) Даний етап оцінки якості передбачає систематичний збір інформації про те, наскільки гості задоволені кожним відвідуванням закладу (моніторинг відгуків, кількості відвідувачів кожного дня, замовлень банкетів, фуршетів, анімацій, конференцій і ...) Сучасні системи управління якістю

Практичне завдання

1. Надати відповідь на питання. Системний підхід до управління якістю. Системи управління якістю. Концепція загального управління якістю (Total Quality Management) Піраміда якості TQM .

2. Ситуаційне завдання.

1 Побудування «петлі якості» для надання послуги харчування у тематичному кафе загального типу та у спеціалізованому рибному ресторані категорії «люкс» (за вибором студента) Охарактеризувати кожен складову петлі якості. У висновках обґрунтувати складові «петлі якості»

2 Побудування «петлі якості» основних та додаткових послуг spa та бізнес-готелів (за вибором студента) Охарактеризувати кожен складову петлі якості.

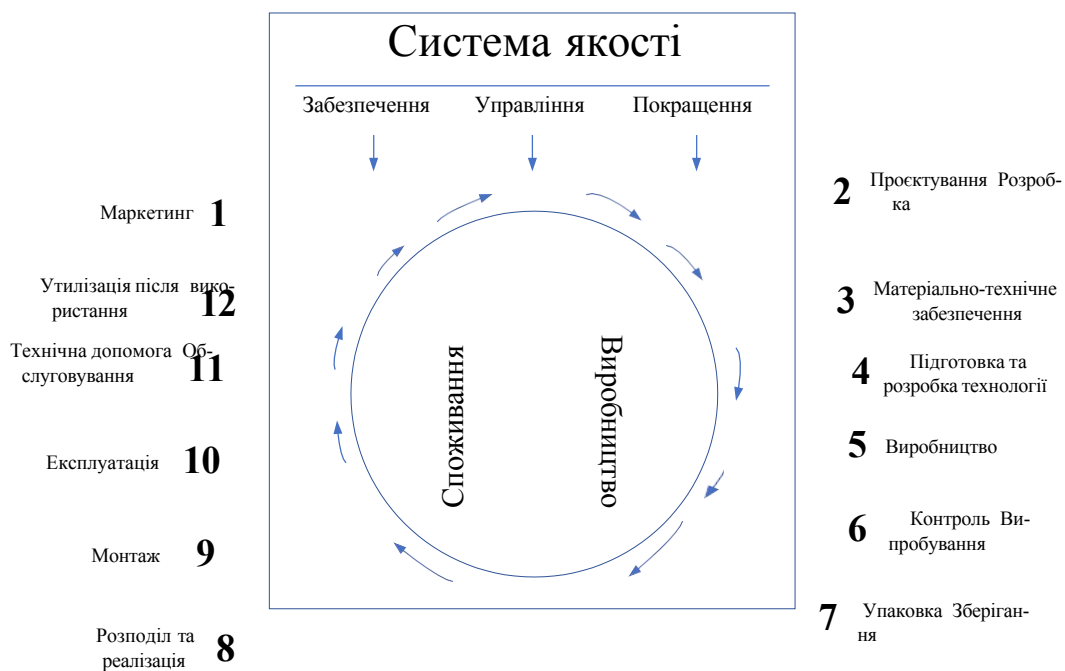
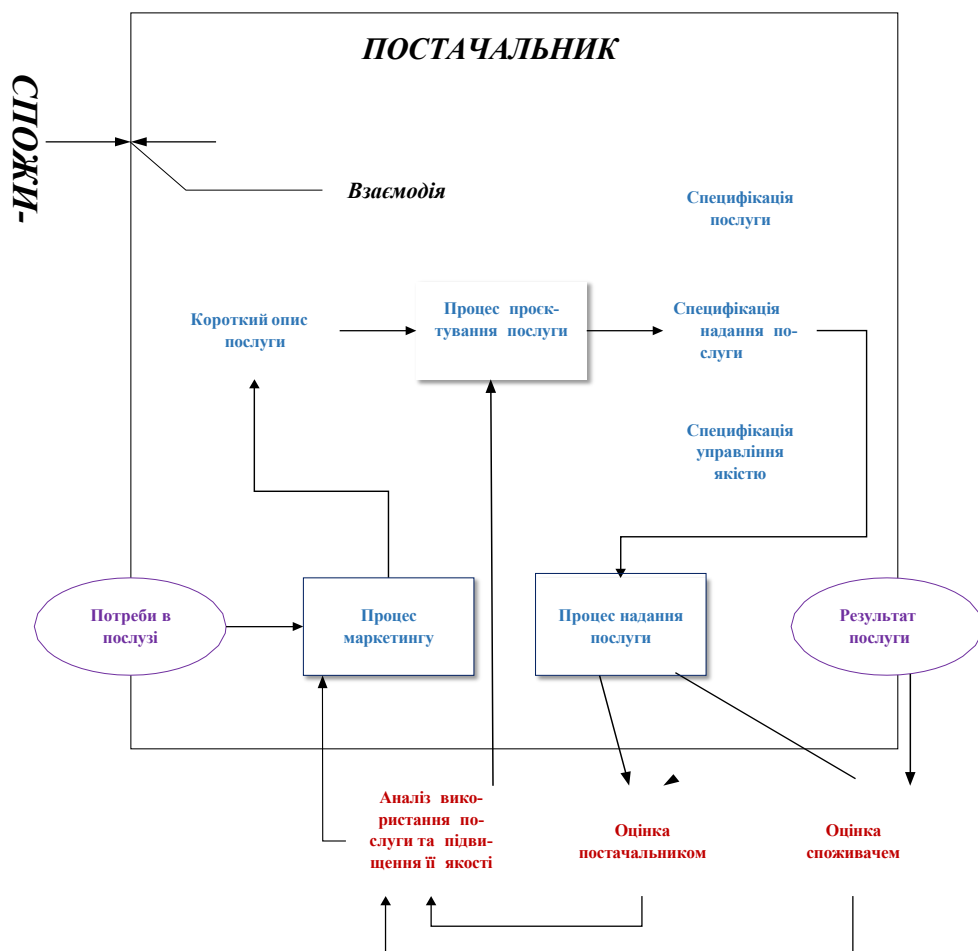


