

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ

Кафедра готельного і ресторанного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Завідувач кафедри

_____ проф. Малюк Л.П.

(підпис)

“ _____ ” _____ 20__ року

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ

2014 – 2015 навчальний рік

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-
ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Змістовий модуль 1
**ЯКІСТЬ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ: ПОНЯТТЯ ТА
МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ**

Тема 1. Вступ. Якість та конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки

План

1. Завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Форми контролю.
2. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа».
3. Основні напрямки та перспективи розвитку системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
4. Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

1. Завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Форми контролю.

Метою викладання дисципліни є:

- формування у студентів системи знань щодо систем управління якістю, міжнародного та вітчизняного досвіду впровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства, методів оцінки якості продукції та послуг;
- надання студентам комплексу спеціальних знань стосовно організаційно-методичних принципів забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві; організаційно-економічних основ кваліметрії; управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства на всіх етапах їх життєвого циклу з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення та забезпечення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві в умовах ринкових відносин;
- формування у студентів компетенцій фахівців з управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві в сучасних умовах.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- якість та конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки;
- основні категорії та поняття у сфері якості;
- організаційно-економічні основи кваліметрії;
- методи та засоби кваліметрії;
- організаційно-економічні принципи забезпечення якості;

- системний підхід до управління якістю;
- етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю;
- національні концепції управління якістю;
- управління якістю на базі концепції TQM;
- організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю;
- основні напрямки діяльності України в сфері якості;
- система управління безпекою харчових продуктів;
- система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства;
- процеси системи управління якістю на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

2. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа».

Роль спеціалістів у підвищенні якості та конкурентоспроможності продукції та послуг. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Кваліфікаційна модель фахівця з напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа». Забезпечення та підвищення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства є складною проблемою, яка включає технічні, економічні, соціальні, політичні та правові аспекти. Вирішення цієї проблеми вимагає кваліфікованого персоналу, спроможного організувати роботу в сфері управління якістю на підприємствах індустрії гостинності.

3. Основні напрямки та перспективи розвитку системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Управління якістю як науковий напрямок, що вивчає теорію та практику управління в сфері якості. Організаційно-економічні умови забезпечення якості на мікро- і макроекономічних рівнях управління. Управління якістю являє собою науковий напрямок, що вивчає теорію та практику управління застосовано до сфери якості. Предмет його дослідження – сукупність теоретичних, методичних та практичних питань управління якістю продукції та послуг.

4. Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

Управління якістю – ключова проблема стабілізації забезпечення економічного розвитку країни. Системи управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, системі управління безпекою харчових продуктів HACCP, а також система державного регулювання якості, що заснована на законодавчо-правових нормах у сфері захисту прав споживачів, технічному рівні регулювання.

Особлива роль належить організації управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства, створенню та впровадженню систем управління якістю, аспектам економічного управління якістю на підприємстві, сучасним інструментам та технологіям забезпечення якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Рекомендована література до вивчення теми [1–10], [22 – стор. 5-6, 23 – стор. 7-8].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 2. Основні категорії та поняття у сфері якості

План

1. Поняття категорії якості.
2. Економічні аспекти якості продукції.
3. Процес забезпечення якості.

1. Поняття категорії якості.

Якість являє собою складну категорію, яку можна розглядати з різних позицій: філософської, соціальної, технічної, правової, економічної.

Якість як економічна категорія відображає сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

Об'єктом може бути: товар, послуга, процес, система, організація або окрема особа, або будь-яка комбінація перерахованого вище. У практичній діяльності термін «об'єкт» зазвичай замінюється терміном «продукція».

Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості. Елементи, що визначають якість як економічну категорію. Система «якість» має охоплювати усі стадії життєвого циклу продукції та послуг: дослідження, розробку, виробництво, реалізацію, споживання і т. п. У міжнародних стандартах ISO серії 9000 життєвий цикл продукції розділений на 11 етапів і має назву «Петля (спіраль) якості». Це схематична модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість продукції, послуг на кожній стадії їх життєвого циклу.

2. Економічні аспекти якості продукції.

Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.

До *технічних факторів* належать: конструкція, схема послідовного зв'язку елементів, система резервування, схемні рішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації та ін.

До *організаційних факторів* належать: розподіл праці, спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми та методи контролю, порядок розподілу та реалізації продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (використання), технічного обслуговування, ремонту та ін.

До *економічних факторів* належать: ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці та ін.

Нагальною потребою є розробка й використання різноманітних форм і методів дійового соціально-економічного впливу на всю низку процесів форму-

вання й забезпечення виробництва високоякісної та конкурентоспроможної продукції. Формами та методами економічного впливу на ці процеси є, передусім, узгоджена система прогнозування й планування якості продукції, встановлення прийнятних для виробників і споживачів цін на окремі види товарів і послуг, досить потужна мотивація праці всіх категорій працівників підприємства, а формами впливу соціального – усебічна активізація людського чинника, проведення ефективної кадрової політики, створення належних умов праці та життєдіяльності.

3. Процес забезпечення якості.

Забезпечення якості – це дії, які плануються та систематично виконуються організацією-виробником (постачальником) та створюють упевненість у тому, що якість продукції відповідатиме вимогам, що висуваються до неї.

Існує два різновиди забезпечення якості: внутрішнє та зовнішнє.

Внутрішнє забезпечення якості створює упевненість у заданій якості продукції у керівництві організації-виробника, *зовнішнє* – у споживачів.

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

Для ефективної роботи підприємства готельно-ресторанного господарства необхідні не тільки різні ресурси, але й розробка процесів з надання послуг готельного і ресторанного господарств, а також механізмів їх взаємодії. Усе вищезазначене свідчить про необхідність побудови спеціальної системи для управління якістю, яка має назву «система якості» (система управління якістю) та являє собою сукупність організаційної структури, розподілу повноважень та відповідальності, методів, процедур, ресурсів, які необхідні для встановлення, підтримки та удосконалення якості продукції та послуг. Ефективна, добре структурована система якості дозволить оптимізувати якість з точки зору зменшення різних ризиків, зниження витрат та збільшення прибутку.

У підприємстві формується внутрішньоорганізаційна ієрархія якості, яка наочно демонструє зв'язок якості із загальною ефективністю його діяльності. Підприємства, що виробляють та реалізують ефективними методами високоякісну продукцію, отримують неперевершені конкурентні переваги та завдяки цьому поліпшують загальні результати своєї діяльності. Внутрішньоорганізаційна ієрархія якості є підґрунтям «піраміди якості», яка відображає вплив якості на суспільство у цілому. Суспільство зацікавлене у високій якості на кожному ієрархічному рівні піраміди.

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 проекту;
- якість післяпродажного обслуговування.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 8-30, 23 – стор. 10-13, 24 – стор. 13-29].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 3. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

План

1. Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.
2. Якість продукції та маркетинг.

1. Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

Конкурентоспроможність характеризує властивість об'єкта задовольняти певну конкретну потребу порівняно з аналогічними об'єктами певного ринку.

Конкурентоспроможність продукції (послуги) – це сукупність її властивостей, що відображає ступінь задоволення конкретної потреби у порівнянні з репрезентованою на ринку аналогічною продукцією.

Конкурентоспроможність підприємства (організації, закладу) означає його здатність до ефективної господарської діяльності для досягнення конкурентних переваг та забезпечення прибутковості за умов конкурентного ринку.

Конкурентоспроможність галузі – ступінь її готовності до конкурентної боротьби на внутрішньому та зовнішньому ринках країни. Конкурентоспроможність галузі поряд із традиційними показниками ефективності характеризується ступенем її динамічності та життєздатності за різних варіантів прогнозу економічного розвитку країни та світової економіки.

Конкурентоспроможність регіону (території) визначається спроможністю регіону створювати умови для довготривалого економічного зростання підприємств та ефективного використання ресурсів з метою забезпечення якості життя населення.

Конкурентоспроможність країни може розглядатися з позицій зовнішнього та внутрішнього ринків. Розрізняють глобальну конкурентоспроможність країни на світових ринках, або міжнародну конкурентоспроможність, та конкурентоспроможність країни на національному ринку – національну.

Міжнародна конкурентоспроможність країни характеризує здатність країни в умовах відкритості та конкуренції забезпечити порівняно високу результативність своєї економічної системи, яка відбивається на досягненнях високих та стабільних темпів зростання доходів населення, ефективності та продуктивності, а також розширенні світогосподарських позицій.

Національна конкурентоспроможність визначається здатністю країни використовувати свої конкурентні переваги та створювати умови для довготривалого зростання економіки та ефективного використання ресурсів з метою забезпечення якості життя населення.

Розрізняють предметну та функціональну форми конкуренції.

Виходячи з того, що конкурентоспроможність продукції визначається її здатністю витримувати конкуренцію, складові елементи конкурентоспроможності безпосередньо впливають з методів конкуренції: цінових або нецінових.

У процесі виробництва (надання) матеріалізуються найважливіші визначальні елементи конкурентоспроможності продукції: **якість і витрати**.

Конкурентоспроможність продукції, послуг бажано вимірювати кількісно, що уможливить управління її рівнем. Для цього необхідна інформація, яка характеризує корисний ефект власної продукції та продукції, яку випускають конкуренти за нормативний строк їх придатності, а також сукупні витрати протягом життєвого циклу продукції.

2. Якість продукції та маркетинг.

Маркетинг – це поняття, яке не має однозначного трактування. Це ринкова концепція управління виробництвом і збутом продукції.

Маркетинг – це метод конкурентної боротьби монополій при загостренні проблеми збуту продукції, це інструмент підвищення прибутку, часто навіть за рахунок інтересів споживача.

Метою маркетингу є задоволення суспільної потреби, і виробництво існує для забезпечення споживача продукцією та послугами, яких він потребує.

Завданням маркетингу є досягнення підприємством високого прибутку в умовах конкуренції на світовому товарному ринку за умов його насичення, коли проблема збуту загострилась, а ринок перетворився на ринок споживача.

Сегментація – це процес виділення груп споживачів, які висувають однакові вимоги до ринкової продукції. Такі групи можуть бути визначені на основі географічних та соціально-психологічних факторів.

Таким чином, комплексне вивчення ринку дозволяє розробити ефективну програму якості, а систему якості спрямувати на вирішення проблем споживача, а не виробника продукції.

Успіх на ринку визначається концепцією життєвого циклу продукції (рис. 3.2), згідно з якою найбільш якісна та конкурентоспроможна продукція на ринку з часом витісняється новою продукцією конкурента.

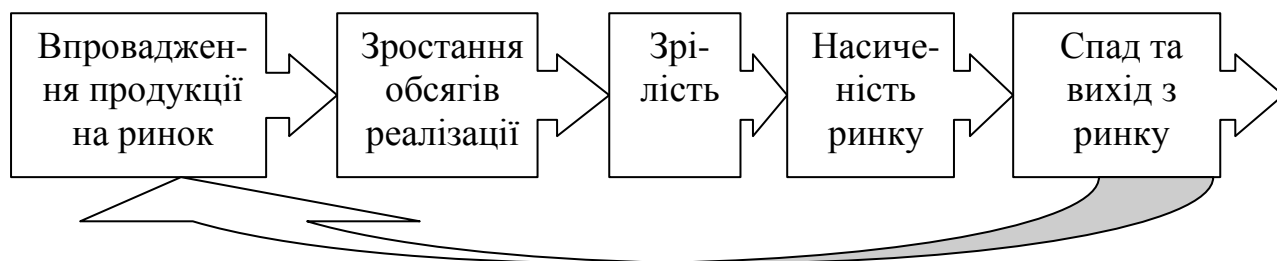


Рис. 1.12 – Концепція життєвого циклу продукції

Ілюстрацією «прицільної якості» може бути модель Норіакі Кано (Японія), яка відображає сприйняття якості споживачем та показує взаємозв'язок якості продукції і послуг та її параметрів.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 31-49, 23 – стор. 13-28, 24 – стор. 33-39].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»

для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 4. Організаційно-економічні основи кваліметрії

План

1. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти.
2. Показники якості, їх класифікація та характеристика.
3. Одиничні показники якості, їх класифікація.

1. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти.

Кваліметрія – наука про способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг. Термін «кваліметрія» походить від латинського слова «qualitas» – якість та від грецького «metreo» – вимірювати.

Розрізняють такі **методи кваліметрії**:

- 1) *загальну кваліметрію*, яка включає розробку та вивчення загальнотеоретичних проблем понятійного апарату вимірювання, оцінки;
- 2) *спеціальні кваліметрії*, які класифікуються за видами методів та моделей якості (наприклад, експертна кваліметрія, ймовірно-статистична кваліметрія);
- 3) *предметні кваліметрії*, які диференційовані за видами об'єктів оцінювання (кваліметрія продукції, кваліметрія процесів, кваліметрія послуг).

