



Топольник В. Г.

**Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві:
Навчальний посібник. – Львів: “Магнолія 2006”, 2017. – 328.**

ISBN 978-617-574-054-5 “Магнолія 2006”

Навчальний посібник – перший систематизований виклад сучасного менеджменту якості сфери готельно-ресторанних послуг. Мета його – дати основні, принципові положення, що стосуються змісту програмних питань навчальної дисципліни. В ньому викладені сучасні тенденції управління якістю на засадах стандартів ДСТУ ISO серії 9000. Особлива увага приділяється науково-теоретичній базі оцінювання якості об’єктів готельно-ресторанного господарства методами кваліметрії, простим і новим статистичним методам контролю й управління якістю послуг.

Дев’ять розділів посібника у відповідності з навчальною програмою розподілено на три змістових модуля. Перший модуль присвячений ролі менеджменту якості в сучасних умовах і створенню систем якості в готельно-ресторанному господарстві. Зміст другого модулю розкриває науково-теоретичну і методичну базу оцінювання готельних і ресторанних послуг, у тому числі кваліметричні та статистичні методи. У третьому змістовому модулі висвітлюються питання практичної кваліметрії об’єктів готельного та ресторанного господарства і деякі процеси системи управління якістю під час її функціонування. Кожний розділ посібника має контрольні питання, спрямовані на закріплення матеріалу й перевірку знань. Для поточного модульного контролю знань наведені тестові завдання. Посібник має глосарій.

Навчальний посібник призначений для підготовки фахівців з напрямку “Готельно-ресторанна справа”, може бути корисним студентам, аспірантам, викладачам вищих навчальних закладів, науковцям та інженерно-практичним робітникам сфери послуг.