Рисунок 1 – Петля якості

У стандартах ISO-9000 наводяться вимоги до системи якості послуг.

При цьому «Петля якості» матиме інший вигляд (рис..2)



Контрольні запитання

1. Що представляє собою життєвий цикл продукції? Чим він відрізняється від «петлі якості» послуги?
2. Назвіть основні складові життєвого циклу послуги харчування.
3. Характеристика сучасних моделей управління якістю.

Практичне заняття № 5

Тема: Методи оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Мета: надання практичних навичок оцінки рівня якості продукції та послуг з використанням загального, комплексного та кількісного методів управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Теоретичні положення.

Оцінку якості слід розглядати як основу формування механізму управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу продукції або послуг. **Оцінка рівня якості продукції** Для вирішення теоретичних та практичних проблем оцінки якості виробів, послуг, процесів або систем використовується науково обґрунтований метод комплексної оцінки якості – *кваліметрія*. **Основним завданням кваліметрії вважаються наступні практичні напрямки:**– методів визначення чисельних значень показників якості продукції, збору і обробки даних для встановлення вимог до точності показників;– розробка єдиних методів вимірювання та оцінки показників якості;– розробка одиничних, комплексних та інтегральних показників якості продукції. Оцінка рівня якості продукції може проводитися *диференційним, комплексним і змішаним методами*. **Диференційним** називається метод оцінки рівня якості продукції, заснований на зіставленні сукупності значень одиничних показників якості продукції з відповідною сукупністю значень базових показників. При оцінці рівня якості продукції **диференційним методом** відносний показник якості (Q_i) обчислюють за формулами (1.1), (1.2):

$$Q_i = \frac{P_{i \text{ дослід}}}{P_{i \text{ базове}}} \quad (1.1) \quad \text{або} \quad Q_i = \frac{P_{i \text{ базове}}}{P_{i \text{ дослід}}} \quad (1.2)$$

де $P_{i \text{ дослід}}$ — значення i -го показника якості продукції, що оцінюється;

$P_{i \text{ базове}}$ — значення i -го базового показника;

$i = 1, \dots, n$ — кількість оцінюваних показників якості.