Об'єкти кваліметрії:

1. Виробничий процес, технологічний процес, технологічна система або її елементи.
2. Продукція:
 - вироби (ресторанного господарства, харчової промисловості і т.д.);
 - матеріал;
 - продукт (харчовий, біологічний, хімічний і т.п.)
3. Послуга, робота.
4. Інтелектуальний продукт:
 - технологічний метод, програмний продукт;
 - науковий продукт (концепція, методика і т.п.);
 - інші нематеріальні продукти (організаційна система, схема, карта).

2. Показники якості, їх класифікація та характеристика.

Показники якості продукції, послуг – кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

Властивість продукції (послуги) – це її об'єктивна особливість, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання). Властивості продукції умовно можуть поділені на прості та складні.

Кількісна характеристика властивостей продукції характеризується *параметром продукції*. *Ознака продукції* – це кількісна або якісна характеристика властивостей продукції.

Усі показники якості продукції, послуг поділяють на дві групи: узагальнені та диференційовані.

Диференційовані (поодинокі) показники якості, які поділяються на:

- *одиночні показники якості*, які характеризують будь-яку одну властивість одиниці продукції, послуг;
- *комплексні показники якості*, які відображають сукупність декількох властивостей одиниці продукції, послуг.

За кількістю властивостей одиничні показники якості поділяються на відносні та базові, комплексні – на групові, визначальні та інтегральні.

Узагальнений показник якості оцінює якість усієї продукції (послуг) підприємства. Узагальненим показником може бути комплексний визначальний показник якості продукції, послуг.

3. Одиночні показники якості, їх класифікація.

В основі оцінки та аналізу якості продукції та послуг лежать одиночні показники (рис. 4.1).



Рисунок 4.1 – Одиночні показники якості продукції, послуг

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 50-67, 23 – стор. 30-33, 24 – 298-315].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»

для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 5. Методи та засоби кваліметрії

План

1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг.
2. Рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.

1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг.

Слід знати, що **вимірювання** являє собою комплекс дій з визначення числового значення властивостей. Оцінка якості продукції та послуг передбачає 4 етапи.

Слід усвідомити, що оцінювання якості продукції та послуг здійснюється методами прикладної кваліметрії, які поділяють на дві групи:

1. Залежно від способу отримання інформації;
2. Залежно від джерела отримання інформації (рис. 5.1).

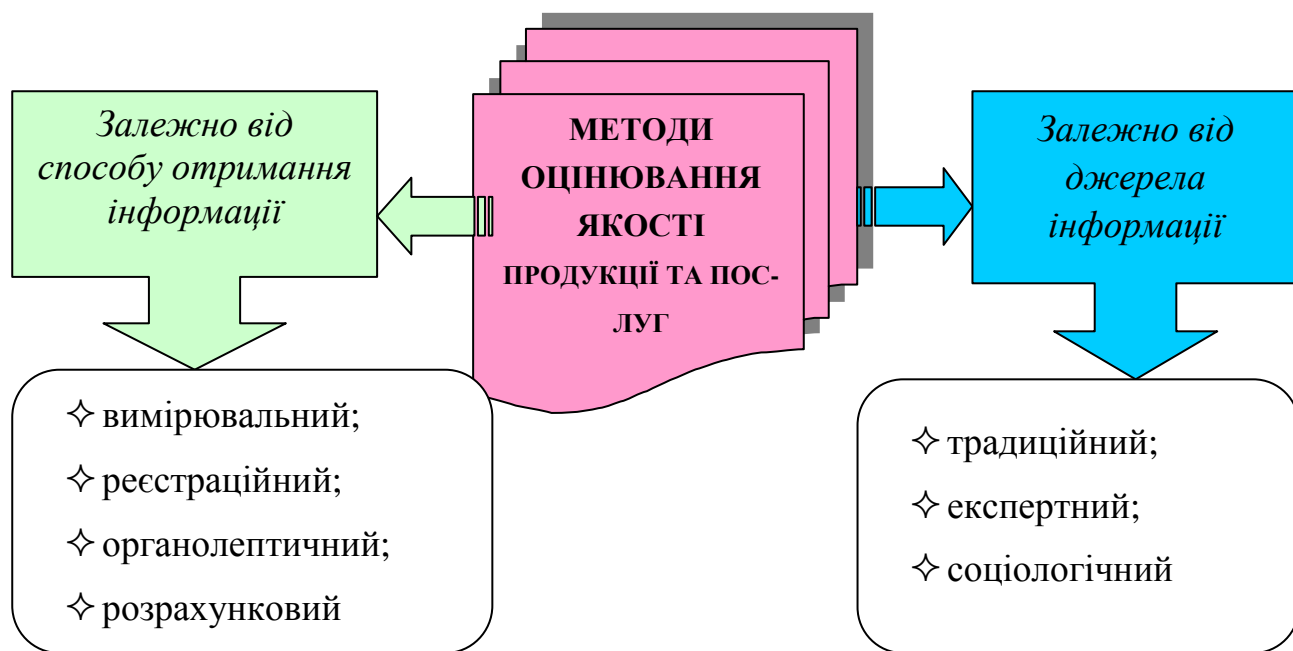


Рисунок 5.1 – Методи оцінювання якості продукції, послуг

Комбінований метод включає декілька методів визначення показників якості.

Визначення характеристик показників якості є однією з найважливіших операцій оцінювання рівня якості продукції і, як правило, вимагає використання **статистичних методів**.

Під час розробки продукції, послуг велике значення надається оптимізації показників якості.

Оптимальними називаються такі показники якості продукції, послуг, за яких досягається або максимальний ефект від експлуатації або споживання продукції, послуг, або заданий ефект при мінімальних витратах, або максимальне

співвідношення ефекту до витрат.

2. Рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.

Необхідно знати рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний, оптимальний, а також їх характеристику.

Слід знати, що оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду може відбуватися диференційним, комплексним, змішаним, інтегральним методами.

Оцінку рівня якості різнорідних продукції, послуг виражає індекс якості.

Якість продукції кількісно визначається:

- технічним рівнем продукції;
- рівнем якості виготовлення продукції, надання послуги;
- рівнем якості продукції (послуг) під час експлуатації (споживання).

Слід пам'ятати, що аналіз та оцінка рівня якості продукції та послуг проводяться на основі одиничних показників якості. При цьому *одиничні показники якості поділяють на класифікаційні та оціночні.*

Рівень якості – це 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.

Оцінка якості – це результат порівняння двох або більше показників якості. Порівняння виявляє відповідність або невідповідність отриманих результатів показникам якості, вимогам нормативної документації. Таким чином, можна визначити відповідний сорт, марку, розряд, клас продукції.

Оцінку рівня якості продукції (порівняння з показниками якості базових зразків) проводять диференційним, комплексним, змішаним та інтегральним методами.

Треба знати, що усі параметричні індекси поділяють на дві групи. У першу групу (основну) включаються параметричні індекси показників якості, що характеризують найбільш істотні властивості продукції, у другу – другорядні. Для визначення рівня якості на основі одиничних показників якості продукції, що оцінюється, та базового зразка може бути побудована циклограма («павутина якості»).

Необхідно ознайомитися із алгоритмом побудови циклограми.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 68-82, 23 – стор. 33-42, 24 – стор. 322-344].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-
ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 6. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості

План

1. Правові аспекти забезпечення якості.
2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

2. Правові аспекти забезпечення якості.

Контракт (договір) – це угода двох сторін, яка забезпечує встановлення, зміну або припинення прав та обов'язків, це правова форма забезпечення якості на всіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг. Він дозволяє врахувати особливості взаємовідносин сторін, узгодити їх інтереси, а також створити юридичні гарантії для учасників.

За недотримання контрактних зобов'язань в законодавчих актах більшості країн підприємство-відповідач відшкодовує потерпілій стороні всі заподіяні порушенням збитки.

Директивами країн Європейського союзу (ЄС) встановлено, що всі експортери, які постачають продукцію на ринки ЄС, можуть бути притягнуті до відповідальності за збут продукції неналежної якості.

В Україні захист прав споживачів від неякісної продукції регламентується Законом «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ від 12 травня 1991 р. та подальшими змінами до нього:

- № 82/95-ВР від 2 березня 1995 р.;
- № 230/95-ВР від 20 червня 1995 р.;
- № 365/95-ВР від 18 червня 1997 р.;
- № 2949-ІІІ від 10 січня 2002 р.

а також указами Президента України: «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів» № 16/2002 від 12 січня 2002 р. та «Про програму захисту прав споживачів на 2003-2005 роки» № 1148/2002 від 11 грудня 2002 р.

Юридична відповідальність за якість – це зобов'язання, покладені на виробника та постачальника за відшкодування збитків у результаті нанесення травм, пошкодження власності або завдання іншої шкоди, викликані використанням продукції або послуги. Межі юридичної відповідальності визначаються законодавством кожної країни.

Рух захисту прав та інтересів споживачів зародився в США і одержав назву консьюмеризм (від фр. *consommateur* – споживач). 9 квітня 1985 р. Генеральна Асамблея ООН прийняла «Керівні принципи захисту інтересів споживачів», які охоплюють принципи восьми прав їх захисту та забезпечують засоби для посилення політики захисту національного споживача.

Право на безпеку – це право бути захищеним від продукції, процесів виробництва продукції та надання послуг, небезпечних для здоров'я або життя.

Право на інформацію – це право на одержання необхідної інформації для отримання можливості вибору для того, щоб бути захищеними від нечесної реклами та етикування продукції, що вводять споживача в оману.

Право на вибір – це право на вибір продукції та послуг, що пропонуються за конкурентними цінами, із забезпеченням задовільної якості.

Право бути вислуханим – це право представлення інтересів споживача для формування та проведення урядової політики та право участі у процесі розвитку продукції та послуг.

Право на задоволення основних потреб – це право мати доступ до головних, необхідних товарів та послуг: достатньої кількості продуктів харчування, одягу, притулку, захисту здоров'я, освіти та поліпшення санітарних умов.

Право на відшкодування збитків – це право на одержання чесного вирішення справедливих вимог, включаючи компенсацію підміни фальсифікованих товарів або незадовільних послуг.

Право на освіту – це право на одержання знань та умінь, необхідних для інформованості, здійснення свідомого вибору товарів та послуг, а також можливості бути ознайомленим з основними правами й обов'язками споживача, а також діями, які впливають на них.

Право на здорове навколишнє середовище – це право жити та працювати в довкіллі, яке не загрожує життю нинішнього та майбутнього поколінь.

Ці вісім прав створюють базу для поточної роботи, яку проводять міжнародні та національні, державні та громадські організації споживачів у всьому світі. Вони знайшли своє відображення у міжнародних стандартах ISO 9000.

У 1989 р. в Україні була заснована громадська, неурядова і неполітична організація «Українська асоціація споживачів» (УАС), яка діє і дотепер.

Основною метою «Української асоціації споживачів» є вироблення національної політики захисту прав споживачів, впровадження проконсьюмерського світогляду серед представників влади усіх гілок та рівнів. Розташована «Українська асоціація споживачів» у м. Києві.

2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Важливу роль у забезпеченні якості відіграє держава, до прерогативи якої входить формування механізмів та стимулів економічного розвитку, спрямованих на забезпечення якості продукції та послуг, а також конкурентоспроможності підприємства.

Виготовлення продукції відповідної якості та захист прав споживачів регламентують такі нормативні документи:

- Закон України «Про стандартизацію»;
- Закон України «Про підтвердження відповідності»;
- Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»;
- Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».
- Декрет Кабінету Міністрів України «Про забезпечення єдності вимірювань»;

- Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення»;
- Указ Президента України «Про удосконалення державного контролю за якістю та безпекою продуктів харчування, лікарських засобів та виробів медичного призначення»;
- Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

Вищезазначені нормативні документи, крім останнього, регламентують правила та норми виготовлення продукції згідно з вимогами споживачів та контроль її якості.

Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами продукції та виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав.

Закон України «Про захист прав споживачів» відрізняється від Настанов ООН та потребує гармонізації з ними. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торгівлі, ресторанного господарства та послуг, у т.ч. громадяни – підприємці, несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

Рекомендована література до вивчення теми[22 – стор. 83-90, 24 – стор. 39-49].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-
ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Змістовий модуль 2
ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ПРИНЦИПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ
Й УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 7. Якість як об'єкт управління

План

1. Управління якістю: поняття, функції та методи.
2. Методи управління якістю.
3. Системний підхід до управління якістю.
4. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві.

1. Управління якістю: поняття, функції та методи.

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

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.

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.

