

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

РОБОЧА ПРОГРАМА

ОСНОВНА ОСВІТНЯ КОМПОНЕНТА

**ОК 23. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ НА
ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Освітній ступінь – бакалавр

Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма – «Готельно-ресторанна справа»

Мова навчання – українська

Компонент освітньої програми – основний

Львів-2024

Робоча програма основної компоненти освітньої програми «**Управління якістю продукції та послуг на підприємствах індустрії гостинності**» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. – Львів: ЛДУФК, 16 с.

Розробники:

Паска Марія Зіновіївна, завідувач кафедри Готельно-ресторанного бізнесу, д.вет.н. професор;

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри Готельно-ресторанного бізнесу

Протокол від «19» серпня 2024 року № 1

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(підпис)

(Паска М.З.)
(прізвище та ініціали)

©Паска М.З., 2024

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2024 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
Кількість кредитів – 3,0	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування» Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа» Рівень вищої освіти: бакалавр	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Модулів – 1		Основна дисципліна	
Змістових модулів – 1		Рік підготовки:	
		4-й	
		Семестр	
		8- й	9-й
		Лекції	
		10 год	6 год
		Практичні, семінарські	
		20 год	6 год
		Самостійна робота	
Загальна кількість годин - 90		60 год	78 год
Тижневих годин для денної форми навчання: 8 семестр аудиторних - 2 год самостійна робота студента – 4 год		Індивідуальні завдання: -	
		Вид контролю: залік	

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3,0 кредитів ECTS.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни «Управління якістю продукції та послуг на підприємствах індустрії гостинності» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості у сучасних умовах.

Завданнями дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- ☐ еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- ☐ процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах;
- ☐ науково-теоретична та методична база оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах;
- ☐ вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;
- ☐ вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

Міждисциплінарні зв'язки: «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Товарознавство харчових продуктів», «Проектування закладів ресторанного господарства», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Організація барної справи», «Кейтеринг» та ін.

3. Компетентності та програмні результати навчання

Згідно освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» студенти повинні набути такі компетентності:

Загальні компетентності :

ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності

ФК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у

підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 14. Здатність зміцнювати здоров'я людини шляхом використання рухової активності, раціонального харчування та інших чинників здорового способу життя

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 9. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 23. Здійснювати заходи з підготовки спортсменів, організації й проведення спортивних змагань.

В результаті вивчення дисципліни, студент повинен

знати:

- ☐ об'єкт та предмет дисципліни;
- ☐ володіти основними поняттям якості послуг в готелях і ресторанах;
- ☐ розуміти проблему якості на сучасному етапі;
- ☐ визначити необхідність підвищення якості як ключового чинника соціально-економічного розвитку;
- ☐ як провести аналіз етапів формування якості;
- ☐ процеси формування та розвитку систем управління якістю в умовах інтеграції України в світовий економічний простір;
- ☐ сутність систем управління якістю, взаємозв'язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM;
- ☐ як здійснювати самооцінку систем якості закладів готельного і ресторанного господарства, використовуючи критерії національних систем якості;
- ☐ основні складові та елементами системи управління якістю, на основі стандартів ISO 9000;
- ☐ застосування видів контролю з забезпечення рівня якості послуг в закладах готельного і ресторанного господарства на всьому шляху їх

життєвого циклу;

- ☐ значення організаційної структури якості послуг готельного і ресторанного господарства;
- ☐ методику комплексної оцінки якості послуг;
- ☐ статичні методи управління якістю послуг та кваліметричні методи оцінювання якості послуг;
- ☐ розробку ієрархічних структур властивостей, що формують якість послуг;
- ☐ методи визначення значень показників властивостей послуг;
- ☐ як розробляти заходи постійного впливу на процес виробництва послуг в готельному і ресторанному господарстві з метою підтримання відповідного рівня на всіх стадіях життєвого циклу надання послуг;
- ☐ вимоги до матеріально-технічної бази готелів, до показників якості основних та додаткових послуг в готелях та ресторанах;
- ☐ теоретичні основи з оцінки комплексного показника якості послуг в готелях і ресторанах;
- ☐ комплекс показників оцінки якості надання послуг харчування, та якості послуг в готелях.

вміти:

- ☐ оцінити значення та ефективність вивчення дисципліни;
- ☐ аналізувати та прогнозувати конкурентоспроможність послуг для формування професійних навичок управління якістю послуг в готелях і ресторанах;
- ☐ використовувати сучасні методи менеджменту в якості;
- ☐ впровадити основні елементи систем якості в діяльності готелів і ресторанів;
- ☐ складати план організаційних заходів з надання консультативної допомоги закладам готельного і ресторанного господарства з розробки технологічної документації;
- ☐ визначати показники якості послуг в готелях і ресторанах;
- ☐ проводити оцінку за абсолютним значенням показників;
- ☐ користуватися нормативною документацією з організації роботи закладів готельного і ресторанного господарства;
- ☐ проаналізувати державні результати та розробку рекомендацій щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу. проводити оцінки одиничних та узагальнюючих показників якості послуг в готелях і ресторанах.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма навчання						Заочна форма навчання					
	усього	У тому числі					усього	У тому числі				
		Лек.	Сем.	Пр.	Лаб.	С.р.		Лек.	Сем.	Пр.	Лаб.	С.р.
Тема 1. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві сучасних умовах.	16	2		4		10	16					16
Тема 2 Системи управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.	38	4		8		26	38	4		4		30
Тема 3. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	36	4		8		24	36	2		2		32
Всього	90	10		20		60	90	6		6		78

5. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві у сучасних умовах.

Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю
Еволюція управління якістю. Основні напрямки діяльності України у сфері якості. Зарубіжні моделі управління якістю. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.

Тема 2 Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси проектування й розробки продукції та

послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 3. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

6. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Тема 1. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві сучасних умовах.	2	
2	Тема 2 Системи управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.	4	4
3	Тема 3. Організація управління якістю на підприємстві	4	2
	Разом	10	6

7.Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Значення управління якістю продукції в закладах готельно-ресторанного господарства	2	
2	Сучасні моделі управління якістю. Система управління якістю на базі концепції TQM	2	
3	Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів iso серії 9000	4	2
4	Законодавча база НАССР	2	
5	Розробка програм-передумов впровадження систем	4	2

	управління безпечністю харчової продукції		
6	Розроблення системи НАССР на прикладі закладу ресторанного господарства.	2	
7	Моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства	2	
7	Кваліметрія. Поняття, види, об'єкти	2	2
Всього:		20	6

8. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом.

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ.	10	12
2	Основні поняття та категорії управління якістю	8	12
3	Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	6	8
4	Система управління якістю на базі концепції TQM	10	12
5	Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	8	8
6	Система управління безпекою харчових продуктів	10	12
7	Кваліметрія: поняття, види, об'єкти	6	8
8	Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарств	2	6
Всього:		60	78

10. Індивідуальні завдання

(для студентів, які навчаються за графіком сприяння)

Перелік питань, які виносяться на індивідуальні завдання

1. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни
2. Загальні положення в галузі управління якістю
3. Основні напрями розвитку сучасного управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства
4. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю
5. Якість як об'єкт управління
6. Методи управління якістю
7. Системний підхід до управління якістю
8. Еволюція управління якістю

9. Зарубіжні моделі управління якістю
10. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду
11. Міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості
12. Державне регулювання у сфері якості
13. Діяльність громадських організацій
14. Діяльність міжнародних організацій
15. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю
16. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку
17. Поняття, мета й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM)
18. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (TQM)
19. Принципи, на яких базується tqm як ідейний зміст філософії
20. Базові концепції та ідеологія загального управління якістю (TQM)
21. Досвід впровадження та переваги, що забезпечуються організацією від застосування концепції TQM
22. Проблеми впровадження концепції tqm у діяльність організації
23. Методи та засоби концепції TQM Загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000
24. Основоположні принципи системи управління якістю
25. Основні складові структури управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства
26. Загальні вимоги до системи управління якістю
27. Відповідальність вищого керівництва в системі управління якістю
28. Ресурси в системі управління якістю
29. Розробка та випуск продукції в системі управління якістю
30. Загальні відомості про вимірювання, аналіз та поліпшення в системі управління якістю
31. Вимірювання та поточний контроль у системі управління якістю
32. Система управління безпекою харчових продуктів
33. Стратегія та переваги системи НАССР
34. Основні терміни та визначення системи НАССР
35. Принципи системи НАССР «життєвий цикл» реалізації принципів НАССР
36. Відповідальність вищого керівництва в системі НАССР
37. Вимоги до системи НАССР
38. Управління документацією в системі НАССР
39. Дослідження та планування НАССР
40. Функціонування системи НАССР
41. Підтримання системи НАССР

42. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції
43. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції
44. Показники якості продукції ресторанного господарства
45. Основні методи визначення якості продукції
46. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства
47. Економічна залежність працівника і якість
48. Контроль якості продукції на підприємствах
49. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями
50. Органолептичний контроль якості продукції
51. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу
52. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції
53. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства
54. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства

11. Методи навчання

Під час вивчення студентами навчальної дисципліни «Кейтеринг» застосовуються такі методи навчання:

- *інтерактивні*: відповіді на запитання, опитування думок студентів; дискусії, полеміки; мозковий штурм; робота в групах.
- *активні*: тренінги та майстер-класи в умовах закладів ГРК.
- *інноваційні*: екскурсії; використання ІІІ; зустрічі з стейкхолдерами кафедри.
- *наочні*: таблиці, графіки, діаграми, фотографії, відеоролики, презентації.
- *практичні*: аналіз ситуаційних вправ; написання і обговорення рефератів.
- *методи дистанційного навчання*: відеоконференції, онлайн-зустрічі, індивідуальне та групове консультування.