З двох залежностей вибирають ту, при використанні якої збільшення числового значення показника якості дослідного зразка призводить до покращення якості продукції.

При порівнянні сукупностей значень одиничних показників якості продукції, яка порівнюється з базовими показниками, встановлено:

* якщо всі відносні значення показників більші або рівні 1, то рівень якості оцінюваної продукції вищий або дорівнює базовому рівню;

* якщо всі відносні значення показників менше 1, то рівень якості оцінюваної продукції нижче базового;

Якщо частина показників якості дослідної продукції краща, ніж у базового, а частина гірше, то використовують **комплексний метод оцінки якості**. **Комплексний метод** представляє собою об'єднання обраних одиничних показників в один комплексний показник.

Оцінюється рівень якості продукції шляхом порівняння сукупності одиничних показників якості цієї продукції з відповідною сукупністю одиничних показників якості базового зразка (1.3).

$$Q = k_1q_1 + k_2q_2 + k_3q_3 + \dots + k_nq_n \quad (1.3)$$

де: $q_1, q_2, q_3, \dots, q_n$ – відносні значення 1, 2, 3...n показників якості

$k_1, k_2, k_3, \dots, k_n$ – коефіцієнти вагомості цих показників у загальній оцінці якості

Базові показники якості встановлюються на підприємстві чи установі, яка виробляє продукцію або надає послуги.

Недопустимим є відхилення дослідного зразка від базового, якщо якість дослідного зразка відхиляється від базового на $\pm 5\%$.

Практичне завдання 1.

1.Надати відповідь на питання: особливості диференційного і комплексного методів оцінки якості продукції сфери послуг ресторану.

2.Визначити комплексний показник якості солоної сьомги - Q, який включає етап оцінки якості отриманої сировини, етап процесу виробництва і етап оцінки якості готової продукції (табл.1

Таблиця 1

Оцінки впливу етапів виробництва на якість продукції

Сировина			Виробництво			Готова продукція		
Коефіцієнт вагомості – 0,6			Коефіцієнт вагомості – 0,3			Коефіцієнт вагомості – 0,1		
P ₁	Свіжість	к.ваг. 0,4	P ₄	Накопич.солі	к.ваг. 0,3	P ₇	Щільність	к.ваг. 0,5
P ₂	Щільність	к.ваг. 0,3	P ₅	Тривалість	к.ваг. 0,6	P ₈	Вміст солі	к.ваг. 0,5
P ₃	Жирність	к.ваг. 0,3	P ₆	Втрат.екст.реч	к.ваг. 0,1			

Всі коефіцієнти вагомості дослідних показників на кожному етапі виробництва в сумі повинні дорівнювати 1. Кожен з дослідних показників співвідносимо з базовим значенням, який вказується в нормативній документації або зі зразком такої ж продукції, якість якої краще за дослідну продукцію, використовуючи формулу (1.3).

Практичне завдання 2. Визначити комплексний показник якості трьох гарячих страв(борщ, рибний суп, курячий бульон) за даними, які наведено в табл. 2

Таблиця 2

Показники якості трьох гарячих страв

Найменування показник	Коефіцієнт вагомості	Значення показників, бали		
		страва № 1	страва № 2	страва № 3
1	2	3	4	5
Естетичні показники:				
- відповідність презентації	0,20	7	6,5	9
- рівень обробки і оздоблення	0,21	6	6	10

- виразність аромату	0,05	9	9	10
Функціональні показники:				
- відповідність порційної ваги	0,20	9	9	9
- відповідність сезону	0,24	8	8	7
- відповідність призначенню	0,10	8	8	9

Практичне завдання 3. Визначити комплексний показник якості нового зразка холодильника у номерах категорії «люкс» (табл. 3).

Таблиця 3

Показники якості побутових холодильників у номерах категорії «люкс»

Показники	Новий зразок	Базовий зразок
Об'єм холодильної камери, дм ³	150	120
Об'єм морозильної камери, дм ³	16	11
Середній строк використання, років	12	10
Вартість, грн.	2500	2000
Експлуатаційні витрати на рік, грн.	180	150

У нового холодильника кращі показники:

- естетичні – за рахунок зовнішнього оформлення і форми;
- ергономічні – за рахунок присутності автомату для танення та видалення льоду.