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

До *функцій управління якістю продукції, послуг* на підприємстві належать:

- прогнозування та планування якості продукції та послуг;
- оцінка й аналіз якості продукції та послуг;
- контроль якості продукції та послуг;
- стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї.

2. Методи управління якістю.

Під *методом управління якістю* розуміється сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості.

Розрізняють такі методи управління якістю:

1) організаційні (адміністративні):

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

2) соціально-психологічні:

- а) соціальні (виховання та мотивація);

б) психологічні (створення психологічного клімату в колективі, психологічна дія позитивними прикладами)

3) *техніко-технологічні:*

а) технічні методи контролю якості;

б) методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів;

4) *економічні:*

а) методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості;

б) ціноутворення з урахуванням рівня якості;

в) фінансування діяльності у сфері якості.

3. Системний підхід до управління якістю.

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

□ цілеспрямованість – дозволяє встановити межі управління та адресність управлінських рішень;

□ комплексність – охоплює усі стадії життєвого циклу продукції та послуг, усі структурні підрозділи, керівництво та увесь персонал підприємства;

□ безперервність – забезпечує процес управління, який орієнтований на постійне поліпшення системи;

□ об'єктивність – орієнтує на використання адекватних методів управління, вибір показників, які відображають дійсний стан управління якістю, підбір управлінського персоналу відповідної кваліфікації;

□ оптимальність – передбачає необхідність забезпечення результативності та ефективності процесів управління якістю зокрема та системи у цілому.

Система управління якістю підприємства готельно-ресторанного бізнесу включає загальні, спеціальні та забезпечувальні підсистеми.

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.

4. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві.

Стратегічне управління якістю передбачає формування та реалізацію на підприємстві готельно-ресторанного господарства **стратегії якості**, під якою розуміють сукупність правил та прийомів досягнення цілей у сфері якості.

Основні елементи формування стратегії якості:

– цілі, які ставить перед собою організація в стратегічній перспективі у сфері якості;

– напрямки діяльності організації;

– інструментарій для досягнення стратегічних цілей у сфері якості за напрямками діяльності організації.

З поняттям стратегії якості нерозривно пов'язане поняття **політики у сфері якості**, під якою розуміють загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом.

На стратегічне управління якістю на підприємстві безпосередній вплив чинить місія, стратегія розвитку підприємства, законодавче та нормативно-правове регулювання, культура якості організації, а також тактичне (оперативне) управління якістю.

Один з базових елементів, який слід включати до стратегічного плану організації – процес визначення ініціатив поліпшення.

Важливо усвідомлювати, що стратегічне управління якістю дозволяє спрямувати ресурси на здійснення діяльності, яка необхідна для щорічної реалізації планів організації, результати яких можуть виявитись у підвищенні задоволеності споживача, скороченні витрат, не пов'язаних із діяльністю організації, а також у підвищенні цінності організації для інвесторів.

Тактичне управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві спрямоване на прийняття оперативних управлінських рішень на основі використання різних методів управління якістю, технологій та інструментів їх реалізації.

Рекомендована література до вивчення теми [23 – стор. 68-76].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 8. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю

План

1. Еволюція управління якістю.
2. Зарубіжні моделі управління якістю.

1. Еволюція управління якістю.

Основними історичними етапами еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю є: індивідуальний, цеховий, приймальний, статистичний контроль якості, комплексне управління якістю, концепції TQC, CWQC, забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000. Кожний етап еволюції має свою логіку та закономірності розвитку.

Механізм **комплексного управління якістю** орієнтував усю систему заходів на досягнення заданого рівня якості продукції, при цьому комплексне управління доповнювало статистичні інструменти контролю якості, що використовувались раніше, методами збору інформації про якість, мотивацію якості, стандартизацію, сертифікацію та ін.

На базі загальної методології комплексного управління якістю у 1960-1970-х роках у різних країнах з урахуванням їх національних та економічних умов були сформульовані специфічні організаційні підходи до управління якістю на рівні підприємства. Найбільш відомими з них стали концепції TQC (Загальний контроль якості) у США та CWQC (Управління якістю у межах усієї компанії) у Японії.

Кінець 1980-х рр. ознаменувався появою нової методології забезпечення якості продукції на основі міжнародних стандартів **ISO серії 9000 (ДСТУ ISO серії 9000)**. Згідно з даною методологією, створення на підприємстві ефективних та результативних систем управління якістю, які відповідають положенням стандартів ISO, є гарантією задоволеності вимог споживачів.

З 1990-х рр. формуються різноманітні галузеві версії міжнародних стандартів у сфері якості, які частково являють собою деякі модифікації ДСТУ ISO серії 9000. Крім того, розробляється серія **ISO серії 14000 (ДСТУ ISO серії 14000)**, яка встановлює вимоги до системи екологічного управління якістю на підприємстві. Цей період характеризується також активізацією на підприємствах концепції *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 нині активно розвиваються на національному, регіональному та міжнародному рівнях.

На початку XXI ст. почала розвиватися тенденція формування *інтегрованих систем управління якістю*.

2. Зарубіжні моделі управління якістю.

На сучасну теорію та практику управління якістю серйозно вплинули розробки всесвітньовідомих зарубіжних вчених у сфері якості. Серед них, насамперед, можна виділити концептуальні розробки У. Шухарта, Е. Демінга, Г. Тагучі, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаума, К. Ісікави, Дж. Ван Еттінгера та Дж. Сіттіга, що являють собою сформовані в теоретичному плані моделі управління якістю, що згодом отримали широке практичне застосування і розвиток.

У. Шухарт (1891 — 1967) — американський вчений у галузі математичної статистики. Головною ідеєю моделі управління якістю У. Шухарта було підвищення якості за рахунок зменшення мінливості (варіабельності) процесів. У. Шухартом розроблена концепція виробничого контролю. Ним розроблені карти статистичного контролю якості та запропоновано використання статистичних методів управління витратами на якість.

Едвард Демінг (1901 - 1993) — всесвітньовідомий вчений у сфері математичної статистики та менеджменту, батько японського «дива» у сфері якості. Е. Демінг вперше розробив програму управління якістю, до якої увійшли такі розділи:

- I. «14 принципів».
- II. «7 смертельних хвороб».
- III. «Труднощі та фальстарти».
- IV. «Ланцюгова реакція».
- V. «Принцип постійного поліпшення (цикл Демінга)».

Серед американських фахівців також був відомий американський фахівець у галузі управління якістю **Джозеф М. Джуран** (нар. 1904 р.). Він першим обґрунтував необхідність переходу від контролю якості до управління якістю. Дж. Джураном розроблена знаменита «спіраль якості» («спіраль Джурана») — позачасова просторова модель, що визначила основні стадії робіт з управління якістю, які безперервно розвивались, і стала праобразом багатьох моделей управління якістю, які з'явилися пізніше. Дж. Джуран — автор концепції AQI (Annual Quality Improvement), концепції щорічного поліпшення якості.

Каору Ісікава (1915-1990) — відомий японський науковець у галузі управління якістю. К. Ісікава увів у світову практику новий оригінальний практичний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків, який отримав назву діаграми Ісікави («риб'яча кістка Ісікави») і увійшов до складу семи інструментів контролю якості. К. Ісікава — автор японського варіанта концепції управління якістю, в основі якої лежить загальна участь працівників в управлінні якістю, впровадження регулярних внутрішніх перевірок функціонування системи якості, безперервне навчання кадрів, широке впровадження статистичних методів контролю.

Геніті Тагучі (нар. 1924 р.) — відомий японський науковець у сфері статистики, лауреат найпрестижніших нагород у сфері якості у світі. Г. Тагучі розвинув ідеї математичної статистики, які належать до статистичних методів планування експерименту та контролю якості. Методи Тагучі («інжиніринг якості») являють собою один з принципово нових підходів до підвищення якості.

У 1960-ті рр. значний внесок у розвиток системного підходу в сфері якості зробив один з визнаних у світі американських фахівців у сфері якості **Філіп Кросбі** (1926 - 2001). У 1964 р. запропонував програму «ZD» («Нуль дефектів»), 14 принципів Кросбі, поняття «ціна невідповідності», що характеризує усі втрати, пов'язані з виправленням дефектів.

Арманд В. Фейгенбаум (нар. 1920) — всесвітньовідомий американський фахівець у сфері управління якістю, почесний член та колишній президент Американського товариства з контролю якості. У 1960-х рр. широкої популярності набула концепція комплексного управління якістю, розроблена А. Фейгенбаумом, яка стала у 1970-тих рр. новою філософією у галузі управління підприємством.

Серед моделей управління якістю, розроблених у 1950-ті рр., слід виокремити модель **Дж. Ван Еттінгера** та **Дж. Сіттіга**.

Рекомендована література до вивчення теми[23 – стор. 77-96, 24 – стор. 50-66].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-
ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 9. Національні концепції управління якістю

План

1. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

1. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

Серед систем управління якістю, які отримали широке застосування на підприємствах колишнього СРСР, слід, перш за все, назвати Саратовську систему бездефектного виготовлення продукції (БВП), Львівську систему бездефектної праці (СБП), Горьківську систему «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» (ЯНАРЗПВ), Ярославську систему наукової організації праці з підвищення моторесурсу (НОРМ), Львівську комплексну систему управління якістю продукції (КС УЯП) та інші.

Система бездефектного виготовлення продукції (БВП) розроблена на машинобудівних підприємствах Саратовської області у середині 1950-х рр., система БВП була спрямована на створення умов, які забезпечували виготовлення продукції без відхилень від технічних умов. Заснована на кількісній оцінці праці робітників, яка характеризується відсотком здавання продукції з першого пред'явлення за звітний період. Введення вперше у світовій практиці кількісного показника якості праці створило можливість безперервно контролювати зміни цього показника та застосовувати оперативні заходи за тенденції до погіршення, тобто управляти якістю праці окремого виконавця, бригади, дільниці, цеху.

Львівська система бездефектної праці (СБП), розроблена у 1970-х рр. В системі СБП принцип оцінки якості праці, що застосовувався у системі БВП для працівників, поширювався на інженерно-технічних працівників та службовців. При цьому в основу стимулювання був покладений коефіцієнт якості праці (КЯП (СБП)). Відповідно розмір матеріальної винагороди (або штрафу) визначався залежно від КЯП (СБП) на основі розроблених шкал, аналогічних представленої.

Система **ЯНАРЗПВ («Якість, надійність, ресурс з перших виробів»)** була розроблена на Горьківському авіаційному заводі. ЯНАРЗПВ використовувала основні принципи БВП та СБТ, але була подальшим розвитком цих систем, оскільки об'єктом управління в системі були не тільки якість виробу, якість праці одного працівника, але й якість роботи усього колективу. Головне у системі — ретельне відпрацювання елементів виробу та технологічного процесу під час підготовки й виробництва продукції.

Система наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ) була розроблена на Ярославському моторному заводі. Головним елементом цієї системи була організація аналізу причин, які обмежували ресурс двигуна, з подальшою розробкою та впровадженням заходів, спрямованих на усунення цих причин.

Система визначала послідовність й зміст робіт з підвищення моторесурсу за визначення його фактичного значення, розробки та перевірки інженерних рекомендацій стосовно забезпечення планованого рівня моторесурсу, розробки та реалізації комплексного плану конструкторських й технологічних заходів щодо засвоєння двигуна з новим збільшеним ресурсом.

Комплексна система управління якістю продукції (КС УЯП) базується на науково-методичних розробках співробітників ВНДІС (у той час — ВНДІ стандартизації), які проводились наприкінці 1960-х рр. за підтримки Держстандарту СРСР. В основу КС УЯП були покладені принципи загальної теорії управління та розроблена на той час національна концепція управління якістю продукції. КС УЯП базувалась на принципах системно-комплексного підходу, заснованого на стандартизації. КС УЯП була першою системою управління якістю продукції, в якій організаційно-технічною основою управління стали стандарти.

Загальне науково-методичне керівництво розробкою та впровадженням КС УЯП на підприємствах країни здійснювали Держстандарт СРСР та його головна науково-дослідна організація ВНДІС.

У 1978 р. Держстандартом були прийняті **Основні принципи Єдиної системи державного управління якістю продукції (ЄСДУЯП)**. Головною метою ЄСДУЯП було планомірне забезпечення усебічного використання науково-технічних, виробничих та соціально-економічних можливостей для досягнення постійних високих темпів поліпшення якості усіх видів продукції в інтересах підвищення ефективності суспільного виробництва й експорту.

ЄСДУЯП становила сукупність заходів, методів та засобів, що забезпечували координовані дії органів управління для досягнення головної мети системи. Система ЄСДУЯП була спрямована на забезпечення єдності та взаємозв'язку технічних, економічних, соціальних та організаційних підсистем, що забезпечували підвищення якості продукції.

