



Міжнародний гуманітарний університет

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Назва освітньої програми	Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) рівень

Розробники і викладачі <i>(вказуються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)</i>	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент Тітомир Людмила Анатоліївна	0977877071	titomirluda@gmail.com

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Навчальна дисципліна «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства» розроблена для студентів 4 курсу денної та заочної форм навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» і сформує цілісне уявлення про зміст та структуру фахової підготовки; про обраний напрям і спеціальність на основі освітньо-кваліфікаційним вимогам щодо підготовки фахівця бакалаврського рівня.

Метою навчальної дисципліни «**Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства**» є формування у майбутніх фахівців теоретичних знань і практичних навичок з загальних підходів та принципів контролю якості послуг та безпеки ; факторів впливу та сучасних тенденцій управління якістю наданих послуг для подальшого розвитку готельно-ресторанної індустрії .

Передумови для вивчення дисципліни: готельна справа, ресторанна справа, менеджмент готельного і ресторанного господарства.

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 05.Здатність працювати в команді.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Навчальна дисципліна «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу..

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 04.Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарств

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «**Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства**» та його структуру, особливості.

2. Описувати основні ознаки складових контролю якості та безпеки.

Уміння:

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

4. Визначати останні зміни та особливості.

5. Пояснювати зміст загальних тенденцій подальшого розвитку методів управління якістю.

6. Застосувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст складових сфери управління; на творчому рівні – використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності основ своєї професійної діяльності.

Навички:

7. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання самостійних завдань.

8. Аргументовано обговорити та обґрунтувати сучасні методики управління якістю та безпекою послуг.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	30 / 10	30 / 10	120 / 160	4	8	Обов'язкова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	усього	денна форма			усього	Заочна форма		
		у тому числі				у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. . Управління якістю та безпека: загальні положення	19	2	2	15	22	2	2	18
Тема2 Основні поняття та категорії дисципліни	23	4	4	15	18			18
Тема 3 Історія методів забезпечення якості та безпеки	19	2	2	15	18			18
Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю	23	4	4	15	22	2	2	18
Тема5 Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки	19	2	2	15	18			18
Тема 6. Оцінка якості та безпеки продукції ресторанного господарства	23	4	4	15	22	2	2	18
Тема7 Організація контролю якості ресторанної продукції	18	4	4	10	20	2	2	16
Тема8 Оцінка якості послуг готельного господарства	18	4	4	10	16			16
Тема9. Організація контролю якості та безпеки у готелях	18	4	4	10	24	2	2	20
<i>Усього годин</i>	180	30	30	120	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни. <i>Практичне завдання:</i> Характеристика рівнів оцінки якості продукції.	2	2
2	Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни Класифікація показників якості <i>Практичне завдання:</i> <i>С Фактори, які впливають на рівень якості і конкурентоспроможність</i>	4	
3	Тема 3 Історія створення методів забезпечення якості та безпеки Етапи становлення методів забезпечення якості <i>Практичне завдання</i> Творча дискусія на тему : Сучасні методи забезпечення якості та безпеки	2	-
4	Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю <i>Вітчизняний досвід управління якістю</i> <i>Практичне завдання</i> Творча дискусія на тему : Міжнародний досвід управління якістю та безпека.	4	2

5	<p>Тема 5. Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки</p> <p>Стандартизація – нормативна база забезпечення якості продукції та послуг. Державне регулювання у сфері якості</p> <p><i>Практичне завдання</i> Державне регулювання у сфері якості</p>	2	
6	<p>Тема 6 Оцінка якості та безпеки продукції ресторанного господарства <i>Комплексний метод оцінки якості.</i></p> <p><i>Практичне завдання</i> Визначити комплексний показник якості трьох страв за вибором)</p>	4	2
7	<p>Тема 7. Організація контролю якості ресторанної продукції</p> <p>Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю.</p> <p><i>Практичне завдання</i></p> <p><i>Вимоги до систем управління якістю.</i></p>	4	2-
8	<p>Тема 8. Оцінка якості послуг готельного господарства</p> <p>Статистичні методи управління якістю. Гістограми</p> <p><i>Практичне завдання</i> Гістограми і способи їх побудови</p>	4	
9	<p>Тема 9. Організація контролю якості та безпека у готелях</p> <p>Методологія створення і розвитку систем управління якістю продукції та послуг. Показники якості продукції і послуг</p> <p><i>Практичне завдання</i></p> <p><i>Визначення 10 показників якості послуг в готельно-ресторанному господарстві Коефіцієнт якості праці та готельної продукції</i></p>	4	2
	Всього	30	10

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Управління якістю та безпекою у закладах готельного і ресторанного господарства» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.

2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Управління якістю та безпека: загальні положення <i>Індивідуальне завдання</i> Рефера.Поняття та визначення основних складових дисципліни	15	18
2	Тема 2. Основні поняття та категорії дисципліни Теоретичні основи формування контролю якості <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат . Теоретичні основи формування контролю безпеки послуг і продукції	15	18
3	Тема 3 Історія створення методів забезпечення якості та безпеки <i>Індивідуальне завдання .</i> Презентація. Статистичні і організаційні методи вимірювання якості послуг	15	18
4	Тема 4. Вітчизняний і міжнародний досвід управління якістю <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат Формування національного досвіду з питань безпеки та якості послуг.	15	18
5	Тема 5 Напрями діяльності України у сфері якості та безпеки . Організація та основні принципи методів контролю та безпеки Реферат Організаційно-управлінська структура та проблеми менеджменту у сфері безпеки	15	18