Експертами встановлено наступні коефіцієнти вагомості:

- коефіцієнт, що враховує зміни естетичних показників – 0,05;
- коефіцієнт, що враховує зміни ергономічних показників – 0,07;
- коефіцієнт, що враховує зміни об'єму холодильної камери – 0,8;
- коефіцієнт, що враховує зміни об'єму морозильної камери – 0,4;

Контрольні запитання

1. Метод комплексної оцінки якості – *кваліметрія*: завдання та значення.
2. Оцінка рівня якості продукції *диференційним методом*
3. Використання *комплексного методу оцінки якості*.

Практичне заняття № 6

Тема: Методи контролю якості продукції та послуг у готельно-рестораних комплексах.

Мета : ознайомлення з організаційно-методичними основами сучасних систем контролю якості та отримання практичних навичок з обчислення статистичних методів контролю якості ресторанної продукції і готельних послуг .

Теоретичні положення.

Основним фактором конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу є якість їх продукції і послуг. Контроль якості продукції відноситься до числа найважливіших критеріїв функціонування підприємства в умовах насиченого ринку і конкуренції.

Сучасні інструменти контролю якості – це методи, які використовуються для вирішення завдання кількісної оцінки параметрів якості.

Існують різні методи контролю якості, серед яких **особливе місце займають статистичні методи оцінки якості**. Основне призначення статистичних методів контролю – це контроль за протіканням процесу і отримання учасником процесу фактів для корегування і покращення процесу.

Використання на практиці семи інструментів контролю якості лежить в основі одного з найважливіших вимог Загального управління якістю – постійного самоконтролю. Сім інструментів якості дозволяють вирішити 95 % проблем ,

- **контрольний листок** – інструмент збору даних і їх автоматичного упорядкування для подальшого використання зібраної інформації

- **гістограма (Histogram)** – інструмент, який дозволяє наочно оцінити розподіл статистичних даних, які згруповані за частотою попадання даних в певний заздалегідь заданий інтервал;

- **діаграма Парето (Pareto Diagram)** – інструмент, який дозволяє об'єктивно виявити основні фактори, які впливають на дослідну проблему, і розподілити зусилля для її ефективного вирішення;

- **метод стратифікації тобто розшарування даних (Stratification)** – інструмент, що дозволяє провести розподіл даних на підгрупи за певною ознакою;

- **діаграма розкидання або розсіювання (Scatter Diagram)** – інструмент, який дозволяє визначити вид і тісноту зв'язку між парами відповідних перемінних;

- **діаграма Ісікави (причино-наслідкова) (Cause and Effect Diagram)** – інструмент, який дозволяє виявити найбільш суттєві фактори або причини, що впливають на кінцевий результат або дослід;

- **контрольна карта (Control Chart)** – інструмент, який дозволяє відслідкувати хід протікання процесу і вплинути на нього за допомогою відповідного зворотного зв'язку, попереджуючи його відхилення від вимог, що висуваються до процесу. Перераховані інструменти контролю якості є найбільш важливою складовою комплексної системи Загального управління якістю TQM .

Гістограми та її побудова.

Гістограма представляє собою графік, побудований за певний період часу за даними, які розподіляються на кілька інтервалів. Дані для побудови гістограми збирають протягом певного періоду часу. Висота стовпчика кожного інтервалу даних визначається кількістю спостережень, результати яких заносяться у відповідний інтервал графіка у вигляді таблиці.

Незважаючи на едентичні умови виробництва, показники якості завжди мають певне розсіювання. Автоматизація виробництва зменшує розсіювання, але повністю не позбавляє від нього. Частота розсіювання є максимальною в центрі зони розсіювання, а далі від центру частота стає меншою, тобто розсіювання відповідає нормальному закону розподілу.

Гістограма будується здебільшого для аналізу значень вимірних параметрів, але може використовуватись і для одержання розрахункових значень.

Систематизуючи показники якості та аналізуючи побудовану гістограму, можна визначити вид розподілу, визначити середнє значення $\bar{x}$, порівняти показники якості із контрольними даними нормативної документації і отримати інформацію дисперсії S та визначити стандартне відхилення.