КС УЯП була покладена в основу розроблених у 1988 р. міжнародних стандартів ISO серії 9000 за системами якості.

Отже, реалізація методичних основ управління якістю в СРСР відбувалась паралельно з передовим світовим досвідом, в окремих випадках випереджаючи його (система БВП), але в основному відставала на 15 років (якщо мати на увазі створення на підприємствах комплексних систем управління якістю продукції та впровадження ідей, реалізованих у стандартах ISO 9000).

У 1986 р. інститутам Держстандарту та його організаціям в адміністративному порядку було заборонено займатися проблематикою управління якістю та наданням підприємствам будь-якої допомоги у розробці, впровадженні та удосконаленні комплексних систем управління якістю продукції. Таким чином, вітчизняні розробки та накопичений досвід управління були практично відхилені. Розпочатий процес широкого руху за поліпшення якості вітчизняної продукції на основі прогресивної передової методології став затухати і на початку 1990-х рр. практично припинився.

Рекомендована література до вивчення теми[23 – стор. 96-108, 24 – стор. 66-72].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 10. Управління якістю на базі концепції TQM

План

1. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM).
2. Базові концепції TQM.
3. Методи та засоби концепції TQM.

4. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM).

TQM на сьогодні вважається революцією в управлінні якістю. Як новий науково-практичний підхід до забезпечення якості сучасна концепція TQM склалась на початку 1980-х років під впливом ідей У. Шухарта, Е. Демінга, Дж. Джурана, А. Фейгенбаума, К. Ісікави, а також японського досвіду використання методології CWQC (управління якістю в межах організації в Японії). Найбільшого поширення концепція отримала в таких промислово розвинених країнах, як США, Німеччина, Велика Британія, Швеція, Японія, Південна Корея, Тайвань. Однак за єдності ідеології, чітко вираженій у назві концепції, у кожній країні вона трактувалась по-своєму, виходячи з особливостей її історичного розвитку та робіт з управління якістю.

Другим етапом у розвитку концепції TQM, згідно з Т. Конті, було заснування у 1987 р. Національної премії США за якість, відомої під назвою «Премія імені Малкольма Болдріджа».

Концепція TQM і концепція стандартів ISO не тільки не суперечать одна одній, а навпаки, взаємодоповнюють одна одну. Однак, якщо стандарти ISO призначені для регулювання взаємовідносин між виробником і споживачем, то концепція TQM призначена тільки для внутрішньої потреби виробника. Концепція стандартів ISO відповідає на питання, що необхідно робити для забезпечення якості, а концепція TQM — як це робити. Важливо те, що обидві концепції спираються на результати більш ніж 30-річного післявоєнного світового розвитку теорії та практики робіт у сфері якості.

5. Базові концепції TQM.

Базові концепції TQM та основні її складові: залученість вищого керівництва; акцент на споживача; залученість до роботи працівників; процесний підхід до виробництва продукції (послуг); постійне поліпшення; прийняті рішень на підставі фактів.

Найбільш важливими елементами TQM є:

- спрямування усієї діяльності підприємства на потреби та побажання як зовнішніх, так і внутрішніх споживачів;
- забезпечення можливості й реальної участі кожного у процесі досягнення головної мети – задовольнити потреби споживача;

- спрямовування уваги на процеси як оптимальну систему досягнення головної мети — максимізацію цінності продукції для споживача і мінімізацію її вартості як для споживача, так і для виробника;
- постійне та безперервне покращення якості продукції та послуг;
- базування усіх рішень підприємства тільки на фактах, а не на інтуїції та досвіді її працівників.

У середовищі фахівців із TQM немає єдиної думки про кількість принципів, на яких базується ця концепція. Основними же визнані такі вісім принципів TQM, в основі яких лежать принципи Е. Демінга.

1. Орієнтація на споживача
2. Лідерство керівника
3. Залучення працівників
4. Процесний підхід
5. Системний підхід до управління
6. Постійне поліпшення
7. Прийняття рішень, які ґрунтуються на фактах.
8. Взаємовигідні відносини із постачальниками

Принципи TQM, як правило, лежать в основі моделей премій якості, затверджених на міжнародному, національному, регіональному, галузевому рівнях.

6. *Методи та засоби концепції TQM.*

Концепція TQM реалізується в організації завдяки використанню певних методів і засобів.

Найвідоміші й найпоширеніші методи й засоби TQM:

1. Цикл Демінга (PDCA-цикл).
2. Сім простих статистичних методів (контрольний листок, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, гістограма, діаграма розкиду, розшарування даних і контрольна карта).
3. Концепція «точно у строк» (just in Time).
4. Розгортання функції якості (QFD).
5. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов (PFMEA).
6. Методи технічного проектування якості Тагучі.
7. Програма «Нуль дефектів» (ZD).
8. Групи якості.
9. Формування корпоративної культури.
10. Реінжиніринг (англ. reengineering — оновлення) процесів.
11. Підтримання життєвого циклу продукції (Continuous Actuations and Life-cycle Support – CALS).
12. Бенчмаркінг (англ. benchmarking — опорна точка).
13. Модель ділової досконалості.

Рекомендована література до вивчення теми [23 – стор. 139-143, 24 – стор. 433-450].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 11. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю

План

1. Основоположні принципи системи управління якістю.
2. Загальні вимоги до системи управління якістю.
3. Процесний підхід до управління якістю, його переваги.

1. Основоположні принципи системи управління якістю.

Стандарти ISO 9000 версії 2000 р. містять найсучасніший досвід системного управління якістю, гармонізовані з вимогами стандартів ISO 14000 з управління навколишнім середовищем.

Ці стандарти уведені в Україні з 1 листопада 2001 року методом прямого впровадження та затверджені як національні:

– ДСТУ ISO 9000–2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» – описує основні положення системи управління якістю та визначає термінологію, ідентифікуючи поняття у сфері управління якістю.

– ДСТУ ISO 9001–2001 «Системи управління якістю. Вимоги» – визначає вимоги до систем управління якістю для тих випадків, коли підприємству необхідно продемонструвати свою здатність поставляти продукцію, яка відповідає вимогам споживачів та обов'язковим вимогам, та спрямований на підвищення задоволеності споживачів.

– ДСТУ ISO 9004–2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності» – містить рекомендації, які стосуються результативності й ефективності системи управління якістю. Його мета – поліпшити діяльність підприємства, а також задоволеність споживачів та інших зацікавлених сторін.

Разом вони складають узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, що сприяє взаєморозумінню у національній та міжнародній торгівлі, і базуються на **8 принципах управління якістю**, які керівництво може використовувати для поліпшення показників діяльності організації:

1. *Орієнтація на замовника.* Організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні та майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

2. *Лідерство.* Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації. Їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією.

3. *Залучення працівників.* Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, їх повне залучення дає змогу використовувати свої здібності на користь організації.

4. *Процесний підхід*. Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом.

5. *Системний підхід до управління*. Ідентифікація, розуміння й управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації в ефективнішому досягненні цілей.

6. *Постійне поліпшення*. Постійне поліпшення діяльності організації в цілому слід вважати незмінною метою організації.

7. *Прийняття рішень на основі фактів*. Ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації.

8. *Взаємовигідні відносини із постачальниками*. Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні відносини підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

2. Загальні вимоги до системи управління якістю.

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

- визначити процеси, необхідні для системи управління якістю, та їхнє застосування на всіх рівнях в 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 та 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.

Основні положення стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування і поліпшення.

3. Процесний підхід до управління якістю, його переваги.

Сучасна система якості може складатися з від кількох сотень до декількох тисяч процесів. Для ефективного функціонування організації мусять визначити численні взаємопов'язані та взаємодіючі процеси і управляти ними.

Під «*процесним підходом*» розуміють застосування у межах організації системи процесів разом з їхнім визначенням та взаємодіями, а також управління ними.

Перевагою процесного підходу є забезпечуваний ним неперервний контроль зв'язків окремих процесів у межах системи процесів, а також їхніх сполучень і взаємодій.

Модель системи якості, що ґрунтується на процесах та зв'язки між ними, наведена на рис. 11.1 у вигляді 4 блоків взаємопов'язаних між собою процесів:

- 1) відповідальність керівництва;
- 2) управління ресурсами;
- 3) випуск продукції;
- 4) вимірювання, аналізування та поліпшення.

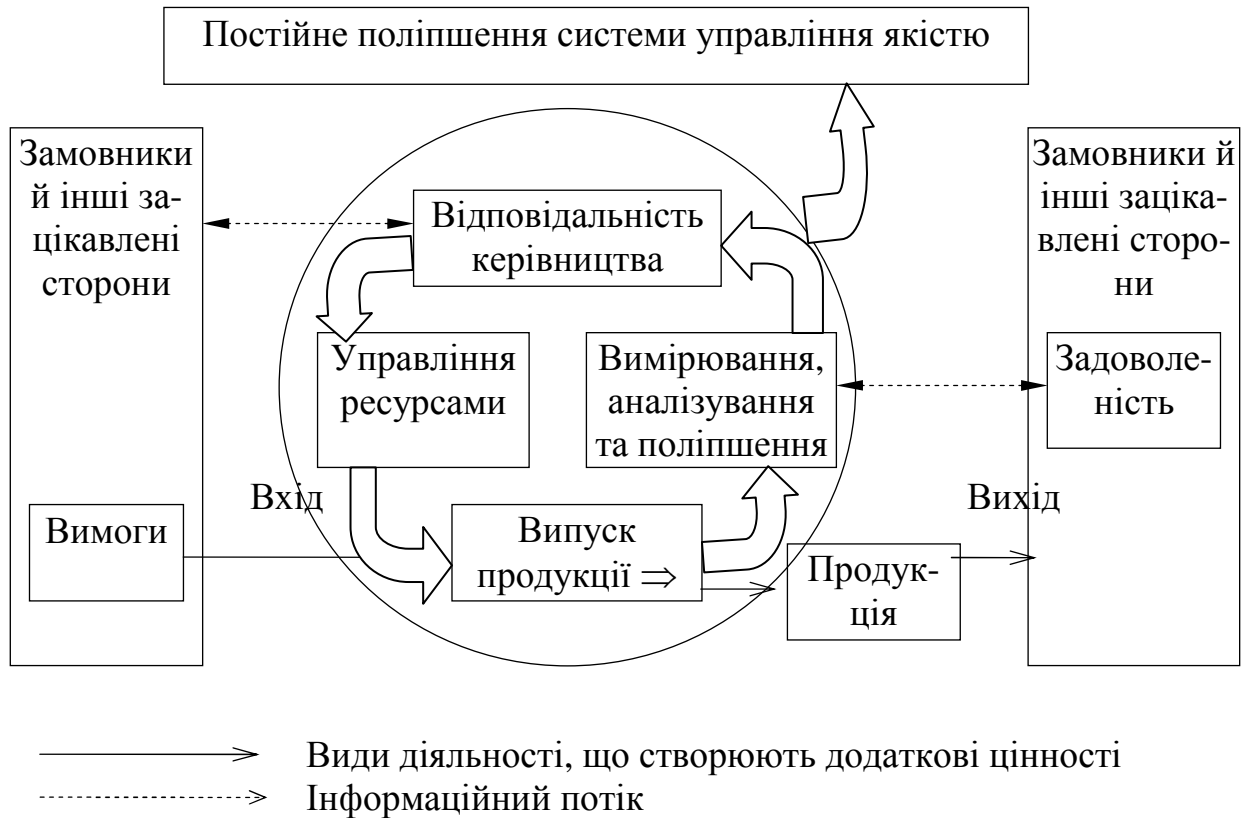


Рисунок 11.1 – Модель системи управління якістю, що базується на процесному підході

Зображена модель системи управління якістю показує, що замовники та інші зацікавлені сторони відіграють суттєву роль у визначенні вимог як входів та забезпеченні входних елементів для організації. Моніторинг задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін вимагає оцінювання інформації щодо сприйняття цими сторонами ступеня задоволеності їхніх потреб та очікувань.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. , 24 – стор. 144-174].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 12. Основні напрямки діяльності України в сфері якості

План

1. Державне регулювання в сфері якості.
2. Діяльність громадських організацій у сфері якості.
3. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості.
4. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.

1. Державне регулювання в сфері якості.

В Україні вирішенням проблем якості займаються як державні органи, так і громадські організації.

Серед державних органів значну роль у вирішенні проблем якості виконує колишній Держстандарт України, який є центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології, підтвердження відповідності та захисту прав зі спеціальним статусом, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України.

Головна мета Держстандарту України — удосконалити технічне регулювання та реалізувати споживчу політику відповідно до вимог СОТ та ЄС, сприяти сталому зростанню економіки, створити більш сприятливі умови для розвитку підприємництва, добросовісної конкуренції, поліпшити захист життя, здоров'я людей, навколишнього середовища, прав споживачів, усунути технічні бар'єри у торгівлі (ТБТ).