12. Методи контролю

З метою діагностики успішності студентів використовується:

- поточне тестування пройденого і самостійно опрацьованого матеріалу (виконання завдань практичних занять, контрольні запитання, тести, ситуаційні завдання, опитування тощо);
- захист рефератів із самостійно опрацьованих тем;

Підсумковий контроль – диференційований залік

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всівиди навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
61-67	E		
35-60	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторнимвивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

До методичного забезпечення навчальної дисципліни відноситься:

Силабус

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/9cd99658-81f8-42a0-b54e-ddef8412587a>

Робоча програма навчальної дисципліни

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/45671b68-3116-495c-978e-a4f9f82a9c0b>

Навчальна робоча програма навчальної дисципліни

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/daac7f28-7b0a-45d3-9f7d-c1c9bfd44e4a>

Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/5df7de63-29df-4ef9-8dd8-58b9af788a18>

Методичні вказівки до проведення семінарських та практичних занять

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/c556d6e2-4da7-470a-b778-b873f0d7b2da>

Дидактичне забезпечення самостійної роботи студентів

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/f39e1d66-f4cc-4a16-b7f9-52d3d52aff73>

Порядок оцінювання результатів навчання з дисципліни

<https://repository.ldufk.edu.ua/collections/56dd9133-d8e3-4a3e-aa58-d081025e6a30>

Інформаційні джерела

Основні

1. Паска М.З. Організація ресторанного господарства: навч. посібн. / М.З. Паска – Львів: ЛДУФК імені Івана Боберського. 2022.- 212 с.
2. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю : підручник / Баль-Прилипко Л. В., Слободянюк Н. М., Поліщук Г. Є., Паска М. З., Бурак В. Є. – Київ : Компринт, 2017. – 573 с.
3. Bal-Prylypko, L. V., Slobodianiuk, N. M., Polishchuk, G. Y., Paska, M. Z., Burak, V. Y. 2017. Standardization, metrology, certification, and quality management: manual. Kyiv, Ukraine : Komprint Publisher, 558 p.
4. Архіпов В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник К: Центр учбової літератури, 2021. – 280 с.
5. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво ЛіраК, 2018. – 564 с.
6. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. – 484 с.
7. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
8. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.
11. ДСТУ ІSO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
12. ДСТУ ІZO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
13. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України. 2001. 44 с.
14. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
15. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
16. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
17. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної

Ради України. 2001. № 32. С. 169.

16. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.

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

19. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.

20. Давидова, О.Ю., Писаревський, І.М. Ладиженська, Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.

21. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : підручник / О. Ю. Давидова . — Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.

21. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.

22. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.

Додаткові:

1. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ : Альтапрес, 2016. 447 с.

2. Сало Я. М. Організація роботи барів / Я.М. Сало. - Львів : Афіна, 2010. – 330с.

3. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика), підручник М.П.Мальська, О.М.Гаталюк, Н.М.Ганич. - К:- Центр учбової літератури, 2013. – 345с.

4. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К.Литвиненко.- К.:КНТЕУ, 2011.- 215с.

5. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра- К, 2010.

6. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред.. проф. Н.О. П'ятницької. - К: Центр учбової літератури, 2011. – 340 с.

7. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005.-336с.

8. Давидова, О.Ю., Писаревський, І.М. Ладиженська, Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.

9. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : підручник / О. Ю.

Давидова . — Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.

10. Паска М. З. Управління якістю в індустрії гостинності: концептуальні підходи в умовах цифрової трансформації / Паска М. З., Графська О. І., Запісоцький А. І. // Цифрова економіка та економічна безпека. — 2024. — № 2(11). — С. 172–176. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.11-27>

11. Паска М., Графська О., Запісоцький А. Соціально-культурні проблеми управління якістю на підприємствах індустрії гостинності. Економіка та суспільство. 2023. Вип. 56. С. 1–6. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31>

12. Паска М. Методологія управління якістю у закладах ресторанного господарства / Марія Паска, Микола Личук // Молода спортивна наука України : зб. тез. доп. / за заг. ред. Є. Приступи. — Львів, 2020. — Вип. 24, т. 4. — С. 114–115.

13. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства / Марія Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). — Львів, 2020. — С. 52–55.

14. Гілецький І. Особливості впровадження системи харчової безпеки у закладах ресторанного господарства, які базуються на принципах НАССР / Іван Гілецький, Марія Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез. II Міжнар. наук.-практ. конф. (7-8 жовт. 2021 р.). - Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2021. - С. 22-24.

15. Гілецький І. Формування теоретичних та практичних засад оцінювання харчової безпеки в ресторанному господарстві / Іван Гілецький, Марія Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез доп. III Міжнар. наук.-практ. конф. (6 жовтня 2022 р., м. Львів). - Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2022. - С. 382-386.

16. Гілецький І. Окремі аспекти впровадження системи харчової безпеки у закладах сфери гостинності / Іван Гілецький, Марія Паска // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнар. участю (19 травня 2022 року, м. Львів). — Львів, 2022. — С. 37-39.

Інтернет-ресурси:

17. Планування меню і преїскурантів закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://referatu.net.ua/referats/919/42048>

18. Види бенкетів, порядок їх обслуговування [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2309/>

19. <http://www.iso.org/sdis/forms>

20. <http://www.easc.org.by>

21. <http://www.dstu.gov.ua>

22. <http://www.management.com.ua>

23. <http://www.all-hotels.com.ua>