Завдяки простоті побудови і наочності гістограми застосовують в різних сферах для аналізу:

- значень показників якості, таких, як розміри, маса, хімічний склад, вихід продукції, при приймальному контролі, при контролі процесу в різних видах діяльності, при контролі готової продукції та послуг у сфері гостинності;
- часу надання послуг ;
- кількості якісних або неякісних послуг тощо.

Приклад складання гістограми

При виробництві кетчупу збирають дані про чисту вагу кетчупу в кожній окремій пляшці і заносимо в контрольний листок. Досліджено вагу кетчупу в 100 пляшках. Отримані результати 100 вимірів ваги кетчупу у пляшках наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати вимірювання ваги кетчупу в 100 пляшках

Вага кетчупу в досліджених пляшках							
551,68	554,37	553,25	546,79	547,10	547,05	546,83	552,97
548,15	550,03	551,04	545,03	554,46	552,11	552,23	546,50
550,85	548,14	565,21	551,23	547,55	551,77	557,44	548,04
552,23	544,24	539,71	549,09	552,74	545,39	550,82	547,24
552,81	544,97	552,10	551,80	545,32	548,38	558,36	544,06
551,42	546,43	546,90	552,69	540,21	554,85	553,70	549,70
545,38	551,54	546,62	546,89	549,42	549,03	550,54	553,89
541,96	546,73	547,33	550,96	558,98	553,52	545,31	547,27
551,87	545,12	548,46	548,13	545,07	550,69	552,62	548,26
555,31	550,52	547,71	554,68	546,81	538,21	549,62	547,22
551,07	543,98	547,31	550,29	545,91	547,75	554,81	552,24
549,31	554,89	547,30	552,18	550,25	551,26	554,40	548,50
556,99	544,56	548,89	552,58				

Розраховуємо діапазон розмаху отриманих даних R

$$R = X_{\max} - X_{\min}$$

де $X_{\max}$ - найбільше значення; $X_{\min}$ - найменше значення.

В нашому випадку $X_{\max} = 565,21$ г, $X_{\min} = 538,21$ г, тобто

$$R = 565,21 - 538,21 = 27 \text{ г.}$$

Визначаємо кількість інтервалів n на гістограмі за формулою Стерджеса:

$$n = 1 + 3,322 \cdot \lg N,$$

де N – загальна кількість зібраних даних у виборці, $N = 100$.

Відповідно $n = 1 + 3,322 \cdot \lg 100 = 1 + 3,322 \cdot 2 = 7,644$, приймаємо – 8

Визначаємо розмір інтервалів таким чином, щоб розмах, який включає максимальне і мінімальне значення, ділився на інтервали рівної ширини. Для цього ширину інтервалів визначаємо за формулою

$$H = R/n$$

В нашому випадку $R = 27$ г, а $n = 8$

$$H = 27 / 8 = 3,375 \text{ г, приймаємо } 4 \text{ г.}$$

Визначаємо межі інтервалів. Спочатку визначаємо нижню межу першого інтервалу і додаємо до неї розраховану нами ширину цього інтервалу для отримання межі між першим і другим інтервалами. Далі продовжуємо додавати знайдену ширину інтервалу H до попереднього значення для отримання другої межі, потім третьої і далі. Після завершення такої роботи верхня межа останнього інтервалу повинна співпадати з максимальним значенням $X_{\max}$.

8. Проводимо горизонтальні і вертикальні осі, а потім на кожній осі вибираємо масштаби.

9. На горизонтальну вісь необхідно нанести межі інтервалів. На осі абсцис з обох сторін (перед першим і після останнього інтервалу) слід залишити місце не менше розміру одного інтервалу.

Використовуючи ширину як основу, бідуюмо прямокутники, висота кожного з них дорівнює частоті потрапляння результатів спостережень у відповідний інтервал. На графік наносимо лінію, яка є середнім арифметичним значенням $\bar{x}$.

Результати вимірів ваги кетчупу в 100 пляшках розподілено на 8 інтервалів і за отриманими даними будуємо гістограму (рис. 1).