З метою створення законодавчої бази реформування системи сертифікації й акредитації Держспоживстандартом було розроблено й прийнято Верховною Радою 17 травня 2001 р. три закони України:

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

Усі три закони готувалися за участю європейських експертів, що сприятиме їхньому визнанню європейськими структурами і полегшить вступ України до європейської асоціації акредитації.

2. Діяльність громадських організацій у сфері якості.

Серед громадських організацій значну роботу у сфері якості проводять: Українська асоціація якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ) та інші.

Українська асоціація якості була заснована у 1989 р. як всеукраїнська громадська професійна організація з якості. Головною метою Української асоціації якості є формування громадської думки й політики у галузі розробки та використання сучасних методів і засобів забезпечення, і поліпшення якості проду-

кції та послуг, а також сприяння підвищенню рівня й ефективності робіт щодо забезпечення якості продукції, робіт, послуг на підприємствах України.

Українське товариство якості (УТЯ) було створено на новій концептуальній основі у 2000 р. Головна мета Українського товариства якості — 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 рівень якості продукції та послуг.

У 1998 р. була створена **приватна організація «СЕРТИКОМ»**. Це консультаційно-методичний центр, який пропонує послуги з розроблення та впровадження систем якості відповідно до стандартів ISO серії 9000.

Академія якості — Український консультаційно-навчальний центр, який був створений у 1999 р.

Основними напрямками її діяльності є:

- 1) розроблення, впровадження та підготовка систем якості до сертифікації за ISO серії 9000;
- 2) розроблення, впровадження та підготовка систем управління навколишнім середовищем до сертифікації за ISO 14001;
- 3) ідентифікація, ранжирування та поліпшення процесів з використанням методу розгортання функції якості (QFD);
- 4) статистичне управління ключовими процесами підприємства;
- 5) навчання спеціалістів, у т. ч. концепції «шість сигм», яка є сучасним арсеналом статистичного управління інформацією й основою реалізації принципу безперервного поліпшення в системі якості.

Український Міжнародний фонд якості (УМФЯ) створений у 1993 р. Український Міжнародний фонд якості — незалежна громадська організація, що сприяє взаємодії та співпраці ділових людей, фірм, державних та громадських структур різних країн, а також міжнародних організацій, які працюють у галузі удосконалення засобів, методів та систем якості, стандартизації, метрології, сертифікації з підприємствами та організаціями України.

Метою Українського Міжнародного фонду якості є насичення українського ринку якісними товарами, збільшення експорту українських товарів.

Головне завдання Українського Міжнародного фонду якості — подолання перешкод на шляху входу України до світової економічної співдружності, взаємовигідне вкладення в економіку України іноземних інвестицій та захисту, створення режиму найбільшого сприяння для економічної діяльності в Україні іноземних підприємців.

3. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості.

В Україні у сфері якості здійснює свою діяльність низка міжнародних організацій: Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS) та ін.

У сфері управління якістю у промисловості Бюро Верітас надає такі послуги:

- технічну допомогу і консультаційні послуги зі створення й впровадження систем якості та систем управління навколишнім середовищем на підприємствах;

- запобігання ризику;
- перевірка коректності здійснення проекту, незалежний нагляд, забезпечення продукції маркуванням міжнародно визнаними знаками відповідності;
- сприяння у подоланні технічних бар'єрів у торгівлі, у т. ч. на основі видачі сертифікатів, незалежних і добровільних;
- контроль виконання вимог міжнародних конвенцій;
- проведення аудиторських перевірок підприємств і видача документів, які мають міжнародне визнання, про відповідність чинним стандартам або умовам контрактів;
- навчання, підвищення кваліфікації та тренінгу персоналу з різних напрямків діяльності: навколишнє середовище, якість, оцінювання ризиків, метрологія, безпека у промисловому виробництві, стандарти та правила.

Міжнародна служба сертифікації (SGS) є провідною світовою незалежною групою сертифікаційних компаній, акредитованих у 19 країнах. Вона має 96 офісів більше ніж у 60 країнах.

Відділення міжнародної служби сертифікації в Україні надає такі послуги:

- оцінювання та сертифікація систем якості на відповідність ISO 9000;
- оцінювання та сертифікація систем управління навколишнім середовищем на відповідність ISO 14001;
- сертифікація відповідності товарів та послуг національним і 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 і сертифікація систем управління охороною здоров'я і безпеки на відповідність стандарту ISA 2000;
- широка і різноманітна навчальна діяльність спеціалістів із проведення сертифікації.

4. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.

На сьогодні з різними аспектами проблеми управління якістю пов'язана діяльність низки міжнародних та регіональних організацій: Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), Міжнародної електротехнічної комісії (IEC), Європейської організації з якості (EOQ), Європейського комітету зі стандартизації (CEN) та ін.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) була заснована у 1947 р. як неурядова організація, метою якої є сприяння розвитку стандартизації у світі для забезпечення міжнародного товарообміну і взаємодопомоги, розширення співробітництва у сфері інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності.

ISO є всесвітньою організацією національних організацій зі стандартизації, яка налічує понад 120 членів, по одному від кожної країни. Україна була

прийнята в члени ISO 1 січня 1993 р. Членство в ISO розподіляється між членами-комітетами, членами-кореспондентами і членами-абонентами.

Робочими органами ISO є: Генеральна асамблея, Рада, Технічне керівне бюро і Центральний секретаріат. Усю роботу зі створення й узгодження документів ISO виконують технічні комітети (ТК), яких налічується на сьогодні 185 і назва яких відображає сферу їхньої діяльності. Робота в межах кожного ТК організована в його підкомітетах (ПК) і тимчасових робочих групах (РГ).

Вирішенням проблем якості в ISO займається ТК 176 «Управління якістю та забезпечення якості», організований у 1979 р. і очолюваний Канадою.

Міжнародна електротехнічна комісія (IEC) — найбільша після ISO організація, створена у 1906 р. До членів IEC входить 41 національний комітет, що дає змогу охопити 80% населення земної кулі, яке споживає 95% світового виробництва електроенергії. IEC займається стандартизацією у сфері електротехніки, радіозв'язку та приладобудування. Структура її така ж, як і ISO. Фонд IEC становить понад 2000 міжнародних стандартів, які за технічними вимогами до продукції та методами її випробування набагато повніші, ніж стандарти ISO. Україна була прийнята в члени IEC 14 лютого 1993 р., відтоді бере активну участь у роботі її комітетів і підкомітетів.

Європейська організація з якості (EOQ) заснована у 1956 р. і до 1987 р. називалась Європейською організацією з контролю якості. Це некомерційна організація, мета якої — сприяти, поширити, удосконалити теоретичні принципи і практичні методи управління якістю для підвищення якості й надійності продукції та послуг. Адміністративними органами EOQ є: Генеральна Асамблея, Виконком, Генеральний секретаріат та керуючі комітети, робочі органи у вигляді технічних комітетів і секцій. На сьогодні в EOQ постійно діє 14 ТК і 8 галузевих секцій, які охоплюють фактично усі аспекти проблем якості, як міжгалузевого, так і галузевого характеру.

Україна з березня 1996 р. є членом EOQ, і представником є УАЯ.

Європейський комітет зі стандартизації (CEN) був створений у 1961 р. (до 1970 р. — Європейський комітет із координації стандартів). Засновником його були Європейське економічне співтовариство та Європейська асоціація вільної торгівлі. Членами CEN є національні організації зі стандартизації 18 європейських країн, у т. ч. з 1 квітня 1997 р. й України.

Робочими органами CEN є 146 технічних комітетів, в обов'язки яких входить розроблення європейських стандартів. CEN розроблено стандарти серії 29000 на системи якості, які є аналогами стандартів ISO 9000. Діяльність CEN тісно пов'язана з Європейським комітетом стандартизації в електротехніці (CENELEC), створеним у 1972 р., в який входять 17 європейських країн, у т. ч. й Україна. Спільними зусиллями CEN і CENELEC розроблені основоположні європейські стандарти CEN/CENELEC серії 45000, які стосуються випробувань, сертифікації та акредитації.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 72-88].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 13. Система управління безпекою харчових продуктів

План

1. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР.
2. Удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

1. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР.

Система НАССР – це система безпеки, яка вивчає кожний крок, етап процесу (у харчовому виробництві), виявляє ризики, небезпеки та впроваджує ефективні методи контролю та моніторингові процедури.

НАССР — концепція, яка передбачає систематичну ідентифікацію, оцінку й управління небезпечними факторами, що суттєво впливають на безпеку продукції.

Система управління безпекою харчових продуктів — сукупність організаційної структури, документів, виробничих процесів і ресурсів, необхідних для реалізації принципів НАССР.

Ризик – це біологічний, хімічний або фізичний фактор, їхнє сполучення або стан продукту, які можуть будь-яким чином негативно вплинути на здоров'я людини або ступінь задоволеності споживача.

Процесна діаграма – це схематична діаграма (технологічна схема), яка має містити послідовність етапів процесів; час; температуру; розділення; види обладнання; умови, режими процесів; життєвий цикл продукції, переробки; збереження та умови збуту, реалізації.

Супутні програми НАССР – це кроки або процедури, що контролюють внутрішньовиробничі умови, які надають основу для виробництва безпечної продукції.

Критична точка контролю (ССР) – етап (операція) технологічного процесу, на якому можливе проведення контролю і який має суттєве значення для запобігання або усунення ризику, що загрожує безпеці харчового продукту, або для його зменшення до прийняттого рівня.

Керівництво Codex Alimentarius визначає 12 кроків із впровадження семи (7) принципів НАССР. Виконання цих 12 кроків призведе до розробки плану НАССР, який є документованим свідченням, що містить деталі всіх позицій, критичних для безпеки продукції та для якості продукції (рис. 13.1).

У системі НАССР можливі типи ризиків підрозділені на такі категорії:

- біологічні;
- хімічні;
- фізичні;
- якісні.

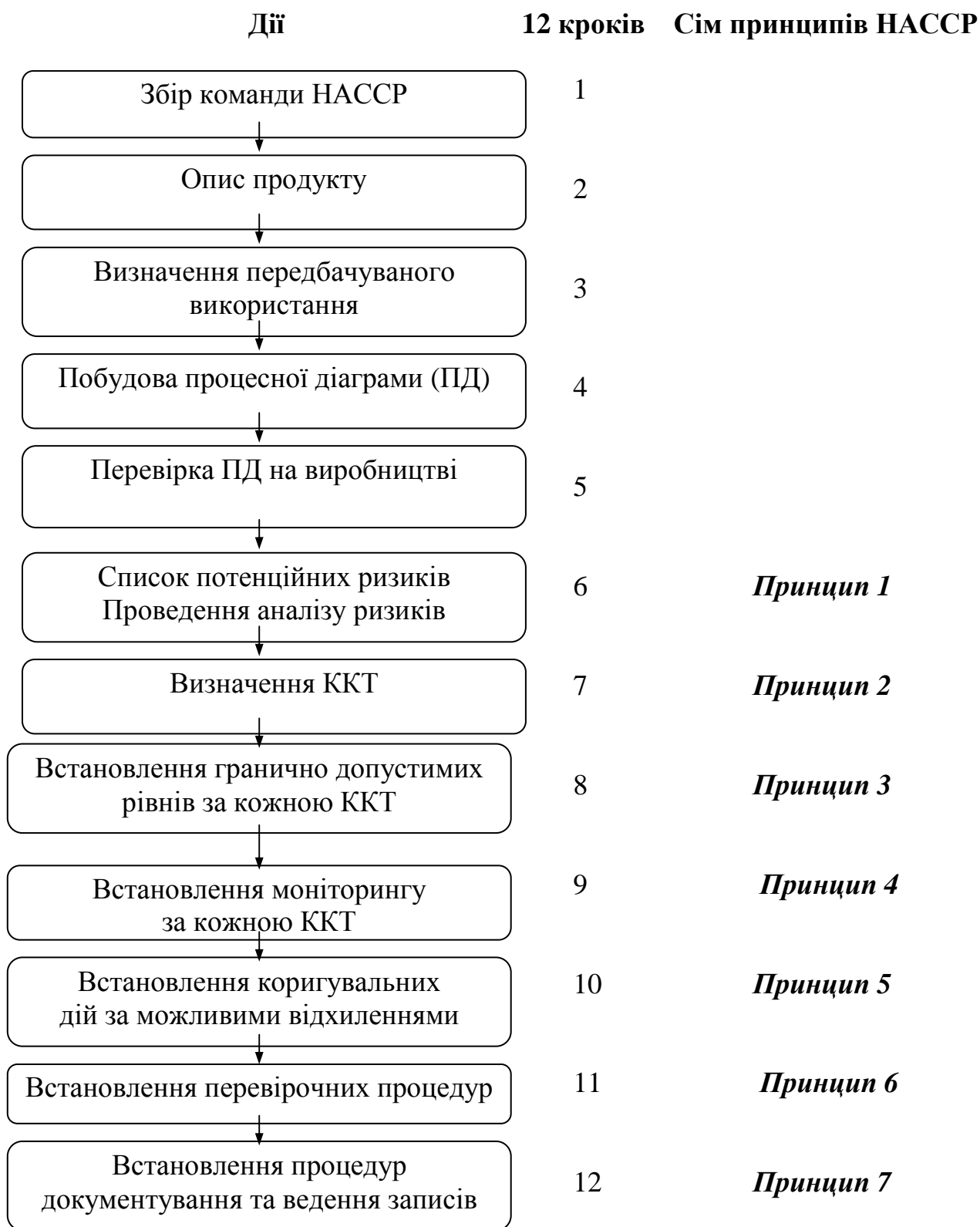


Рисунок 13.1 — Послідовність операцій із застосування НАССР
(Керівництво CODEX ALIMENTARIUS)

НАССР – це частина широкої системи процедур управління. Для ефективної роботи система НАССР має бути побудована на могутньому фундаменті існуючих програм із безпеки продукції – таких супутніх програм, як Належна Ви-

робнича Практика (НВП) та Стандартні Санітарні Операційні Процедури (ССОП).