6	Тема 6 Оцінка якості та безпеки продукції ресторанного господарства . <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат . Загальні методи оцінки продукції та послуг ресторанного господарства.	15	18
7	Тема 7. Організація контролю якості ресторанної продукції <i>Індивідуальне завдання</i> <i>Реферат</i> Організація роботи персоналу ресторану для забезпечення якісного контролю безпеки продукції	10	16
8	Тема 8. Оцінка якості послуг готельного господарства . <i>Індивідуальне завдання</i> <i>Реферат</i> Аналіз основних тенденцій розвитку структур управління та контролю якості готельних послуг	10	16
9	Тема 9. Організація контролю якості та безпека у готелях <i>Індивідуальне завдання</i> Реферат. Організація роботи персоналу готелю для забезпечення якісного контролю наданих послуг.	10	20
Всього		120	160

8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.	50%
підсумковий контроль , який здійснюється у ході проведення іспиту (заліку).	50%

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, іспит
--	---

Питання до іспиту

1. Сутність проблеми якості продукції та послуг в умовах сьогодення.
2. У чому суть різних підходів до розв'язання проблеми якості ?
3. Дайте характеристику рівнів оцінки якості продукції.
4. У чому полягають відмінності теорій сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» ?
5. Як еволюціонувало поняття «якість» ?
6. Предмет, об'єкт та задачі дисципліни «Управління якістю та безпекою».
7. Якість – тлумачення, підходи до оцінювання, значення.
8. Дати визначення термінам: продукція, послуга, процес.
9. Дати визначення термінам: якість об'єкту (продукції, послуги, процесу).
10. Дати визначення термінам: вимоги до якості, показник якості, рівень якості, оцінка якості, оцінка рівня якості.
11. Дати визначення термінам: політика в області якості, управління якістю, система якості.
12. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?
13. Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення?
14. Які головні етапи в розвитку управління якістю вироблюваної продукції?
15. У чому полягає сучасний підхід до управління якістю?
16. Охарактеризуйте основні фази еволюції методів забезпечення якості.
17. Охарактеризуйте особливості фази відбракування.
18. Охарактеризуйте особливості фази контролю якості.
19. Перерахуйте постулати Е.Демінга.
20. Охарактеризуйте особливості фази комплексного управління якістю.
21. Охарактеризуйте особливості фази всеохопного управління якістю.
22. Охарактеризуйте особливості фази якості середовища.
23. У чому полягала ефективність управління якістю в Японії?
24. У чому полягала ефективність управління в європейських країнах?
25. У чому полягає міжнародна діяльність в області управління якістю?
26. На яких принципах базуються міжнародні стандарти серії 9000?
27. У чому суть кола якості на сучасному етапі управління якістю?
28. У чому полягає Державне регулювання у сфері якості.
29. Охарактеризуйте Концепцію державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
30. Охарактеризуйте діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
31. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS): їх основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
32. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
33. Що розуміють під терміном «якість кулінарної продукції»?

34. Які існують показники якості кулінарної продукції?
35. Що таке інтегральний показник якості, як він визначається?
36. Якими методами визначається якість продукції?
37. Як здійснюється планування й керування якістю продукції?
38. Ким і як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на підприємстві?
39. Порядок проведення бракеражу готової продукції в ресторанах.
40. Охарактеризуйте показники якості продукції при органолептичному аналізі.
41. Якими державними органами здійснюється контроль якості продукції в ресторанах?
42. Який порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах?
43. За якими показниками проводять органолептичну оцінку кулінарних напівфабрикатів, кулінарних виробів і готових страв?
44. Які фізико-хімічні показники нормують для кулінарної продукції?
45. За якими показниками контролюють безпеку сировини і санітарне благополуччя готової кулінарної продукції?
46. Які основні вимоги висуваються до послуг ресторанного господарства ?
47. У чому полягає відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню?
48. Які види послуг надає ресторанне господарство?
49. У чому полягають вимоги безпеки і екологічності послуги ресторанного господарства?
50. Дайте характеристику вимог, що висуваються до культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.
51. Які показники якості організації виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства?
52. Мета управління якістю готельних послуг
53. Політика в області контролю якості готельних послуг
54. Управління якістю готельних послуг
55. Фактори, що впливають на якість готельних послуг
56. Основне завдання контролю якості готельних послуг
57. Основні принципи створення TQM
58. Які фактори впливають на рівень якості продукції і послуг?
59. Кваліметрія як науково обґрунтований метод комплексної оцінки
60. Диференціальний метод оцінки якості
61. Комплексний метод оцінки якості

9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ

<i>Денна форма навчання</i>			
<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання

Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	25
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка презентацій тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату	10
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій, дискусій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
Підсумковий контроль екзамен			50
Всього балів			100

Заочна форма навчання			
Поточний контроль			
Види самостійної роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	15
За виконання контрольних робіт (завдань)			
1.2. Підготовка контрольних робіт	-//-	Перевірка контрольних робіт (завдань)	15
Виконання завдань для самостійного опрацювання			

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	--/	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка презентацій тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка реферату за заданою тематикою	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату під час ІКР	5
2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	--/	Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій, дискусій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
Підсумковий контроль екзамен			50
Всього балів підсумкової оцінки			100

10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для іспиту)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необгрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	не зараховано
1-34 (2)	F		

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

- 1 Загальне управління якістю/О.В. Нанка,Р.В.Антощенков, В.М. Кісь. Харків:ХНТУСГ,2019-205с
- 2.Управління якістю виробництва та обслуговування: Навчальний посібник/С.А. Соколовський, С.П.Павлов.Х.:ФОП Александрова К.М.,2015-215с
- 3 Управління якістю //Нав. Посібник для студентів економ .спец.-С.М.Безродна. Чернівці -ПВКФ «Технодрук»,2017-174с

Допоміжна

- 1 Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
- 2.Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с.

3 Топольник В. Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства: Навчальний посібник. / В. Г. Топольник Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 174 с.