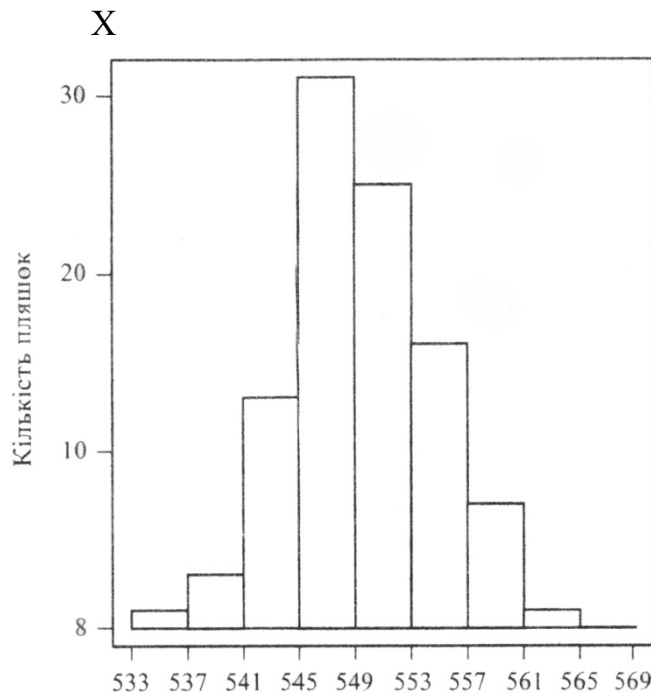


Рис. 1 – Гістограма розподілу ваги кетчупу в пляшках

З графіка можемо бачити, що найбільша кількість спостережень перебуває в інтервалі від 545 до 549 грамів. Середнє значення, розраховане для цих даних, становить 550 грамів.

Отже, можемо зробити висновок, що середня маса кетчупу у пляшках знаходиться близько до середнього значення, але спостерігається відхилення в бік меншої ваги на 1 г.

Практичне завдання 1.

1. Надати відповідь на питання: статистичні методи контролю якості продукції та послуг.Доповідь(усна).
- 2.Для якісного обслуговування персоналом туристичного готелю проведено дослідження максимального завантаження відвідувачами його спа комплексу протягом доби. Результати досліджень наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Завантаження спа комплексу готелю протягом доби.

Час, год	Завантаження зали, %	Час, год	Завантаження зали, %
9.00-10.00	10	16.00-17.00	45
10.00-11.00	20	17.00-18.00	45
11.00-12.00	40	18.00-19.00	50
12.00-13.00	70	19.00-20.00	50
13.00-14.00	90	20.00-21.00	40
14.00-15.00	95	21.00-22.00	20
15.00-16.00	70	22.00-23.00	15

За результатами отриманих даних побудуйте гістограму і зробіть висновки відносно того, в які години роботи спа центру необхідно збільшити кількість персоналу для якісного обслуговування відвідувачів.

Практичне завдання 2. Експертні дослідження визначили вплив різноманітних факторів на рішення споживачів кафе у виборі страв (табл. 3)

Таблиця 3

Результати експертних досліджень

Фактори впливу	Кількість відповідей за різними факторами	Відсоток від загальної кількості опитаних, %
1. зручність блюда	70	16
2. рівень обслуговування	80	19
3. цінова політика	60	14
4. інтер'єр приміщення	30	7
5. ступінь харчового задоволення	40	9
6. термін її приготування	50	12
7. рівень професіоналізму поварів	40	9
8. наявність презентації	60	14
Всього	430	100

Необхідно побудувати гістограму за показниками вагомих факторів, що впливають на вибір страв у період відпочинку. Зробіть висновок стосовно найбільш вагомих факторів.

Діаграма Ісікави – це причино-наслідкова діаграма, яка будується на основі багато чисельних факторів, між якими існують відносини типу причина – наслідки і показує відношення між показниками якості та діючими на них факторами. **Причино-наслідкова діаграма** – це інструмент, який дозволяє визначити найбільш суттєві фактори (причини), які впливають на кінцевий результат (наслідок). Якщо в результаті технологічного процесу якість отриманих виробів є незадовільною, це означає, що в якійсь точці процесу відбулося відхилення від заданих умов. Причино-наслідкова діаграма Ісікави враховує такі компоненти, що пов'язані з якістю, як «людина», «методи», «засоби», «матеріал», «управління», «середовище». Її зовнішній вигляд нагадує «риб'ячий скелет».