Супутні програми НАССР – це кроки або процедури, які контролюють внутрішньовиробничі умови, що надають основу для виробництва безпечної продукції. НВП та ССОП є базою для системи НАССР:

2. Удосконалення процедури визначення безпеки харчових продуктів.

В Україні правові засади безпеки харчових продуктів декларує Конституція України, у ст. 42 якої записано, що «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції». Законодавча база складається із **Законів України**. «Про захист прав споживачів» від 15.12.93 р. № 1023-ХП (у редакції від 01.12.2005 р. № 3161-IV), «Про безпеку та якість харчових продуктів та продовольчої сировини» від 06.09.2005 р. № 2809-IV, «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підтвердження якості та безпеки харчових продуктів і продовольчої сировини» від 08.09.2005 р. № 2863-IV, «Про державну систему біобезпеки при створенні, випробуванні, транспортуванні та використанні генетично модифікованих організмів» від 31.05.2007 р. № 1 103-V, «Про дитяче харчування» від 14.09.2006 р. № 142-V; а також санітарних правил і норм, медико-біологічних вимог, низки стандартів, численних нормативних актів щодо нагляду за ринками.

В **Указі Президента України** «Про заходи щодо розвитку продовольчого ринку та сприяння експорту сільськогосподарської продукції та продовольчої сировини» від 07.08.2001 р. № 601/2001 наголошено на необхідності «здійснювати заходи щодо впровадження на підприємствах, що виробляють продовольчі товари, міжнародних систем забезпечення безпеки харчових продуктів та продовольчої сировини».

Для виконання цих та інших законодавчих та нормативних документів набув чинності національний стандарт **ДСТУ 4161-2003 «Системи управління безпекою харчових продуктів. Вимоги»** відповідно до наказу Держспоживстандарту України № 53 від 07.04.2003 р. Цей стандарт реалізує вимоги Директиви Ради ЄС 93/43 «Про гігієну харчових продуктів та Кодекс Аліментаріус» від 14.06.93 р. і містить вимоги до систем управління.

Актуальним є й прийняття стандарту **ДСТУ ISO 15161:2004 «Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 у виробництві харчових продуктів та напоїв»**, яким запроваджено системи управління безпекою харчових продуктів та системою НАССР.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 210-219].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-
ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Змістовий модуль 3

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

**Тема 14. Інструменти та технології управління якістю продукції та по-
слуг у готельно-ресторанному господарстві**

План

1. Сім інструментів управління якістю.
2. Технології управління якістю продукції та послуг.

1. Сім інструментів управління якістю.

Необхідно засвоїти, що ефективно вирішувати завдання управління якістю дозволяють сім інструментів:

- 1) діаграма спорідненості (affinity diagram);
- 2) діаграма (графік) зв'язків (interrelationship diagram);
- 3) деревоподібна діаграма («дерево рішень») (tree diagram);
- 4) матрична діаграма або таблиця якості (matrix diagram or quality table);
- 5) стрілочна діаграма (arrow diagram);
- 6) діаграма процесу здійснення програми (process decision program chart - PDPC);
- 7) матриця пріоритетів (аналіз матричних даних) (matrix data analysis).

1. Діаграма спорідненості дозволяє згрупувати споріднені за проблемою дані за напрямками різних рівнів.

2. Діаграма зв'язків спрямована на відображення логічних зв'язків між основною ідеєю, проблемою або різними даними.

3. Деревоподібна діаграма - графічний інструмент, що забезпечує систематичний шлях вирішення існуючої проблеми.

4. Матрична діаграма - інструмент, що виявляє важливість різних зв'язків. Метою матричної діаграми є відображення контуру зв'язків і кореляцій між завданнями, функціями та характеристиками з виділенням їхньої відносної важливості.

5. Стрілочна діаграма - інструмент, що дозволяє спланувати оптимальні терміни робіт для швидкої й успішної реалізації поставленої мети. Застосування цього інструмента можливе лише після того, як виявлено проблеми, що вимагають свого вирішення, та визначені заходи, терміни й етапи їхнього здійснення. Широко застосовується у плануванні та проектуванні (у вигляді стрілочної діаграми Ганга або сітьового графіку).

6. Діаграма процесу здійснення програми (PDPC - Process Decision Program Chart) - інструмент для оцінки термінів і доцільності проведення робіт із виконання програм відповідно до стрілочної діаграми з метою їхнього коригування під час виконання.

7. Матричний аналіз даних - комплекс математичних інструментів для аналізу матриць із метою вибору оптимального рішення.

2. Технології управління якістю продукції та послуг.

Технологія розгортання функції якості (QFD - Quality Function Deployment) - це напрям розвитку побажань споживача на базі функцій та операцій діяльності компанії з забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу продукту, який створюється знову.

FMEA-аналіз (Failure Mode Effect Analyses) становить технологію аналізу можливості виникнення дефектів і їхнього впливу на споживача. FMEA-аналіз провадиться переважно для продуктів і процесів із метою зниження ризику для споживача від потенційних дефектів.

Мета FMEA-аналізу процесу виробництва - забезпечити виконання усіх вимог, висунених до якості процесу виробництва, шляхом внесення змін до плану процесу для технологічних дій із підвищеним ризиком.

Управління відносинами зі споживачами (CRM) - підхід, що інтегрує всі сторони бізнесу, пов'язані з відносинами між споживачами.

Основна мета CRM - виявити ті сторони відносин із споживачами, яким раніше не приділялася належна увага.

CALS (Continuous Acquisition and Life Cycle Support) – безперервна інформаційна підтримка життєвого циклу продукції.

Сутність концепції CALS полягає у створенні єдиної інтегрованої моделі продукції, що відображає всі аспекти, пов'язані з її властивостями та виробництвом. Ця модель має супроводжувати продукцію протягом усього її життєвого циклу.

Концепція «Шість сигм» спрямована на вимірювання ступеня відхилення бізнес-процесів від їхніх цілей та їхнє подальше поліпшення на цій основі, спрямоване на задоволення споживачів і підвищення рентабельності виробництва.

Серед статистичних методів контролю якості найбільш розповсюдженими є сім інструментів контролю якості:

- 1) діаграма Парето (Pareto Diagram);
- 2) причинно-наслідкова діаграма Ісікави (Cause and Effect Diagram);
- 3) контрольна карта (Control Chart);
- 4) гістограма (Histogram);
- 5) діаграма розкиду (Scatter Diagram);
- 6) метод розшарування (Stratification);
- 7) контрольні листки.

У сукупності ці методи утворюють ефективну систему контролю й аналізу якості. Сім простих методів можуть застосовуватися в будь-якій послідовності, у будь-якому поєднанні, у різних аналітичних ситуаціях, їх можна розглядати і як цілісну систему, і як окремі інструменти аналізу. У кожному конкретному випадку пропонується визначити склад і структуру робочого набору методів.

Рекомендована література до вивчення теми [22 – стор. 396-433, 23 – 163-201].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»

для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 15. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства

План

1. Складові системи управління якістю.
2. Структура процесів систем управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства.

1. Складові системи управління якістю.

Керівництву підприємства готельно-ресторанного господарства слід розробити та документально оформити політику у сфері якості.

Керівництво забезпечує ознайомлення персоналу з політикою у сфері якості та її розуміння, реалізацію та дотримання. Реалізація політики у сфері якості вимагає того, щоб при постановці завдань у сфері якості була визначена основна мета. Виходячи з основної мети, керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства формулює сукупність завдань і заходів у сфері якості послуг.

Вище керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства несе відповідальність за розробку вимог до системи якості. Воно безпосередньо або через призначеного ним представника відповідає за впровадження системи якості, її перевірку, постійне вимірювання параметрів, аналіз та удосконалення.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства передбачає регулярне й незалежне проведення офіційного аналізу системи управління якістю з метою визначення її можливості продовжувати виконувати поставлені вимоги, а також ефективного проведення політики у сфері якості та виконання поставлених завдань. Особливу увагу керівництво звертає на необхідність або можливість поліпшення якості. Аналіз проводиться відповідними працівниками з керівного складу або компетентним незалежним персоналом, що безпосередньо інформує вище керівництво.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства забезпечує необхідні ресурси для впровадження системи управління якістю та виконання поставлених у сфері якості завдань.

Найважливішим ресурсом організації є її працівники. І насамперед, це стосується підприємства, що надає готельно-ресторанні послуги, у якому поведінка і професійний рівень працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

Із метою сприяння залученню працівників до участі у вирішенні проблем і їхньої співпраці необхідно проводити колективні заходи, наприклад, загальні збори, присвячені обговоренню питань підвищення якості, що є ефективним із погляду налагодження стосунків між працівниками.

2. Структура процесів систем управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства.

Підприємство, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, розробляє, створює, документально оформлює, упроваджує та підтримує в робочому стані систему управління якістю як засіб проведення прийнятої у сфері якості послуг політики та виконання поставлених завдань. Структура процесів системи якості має забезпечувати належне управління усіма робочими процесами, які визначають якість послуг, і гарантувати їхній належний рівень. Особливу увагу в системі якості слід приділяти профілактичним заходам, які дають змогу попередити появу проблем.

У межах системи якості мають розроблятися методики, що встановлюють вимоги до здійснення усіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування та надання послуги), які функціонують у структурі системи якості послуг.

До складу документації на систему управління якістю належать такі документи: **Настанова з якості** — містить опис системи управління якістю, постійно служить чинним довідковим документом.

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

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.

Протоколи якості.

Уся документація має бути розбірливою, чітко й легко ідентифікованою, має включати термін дії (у т. ч. дату перегляду) і мати вказівку на статус затвердження.

Необхідно впровадити методи контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів.

Для системи якості слід регулярно проводити внутрішні перевірки (аудит) щодо впровадження системи управління якістю та її ефективності, а також ступеня дотримання технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги та технічних умов на управління якістю.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства має налагодити ефективну взаємодію між споживачами та персоналом підприємства.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 152-174].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 16. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

План

1. Основні процеси із забезпечення якості на стадії маркетингу.
2. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних та ресторанних послуг.

1. Основні процеси із забезпечення якості на стадії маркетингу.

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

- аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своєї продукції та послуг порівняно з продукцією та послугами конкурентів;
- підготовка програми робіт із проектування, розробки, виробництва продукції та надання послуг, просування продукції й послуг на ринку;
- визначення поточних і перспективних потреб у виробництві продукції та наданні послуг для різних ринків;
- періодичний аналіз контрактів;
- визначення й уточнення вимог споживачів за технічними характеристиками, номенклатурою, обсягом, вартістю й іншими умовами постачання;
- узгодження вибору аналогів під час обґрунтування комерційних пропозицій і технічних вимог на продукцію та послуги, що пропонуються;
- аналіз даних за результатами взаємодій із діловими партнерами, звітів про перегляд контрактів, у т. ч. виконання партнерами ділових зобов'язань, утрати, обумовлені недотриманням вимог договорів із боку партнерів;
- аналіз результатів виконання програм взаємодії зі споживачами (замовниками) й організаціями з захисту прав споживачів.

Основною метою виконання завдань на етапі маркетингу є забезпечення діяльності всіх підрозділів підприємства готельно-ресторанного господарства відповідно до ситуації на зовнішньому та внутрішньому ринках для інтенсифікації реалізації продукції та послуг.

2. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних та ресторанних послуг.

Завдання маркетингу — визначити потребу в послугі та стимулювати попит на неї. Для збору інформації про ринок можна проводити опитування та співбесіди. Керівництву закладу готельно-ресторанного господарства слід упроваджувати методики планування та проведення заходів, спрямованих на вивчення ринку.

Зобов'язання постачальника перед споживачем можуть бути узгоджені між підприємством, яке надає послуги готельно-ресторанного господарства, та споживачами й викладені у прямій або опосередкованій формі.

Після прийняття закладом готельно-ресторанного господарства рішення щодо надання послуги, до її короткого опису мають бути включені результати вивчення ринку, проведеного аналізу й узгоджених постачальником послуг зобов'язань. У короткому описі послуги зазначаються потреби споживачів та відповідні можливості закладу, що надає послуги готельно-ресторанного господарства у вигляді сукупності вимог та інструкцій, на підставі яких вони надаються.

До обов'язків керівництва закладу готельно-ресторанного господарства входить забезпечення усіма необхідними ресурсами, засобами й оснащенням згідно з прийнятими графіками виконання кожного процесу, необхідного для початку надання послуги, із обов'язковим визначенням осіб, які відповідатимуть за внесення у вимоги до послуги та її надання чітких положень щодо безпеки, можливої відповідальності за якість і засобів зведення до мінімуму ризику для персоналу, споживачів і навколишнього середовища.

Будь-яка реклама послуги має відображати її технічні умови та розроблятися з урахуванням того, як буде сприйнята її якість споживачем. Процеси маркетингу мають враховувати ризик відповідальності за незадовільну якість і фінансові наслідки перебільшеного або необґрунтованого рекламування послуги.

Підприємству, яке надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, необхідно розробити ефективну процедуру аналізу контракту як важливого елемента своєї системи управління якістю.

Підприємство готельно-ресторанного господарства може отримати замовлення стосовно двох груп продукції та послуг: стандартної та спеціальної, що виготовляється або надається відповідно до вимог замовника. Для кожної категорії замовника існує своя процедура аналізу контракту.

Процеси розробки й виробництва продукції та надання послуг, пов'язані зі спеціальними замовленнями, відрізняються від тих, які застосовують під час виробництва (надання) стандартної продукції (послуги), оскільки кожний етап процесу вимагає змін або повторного розгляду. Дуже важливим на стадії обговорення та формування контракту є глибоке розуміння потреб споживача. Оскільки контракти на спеціальні замовлення передбачають значні зусилля з проектування та розробки, необхідно передбачити проведення консультацій і аналізу на стадіях проектування й розробки продукції (послуги).

Аналіз контракту також охоплює процеси контролю та випробувань продукції (послуг), терміни та умови гарантії, а також процедури вирішення проблем, пов'язаних із якістю.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 175-178, 220-232].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 17. Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю

План

1. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

1. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Якість продукції та послуг залежить, у першу чергу, від якості їхнього проектування. Цикл розробки продукції (послуг) починається з оцінювання вимог замовників і закінчується, коли проект готовий до запуску у виробництво (надання).

Діяльність із проектування та розробки поділяються на дві категорії:

1. Невеликі короткострокові проекти;
2. Великі проекти.

До процесів проектування послуги входить розробка на базі короткого опису як технічних умов на послугу, так і технічних умов на надання й управління якістю, з відображенням особливостей організації.

Усі види розробок (технічні умови на послугу, технічні умови на надання послуги та технічні умови на управління якістю) взаємопов'язані і під час усього процесу проектування узгоджуються. Діаграми є зручними засобами відображення усіх видів робіт, їхніх зв'язків і всіх видів взаємозалежностей. Принципи управління якістю слід застосовувати до самого процесу проектування.

Під час закупівлі продукції або послуг рекомендується дотримуватися стандартів ДСТУ ISO 9000. У разі потреби підприємство, що надає послуги готельно-ресторанного господарства, ідентифікує та реєструє джерело будь-якої продукції, що входить до складу послуги, призначивши відповідальних за перевірку послуги й інші дії, пов'язані з процесом надання послуги, щоб забезпечити її простежуваність у випадках виявлення невідповідності вимогам, надходження претензій від споживачів і притягнення організації до відповідальності за незадовільну якість послуги.

Підприємство, що надає послуги готельно-ресторанного господарства, налагоджує ефективний контроль за вантажно-розвантажувальними роботами, пов'язаними з майном споживачів, за зберігання, пакування, доставку та цілість якого воно несе відповідальність у процесі надання послуги.

Управління якістю розглядається як невід'ємна складова пов'язаних із виконанням послуги процесів — маркетингу, проектування та надання послуги.

Розроблені технічні умови й управління якістю передбачають ефективне управління кожним процесом із метою постійної відповідності послуги технічним умовам і задоволенню споживача.

Після завершення кожного етапу проектування послуги проводиться офіційно оформлений документами аналіз його результатів на відповідність короткому описові послуги. Наприкінці кожного етапу проектування проводиться аналіз виконаної роботи для забезпечення виконання вимог.

2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства розробляє та затверджує процедуру складання планів із проектування.

Підприємство готельно-ресторанного господарства розробляє процедуру проведення консультацій і встановлює канали зв'язку між відділом, що займається розробкою проекту, та іншими відділами й службами.

Залежно від характеру продукції, послуг вихідні проектні дані мають містити креслення, кількісні технічні характеристики, виробничі інструкції, програмне забезпечення та становити комплект документації, передбачений відповідними стандартами та планами з проектування. На цих вихідних даних базуватиметься матеріально-технічне постачання, контроль і виробництво продукції та надання послуг.

Для різних видів продукції та послуг функціональні вимоги й методи проектування різняться. Однак існують загальні вимоги, які є універсальними та загальноприйнятними для всіх видів продукції та послуг.

Існують чотири способи перевірки проектів на відповідність вимогам.

Усі спостереження групи аналізу проекту обговорюються з розробником. Процес коригування проекту й оцінювання продовжується до розробки проекту, який задовольнятиме вимоги.

Затвердження проекту необхідне для підтвердження відповідності продукції (послуг) потребам або вимогам споживача. Воно проводиться після перевірки проекту, що надала позитивні результати. Таким чином, нові або змінені послуги та процеси їхнього надання підлягають затвердженню, що засвідчує закінчення їхньої розробки та здатність послуги задовольняти потреби споживачів як в очікуваних, так і в несприятливих умовах. Процедура затвердження визначається, планується та проводиться до початку надання послуги. Результати затвердження оформлюються документально.

Керівництву підприємства, що надає послуги готельно-ресторанного господарства, слід періодично проводити процедури перезатвердження послуги, яка планується й оформлюється документально, при цьому враховується фактичний досвід надання послуги, вплив унесених до послуги та відповідних процесам змін, адекватності методик, інструкцій, постановів і пропозицій щодо змін.

Технічні умови на послугу, технічні умови на надання послуги та технічні умови на управління якістю є основними документами на послугу.

Проект, запущений у виробництво, може підлягати модифікації.

Будь-які запити на зміну в проекті мають реєструватися.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 178-183, 232-236].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 18. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві

План

1. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

1. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

Виробничий процес, або процес надання послуг — це сукупність взаємопов'язаних ресурсів і діяльності від моменту отримання матеріальних ресурсів до реалізації готової продукції або надання послуг споживачеві.

Виробничі процеси та процеси надання послуг, які розробляються в закладі готельно-ресторанного господарства, мають бути прогресивними, відповідати сучасному рівню досягнень науки й техніки, забезпечувати підвищення продуктивності праці, якості продукції та послуг, скорочення трудових і матеріальних витрат на їхню реалізацію та надання, зменшення шкідливих впливів на людину та довкілля.

Останніми роками технологія виробництва продукції та надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства досягла значного прогресу, тому з метою забезпечення заданого рівня якості продукції та послуг застосовують низку альтернативних процесів. Після вибору виробничого процесу розробляється план виробництва продукції та надання послуг, який містить схему послідовності технологічних операцій процесу з зазначенням виробничого обладнання й інвентарю, які використовуватимуться у процесі виробництва продукції та надання послуг, а також контролю та випробувань продукції. У планування виробничого процесу входить ідентифікація інструменту та вимірювального обладнання, які можуть бути потрібні для окремих операцій процесу.

На етапі підготовки виробничих процесів і процесів надання послуг визначається інформація, необхідна персоналу для виконання поставлених завдань. Для простих і добре розроблених операцій, а також, коли персонал знає вимоги до якості роботи, може бути достатньо креслень або технічних умов продукції. Однак зазвичай (особливо коли це стосується складних і точних операцій) для гарантії повного розуміння персоналом методу виконання роботи суттєве значення мають додаткові настанови. Для цієї мети складаються та видаються технологічні інструкції, схеми й інші настанови щодо роботи. Інструкції необхідні

не тільки для виконання виробничих операцій, але й для операцій із контролю та випробувань.

Робочі інструкції для виробничих операцій і процесів надання послуг мають бути детальними й містити:

- 1) роботу, яку необхідно виконувати;
 - 2) матеріали й обладнання, що використовуються;
 - 3) операції регулювання обладнання й інструменту (якщо застосовується);
 - 4) правильну послідовність та опис видів діяльності;
 - 5) умови виробничого та невиробничого (навколишнього) середовища (температура, вологість тощо), які необхідно підтримувати під час виробництва й випробування продукції та надання послуг;
- б) правила, якими необхідно послуговуватися.

Інструкції для процесів контролю та випробувань передбачають:

- характеристики, які підлягають перевірці: швидкість, тиск або температура процесу, хімічний склад тощо;
- обладнання та прилади, які використовують для контролю та випробувань;
- методику перевірки (випробувань), методику відбору зразків (якщо застосовується), необхідну кількість вимірювань тощо;
- документацію з висновками, які зроблено після перевірки процесу;
- інструкції щодо перевірок на автентичність або відповідність, що виконуються персоналом;
- перелік персоналу, якому надаються результати випробувань.

Перед тим, як виробничий процес або процес надання послуг буде затверджений, необхідно надати гарантії того, що цей процес здатний на виході давати продукцію та послуги, які відповідають технічним умовам або стандартам, а також вимогам замовника.

Дослідження можливостей виробничого процесу та процесу надання послуг необхідно проводити тільки після підтвердження того, що вхідні матеріали відповідають заданим вимогам, обладнання придатне для експлуатації, а персонал має необхідний рівень кваліфікації. Процес затверджується тільки після отримання висновку про те, що його можливості відповідають вимогам, поставленим до виробництва продукції або надання послуги з заданими показниками якості, або кращі за ці вимоги.

Деякі контракти можуть передбачати необхідність затвердження критичних спеціальних процесів замовником.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 184-186].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 19. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі у готельно-ресторанному господарстві

План

1. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Процес вибору постачальників.
3. Процес постачання та перевірки продукції.

1. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства.

Одним із найважливіших завдань підприємства готельно-ресторанного господарства є забезпечення відповідності матеріалів, які надходять із зовнішніх джерел, як вимогам самого підприємства, так і вимогам замовника.

На цій стадії до основних процесів системи управління якістю належать:

- визначення вимог до документації, креслень і замовлень на постачання (закупку) продукції;
- вибір прийнятних постачальників (субпідрядників);
- контроль та оцінювання системи управління якістю в постачальника;
- розробка угод (умов договору) з якості продукції, яка постачається (закуповується);
- установлення, узгодження та фіксація методів перевірки відповідності поставки вимогам замовника;
- розробка угод (документів) із вирішення спірних питань щодо якості покупної продукції;
- планування й організація робіт із вхідного контролю продукції, яка надходить від постачальника (субпідрядника), а також організація взаємодій із якості продукції з постачальниками (субпідрядниками);
- реєстрація й оцінювання даних про якість покупної продукції, ведення претензійної роботи;
- аналіз даних щодо претензій до постачальників (субпідрядників) стосовно виконання договірних зобов'язань щодо технічних характеристик, умов контролю та випробувань, пакування й маркування продукції;
- проведення робіт із підготовки підрозділами технічно й економічно обґрунтованих замовлень на закупівлю комплектуючих виробів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, іншої продукції, оснащення, засобів контролю, а також замовлень на технічні й інші послуги;
- формування спільних із постачальниками (субпідрядниками) програм заходів із забезпечення якості сировини, матеріалів, напівфабрикатів тощо;

- здійснення оперативної взаємодії з якості сировини, матеріалів, напівфабрикатів, обладнання, оснащення, інструменту з постачальниками;
- періодичний аналіз та затвердження документації з виконання умов контрактів на закупку.

2. Процес вибору постачальників.

Керівництво закладу готельно-ресторанного господарства встановлює порядок оцінювання постачальника (субпідрядника).

