

## **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩОДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### **з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства (ЗРГ) рекреаційного комплексу»**

для студентів, що навчаються за ОКР «Магістр»  
спеціальності 181 «Харчові технології»  
освітньо-професійної програми «Індустрія здорового харчування»

1. Фактор успіху в умовах ринкової економіки.
2. Визначення потреб споживача.
3. Поняття задоволеності споживача. Поняття якість. Динаміка визначення поняття якості.
4. Конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства рекреаційного комплексу.
5. Конкурентоспроможність продукції. Параметри конкурентоспроможності продукції.
6. Якість і задоволеність споживача – фактор успіху закладу ресторанного господарства.
7. Якість продукції та якість послуги. Система тотального управління якістю.
8. Гуртки контролю якості. Система «ДЖІТ».
9. Системний підхід до управління.
10. Значення підвищення якості продукції. Премії з якості.
11. Міжнародні та вітчизняні конкурси з якості продукції та послуг. Цілі конкурсів з якості.
12. Механізм управління якістю продукції та функції, виконання яких він повинен забезпечити.
13. Циклічна модель управління якістю PDSA.
14. Проблеми впровадження систем менеджменту якості на українських підприємствах.
15. Концептуальні положення, на яких базується програма ZD («Нуль дефектів»).

16. Роль та лідерство керівника в управлінні якістю продукції.
17. Кодекс поведінки персоналу.
18. Залучення персоналу до роботи з поліпшення якості.
19. Показники поліпшення діяльності підприємства, що надає послуги

## **ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

### **Базові (основні):**

1. Менеджмент ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Вид. 2-е, стер. – Харків : Світ Книг, 2019. – 486 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 483-485.

2. Метрологія, стандартизація, сертифікація та управління якістю в харчовій промисловості: підруч. Для вищих навчальних закладів / І.Р. Біленька, Я.Г. Верхівкер, А.К. Дьяконова; за заг. ред. І.Р. Біленької; Одеськ. нац. академія харч. технологій. – Одеса: Поліграф, 2008. – 276 с.

3. Основи метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. / О. Л. Кірілеско, В. С. Стояновський. – Вінниця ; Кам'янець-Подільський : Медобори, 2016. – 480 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 469-477.

4. Основи метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. / О. Л. Кірілеско, В. С. Стояновський. – Вінниця ; Кам'янець-Подільський : Медобори, 2016. – 480 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 469-477.

5. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані [Текст] : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – 3-тє вид. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 382 с.

6. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Львів : Магнолія-2006, 2016. – 336 с. – (Вища освіта в Україні). – Бібліогр.: с. 327-335.

7. Управління якістю готельних та ресторанних послуг [Текст] : опор. конспект лекцій / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Каф. готел.-ресторан. та турист. бізнесу. – Київ : КНТЕУ, 2010. – 107 с.

8. Управління якістю кулінарної продукції лікувального та дієтичного харчування [Текст] : навч. посіб. / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова та ін. ; за ред. Л. О. Касілової ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Суми : Унив. кн., 2019. – 279 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 202-203.

9. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Текст] : навч. посіб. / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Львів : Магнолія 2006, 2016. – 328 с. – (Вища освіта в Україні). – Бібліогр.: с. 259-263.

### **Додаткові:**

1. Визначення статистичних методів під час розроблення, впровадження і функціонування системи управління якістю [Текст] / Ф. Грищенко, Т. Лісніченко // Стандартизація, Сертифікація, Якість. – Київ, 2014. – № 5. – С. 23-32.
2. Особливості запровадження систем управління якістю у сфері послуг [Текст] / І. Єршова, В. Паракуда // Стандартизація, Сертифікація, Якість. – Київ, 2007. – №5. – С. 51-54.
3. Статистичне забезпечення управління якістю [Текст] : Навч. посіб. / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. – Київ : ЦУЛ, 2005. – 340 с.
4. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю [Текст] / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 3 (93). – С. 79-87.
5. Сучасні концепції управління якістю продукції [Текст] / О. В. Тарасова, О. В. Левицька // Економіка харчової промисловості. – О. : ОНАХТ, 2010. – № 1. – С.24-27 : рис. – Бібліогр.: 3 назв.
6. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Львів : Магнолія-2006, 2010. – 336 с.