Стосовно до розв'язуваної задачі кваліметричного аналізу:

- задля компоненти "людина" необхідно визначити фактори, що пов'язані з безпекою виконання операцій на виробництві;
- задля компоненти «засоби» - взаємовідносини елементів обладнання ресторанів і готелів, що пов'язані з виконанням певної операції;
- задля компоненти "методи" – фактори, що пов'язані з продуктивністю і точністю виконання операції;
- задля компоненти "матеріал" – фактори, що пов'язані з використанням обладнання;
- задля компоненти "управління" – фактори, що пов'язані з достовірністю визначення помилки під час процесу виконання операції;
- задля компоненти "середовище" – фактори, що пов'язані з впливом середовища на процес виробництва при отриманні послуги.

Послідовність побудови причино-наслідкової діаграми.

Етап 1. Визначення результату, який треба досягти.

Етап 2. Обраний показник якості розміщують посередині правого краю чистого аркуша. Зліва направо проведіть пряму лінію («хребет»), а записаний показник помістіть у прямокутник. Далі виписують головні причини, які впливають на показник якості; заключіть їх у прямокутники і з'єднайте з «хребтом» стрілками у вигляді «великих кісток хребта» (головних причин).

Етап 3. Напишіть (вторинні) причини («середні кістки»), які впливають на головні причини («великі кістки») і розташуйте їх біля «великих кісток». Напишіть причини третього порядку, що впливають на вторинні причини, і розташуйте їх у вигляді «дрібних кісток», які розташовуються біля «середніх кісток».

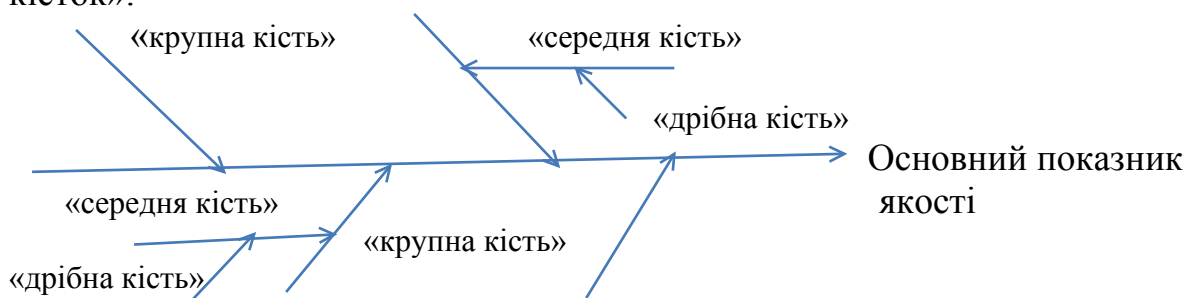


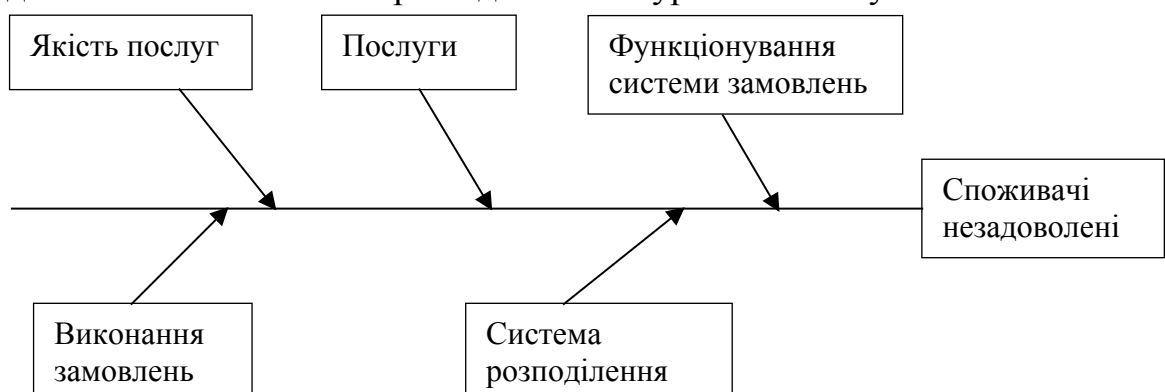
Рис. 1 Принцип побудови діаграми Ісікави

Етап 4. Виділити особливо важливі фактори, які ймовірно мають найбільший вплив на показник якості.