Для нових постачальників (субпідрядників) проводиться повна перевірка їхніх можливостей.

Оцінювання постачальників (субпідрядників) потребує проведення експертизи в різних сферах функціонування підприємства — технічній, фінансово-економічній і виробничій, тому для виконання цього завдання призначається комісія, до якої входять експерти з різних служб і відділів, а загальну координацію здійснює служба, яка займається матеріально-технічним постачанням.

Відповідно до висновків експертної групи відділ, що займається матеріально-технічним постачанням, може прийняти рішення.

Якщо виявлено, що потенційний постачальник має надійну систему управління якістю, його назва включається до списку зареєстрованих постачальників. Під час оцінювання постачальників, із якими вже існують зв'язки, дуже важливо вести детальну реєстрацію інформації стосовно постачання, а саме: про кількість продукції (матеріалів), що була отримана, кількість забракованої продукції, про дотримання графіків постачання, про частку цього постачальника в загальному обсязі постачання продукції (матеріалів) за певний період.

Визнання системи управління якістю постачальника з боку таких важливих замовників, як оборонний комплекс та органи сертифікації, може бути використаним під час оцінювання постачальника. Проте необхідно переконатися в тому, що обладнання постачальника забезпечує рівень технічного процесу відповідно до вимог якості продукції, яка постачається.

Необхідно також перевірити наявність у постачальника виробничих потужностей і фінансових засобів для виконання замовлення з додаткового постачання, продовжуючи виконувати замовлення своїх замовників. Постачальники реєструються щодо конкретної продукції на обмежений період, наприклад, на два роки.

Поряд із поточним контролем продукції, яка постачається, підприємство здійснює періодичну перевірку підтримання встановлених характеристик якості своєї роботи зареєстрованих постачальників.

Підприємство готельно-ресторанного господарства розробляє відповідні *методи*, які гарантують, що вимоги до постачання визначені, передані та повністю зрозумілі постачальникові. До цих методів можуть включатися процедури підготовки документації на постачання, зустрічі представників підприємства з постачальниками до подання замовлення на постачання й інші методи.

Документація на постачання має містити дані, які характеризують замовлену продукцію.

Усі вимоги до продукції та послуг, а також методи контролю (випробувань), мають відповідати прийнятим стандартам (у т. ч. міжнародним) або технічним умовам.

3. Процес постачання та перевірки продукції.

До подання замовлення на постачання заклад готельно-ресторанного господарства ретельно перевіряє точність і правильність замовлення на постачання. Будь-які зміни в замовленні на постачання, зроблені пізніше, аналізуються та дозволяються до застосування уповноваженою особою, яка затверджувала замовлення.

Підтвердження відповідності продукції вимогам замовника (закладу готельно-ресторанного господарства) може відбуватися за такими способами:

- заклад готельно-ресторанного господарства покладається на систему управління якістю постачальника;
- постачальник надає дані випробувань або дані з управління технологічним процесом;
- заклад готельно-ресторанного господарства проводить вибірковий контроль (випробування) під час отримання продукції;
- контроль здійснюється постачальником до відправлення або під час виробництва або надання послуг за домовленістю;
- проводиться сертифікація незалежними органами з сертифікації.

Підприємство готельно-ресторанного господарства зазначає в замовленні на постачання в разі необхідності виконання робіт із перевірки продукції на підприємстві постачальника кінцевим користувачем.

Установлення й узгодження методів перевірки передбачає обмін даними з контролю та випробувань для підвищення якості продукції.

Реєстрація даних про якість купованої продукції проводиться з метою свідчення контролю закупівель, а також поточного контролю за роботою постачальників. Великі підприємства можуть мати систему складання рейтингу постачальників на основі об'єктивних критеріїв.

Підприємство готельно-ресторанного господарства детально знайомить постачальників із власними вимогами до якості продукції, а також розробляє спільні заходи для розв'язання проблем, пов'язаних із якістю.

Продукція, яка постачається замовником (споживачем), є власністю замовника й надається підприємству (постачальнику) для використання з метою задоволення конкретних вимог. Підприємство бере на себе відповідальність за ідентифікацію, обслуговування, зберігання, вантажно-розвантажувальні роботи та використання протягом періоду, коли ця продукція перебуває на підприємстві.

Якщо під час періодичних перевірок або використання продукції виявлені дефекти або невідповідності, підприємство (постачальник) негайно сповіщає про це замовника (споживача) для прийняття рішення для вживання заходів.

Замовник (споживач) надає підприємству (постачальнику) повну інформацію про правильне використання й обслуговування продукції, що постачається.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 186-191].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-
ресторанному господарстві»
для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 20. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства

План

1. Процеси виробництва продукції у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості.
2. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості.

1. Процеси виробництва продукції у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості.

Для досягнення ефективності, управління виробничим процесом має утворювати замкнений цикл.

Показником ефективності системи управління є час її реагування, а саме: проміжок часу між появою відхилень і застосуванням коригувальної дії.

Відомі кілька *методів управління процесом*, починаючи від простої перевірки та закінчуючи складними статистичними методами.

Найпростіший спосіб управління (контролю) процесом — це *самоперевірка*.

Вибіркова перевірка — це також простий метод, який полягає в перевірці через певні проміжки часу декількох виробів для впевненості в тому, що вони відповідають вимогам якості.

Контроль за етапами, або контроль у процесі виробництва передбачає перевірку продукції після кожної операції або групи операцій, унаслідок яких у продукції формуються певні показники якості.

Статистичні методи управління технологічним процесом базуються на принципі, що всі процеси мають закладену в них змінність. Методами контролю процесу, які часто використовуються, є розподіл частотності, контрольні карти та передконтрольні перевірки.

У підприємстві готельно-ресторанного господарства мають розроблятися чіткі інструкції стосовно того, коли необхідно зупинити процес, і хто має це санкціонувати.

Для планування мережі управління процесом розробляється технологічна схема послідовності операцій. Періодично підприємство готельно-ресторанного господарства може вносити *зміни до процесу виробництва*.

У підприємства готельно-ресторанного господарства має бути методика фізичного відокремлення невідповідної продукції. Визначається ізольована ділянка для зберігання невідповідної продукції, яка контролюється задля запобігання використанню цієї продукції. Уся невідповідна продукція підлягає аналізуванню, яке виконується спеціально призначеною особою.

У підприємства готельно-ресторанного господарства має бути методика, що визначає операції, які необхідно виконати під час переробки, виправлення або ремонту продукції, та повторний контроль, який проводиться з метою оцінювання відповідності продукції вимогам, перш ніж випустити її для подальшої обробки або поставки замовникові.

2. *Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості.*

Керівництво розподіляє конкретні обов'язки між усім персоналом, задіяним у процесі надання послуг, у т. ч. передбачає отримання оцінок з боку постачальника та споживача.

Підприємство, що надає послуги готельно-ресторанного господарства, має провадити *практику постійного оцінювання та визначення ступеня задоволеності потреб споживача*. Ступінь задоволеності має відповідати професійним та етичним нормам підприємства. При такому оцінюванні виявляються як позитивні, так і негативні відгуки та їхній ймовірний вплив на майбутню діяльність закладу готельно-ресторанного господарства. З метою визначення ступеня дотримання технічних умов на послугу та задоволення потреб споживача, заклад готельно-ресторанного господарства реєструє статус робіт, які виконуються на кожному етапі процесу надання послуги.

У системі управління якістю закладу готельно-ресторанного господарства передбачаються обов'язки та відповідальність за виконання коригувальних дій. При виявленні невідповідності її реєструють, аналізують та усувають. Коригувальні дії зазвичай виконують у два етапи. Перший етап полягає в негайних заходах, спрямованих на задоволення потреб споживача, другий — в оцінюванні основної причини невідповідності та плануванні необхідних довготермінових коригувальних дій.

Підприємству готельно-ресторанного господарства необхідно впроваджувати розроблені методики контролю та супроводу системи вимірювання параметрів послуги. До засобів управління належать: відповідна кваліфікація персоналу, методики вимірювання параметрів і будь-які аналітичні моделі програмного забезпечення, що застосовується для проведення вимірювань і випробувань.

Уся діяльність із проведення вимірювань і випробувань, у т. ч. проведення опитувань і анкетувань споживачів, має пройти випробування на дієвість і надійність. Застосування, калібрування й утримання усього вимірювального й випробувального обладнання, що використовується для виконання послуг або оцінки їхньої якості, мають контролюватися, щоб забезпечити впевненість у рішеннях, які приймаються. У разі виявлення відхилень від вимог потрібно застосовувати відповідні корегувальні дії.

Рекомендована література до вивчення теми [24 – стор. 191-198].

ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»

для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа»

Тема 21. Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг

План

1. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії її перевірки.

2. Організація контролю якості продукції та послуг.

1. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії її перевірки.

До процесів системи управління якістю на стадії перевірки якості продукції та послуг належать:

- вхідний контроль і випробування, а також контроль якості сировини, матеріалів, напівфабрикатів у процесах їхнього зберігання і транспортування;
- контроль параметрів обладнання, оснащення, інструменту, пристроїв, систем енергозабезпечення, транспортування та виробничого середовища;
- контроль за станом тари та пакування, відповідністю їх параметрів вимогам нормативних документів і договорів;
- конструкторський контроль і нагляд за виробництвом;
- контроль за дотриманням технологічної дисципліни;
- метрологічний контроль і нагляд;
- контроль і випробування готової продукції та послуг (за встановленими параметрами), реєстрація результатів (оформлення протоколів);
- технічна діагностика стану обладнання;
- ідентифікація статусу продукції та послуг за результатами контролю та випробувань;
- контроль та обслуговування контрольного, вимірювального та випробувального обладнання;
- систематичний аналіз міжцехових і зовнішніх реєстрацій, причин повернення продукції або неякісного надання послуг;
- розроблення пропозицій щодо забезпечення та підвищення якості продукції й послуг.

Підприємству готельно-ресторанного господарства необхідно планувати та документувати роботи з контролю та випробувань.

2. Організація контролю якості продукції та послуг.

Будь-який вид виробничої діяльності припускає здійснення контролю за результатами цієї діяльності.

Кулінарна продукція як об'єкт контролю поділяється на дві групи:

- продукція, що контролюється за показниками якості, включеними в нормативну документацію, яка регламентує вимоги до неї;
- продукція, яка контролюється на повноту вкладання сировини.

Аналіз чинників, що формують якість кулінарної продукції, розуміння природи цих факторів припускає розробку програми **внутрішньовиробничого контролю**.

Виробничий контроль здійснюється на всіх його етапах, починаючи з вимог, що висуваються до якості сировини, яка надходить на підприємство, постійного контролю за безперебійною роботою виробничого устаткування відповідно до технології виробництва, параметрами технологічного процесу та якістю готової продукції.

Формування безпеки та якості кулінарної продукції відбувається під дією факторів *внутрішнього та зовнішнього середовищ*.

У закладах ресторанного господарства існують такі напрями контролю:

- технічний;
- санітарно-бактеріологічний;
- екологічний;
- податковий;
- протипожежної безпеки.

За повнотою охоплення контроль поділяється на:

- суцільний;
- вибірковий.

За способом впливу на продукт контроль поділяється на:

- руйнівний;
- неруйнівний.

За етапами проведення контроль поділяється на:

- вхідний;
- операційний;
- приймальний.

Повсякденний контроль якості продукції, що випускається на підприємстві ресторанного господарства, здійснюється бракеражною комісією. За необхідності продукцію спрямовують на дослідження в технологічну або санітарно-харчову лабораторію.

Перевірка дотримання технологічної дисципліни та здійснення конструкторського нагляду проводяться шляхом систематичного контролю за виконанням вимог конструкторської та технологічної документації у процесах виробництва.

За рівнем контролю закладів готельно-ресторанного господарства розрізняють такі види контролю:

- державний;
- відомчий.

Один із складових системи управління якістю на стадіях виробництва та реалізації продукції — організація та проведення технічного контролю якості. Головне завдання технічного контролю – постійно забезпечувати необхідний рівень якості продукції, відповідний нормативній документації. Об'єктами технічного контролю є всі компоненти виробничої системи та пов'язані з нею елементи, тобто вхід (ресурси), власне виробничий процес та вихід (продукція).

Рекомендована література до вивчення теми [23 – стор. 212-214, 24 – стор. 198-203].

Навчальне видання

**ОПОРНІ КОНСПЕКТИ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Управління якістю продукції та
послуг у готельно-ресторанному господарстві»**

Розробник:

ДАВИДОВА Оксана Юріївна

Підп. до друку 25.02.2015 р. Формат 60 x 84 1/16. Папір газет.
Умов. друк. арк. 3,25. Тираж 100 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.