Етап 5. Нанесіть на діаграму всю необхідну інформацію: її назву, найменування процесу або групи процесів, прізвища учасників процесу

В готельно-ресторанному господарстві при дослідженні проблем якості надання послуг, діє принцип «5 Р»: Персонал (PERSONNEL), Послуги (PROCEDURES), Покупці (PATRONS), Навколишнє середовище (PLACE), Забезпечення (PROVISIONS). Діаграма виявляє відношення між показниками і факторами, які на них впливають. Спочатку формулюється проблема або дефект якості. Це "голова риби". Чотири основні фактори аналізу – це "великі кістки скелета". Для кожного фактора на діаграму наносять ймовірні причини дефектів – це ребра, тобто «середні» і «дрібні» кістки риб'ячого скелета.

Наприклад, причино-наслідкова діаграма для виявлення причин незадоволення споживачів при наданні екскурсійної послуги готелю.



Практичне завдання 3.

Студенти будують причинно-наслідкову діаграму готельних послуг за власним вибором, обґрунтовуючи вибір факторів впливу на даний показник якості продукції або послуг.

Побудувати причинно-наслідкову діаграму для виявлення незадоволення відвідувачами послуг харчування у вегетарианському ресторані.

Побудувати причинно-наслідкову діаграму для виявлення незадоволення гостей сервісним обслуговуванням у мотелі**.

Контрольні запитання:

1. З якою метою будується побудови причинно-наслідкової діаграми?
2. Яким чином визначається найбільш вагомі фактори впливу на якість продукції або вибору ресторану?
3. Що таке гістограма?
4. З якою метою будується гістограма?

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. ДСТУ ISO 9000-2015 Система управління якістю. Основні положення та словник. К: Держспоживстандарт України, 2015. 45с
2. Загальне управління якістю// Навчальний посібник/О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь.- Харків: ХНТУСГ, 2019. 205с
3. Управління якістю продукції та послуг// Навчальний посібник/Е.В. Білецький, Д.А. Янушкевич, З.Р. Шайхлісманов. Харків. торгово-економ. інститут КНТЕУ- Х.: ХТЕІ, 2015. 222с
4. Харчова та санітарна токсикологія [Текст] : навч. посіб. / О. В. Кузьмін, В. М. Ісаєнко, Л. М. Акімова та ін. ; Нац. ун-т харч. технологій, Нац. авіац. ун-т, Приватне акц. т-во "Вищ. навч. закл. "Межрегіон. акад. упр. персоналом". – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 556 с
5. Управління якістю та безпекою харчових продуктів : навчально-методичний посібник/Л.А.Тітомир, К.В.Власюк, Я.В.Кравченко-- Одеса : Олді+, 2023. 130с
6. Тітомир Л.А., Д'яконова А.К., Халілова-Чуваєва Ю.О., Коротич О.М. Стандартизація і обґрунтування управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. (стаття)/ Л.А.Тітомир, А.К.Д'яконова, Ю.О.Халілова-Чуваєва, О.М.Коротич// Економік, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики-2021. №4(58), С. 50-66. DOI: 10.37128/2411-4413-2021-4-4

Допоміжна

7. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю готельно-ресторанних послуг» : для студентів спеціальності «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» [Електронне видання] / Л.А.Тітомир .Одеса, МГУ, 2025.93с.
- 8.Тітомир Л.А., Д'яконова А.К.,Жовтяк К.О.Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення Півдня України(стаття)/ Л.А.Тітомир , А.К.Дяконова., К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2021-вип №32- С URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/850>. DOL :10.32782/2524-0072/2021-32-79
- 9.Тітомир Л.А., Д'яконова А.К ,Жовтяк К.О ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ І ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ МАЛИХ ГОТЕЛЬНИХ ФОРМ В УКРАЇНІ(стаття))/ А.К.Д'яконова.,Л.А.Тітомир , К.О.Жовтяк //Економіка та суспільство-2022-вип №44- URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1889> DOL :10.32782/2524-0072/2022-44-103
10. Тітомир Л.А., Власюк К.В. Переваги системи НААР в ресторанному бізнесі. URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1980>DOL :10.32782/2524-0072/2022-45-74