

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування

20 вересня 2023 р, протокол № 5-т

Голова Вченої ради

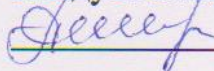
Галина ТАРАСЮК



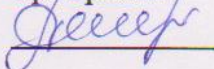
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» факультету бізнесу та сфери обслуговування кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи 19 вересня 2023 року, протокол № 09 завідувач кафедри

 Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної програми

 Альона КЛИМЧУК

Розробник: к.е.н., старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Віталіна КАЛЕНСЬКА

Житомир
2023-2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 2

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 3	Галузь знань: <u>24 «Сфера обслуговування»</u>	Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність: <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	-
Загальна кількість годин - 90		Семестр	
		6-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 3 самостійної роботи – 3,5	Освітній ступінь «бакалавр»	Лекції	
		32 год.	-
		Практичні	
		16 год.	-
		Лабораторні	
		0 год.	-
		Самостійна робота	
		42 год.	-
		Вид контролю: залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 58 % аудиторних занять, 42 % самостійної та індивідуальної роботи;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 3

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета курсу «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері»: формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів їх ефективного функціонування, методів контролю й оцінювання рівня якості, вміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення й управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Основними завданнями вивчення освітньої компоненти є :

- набуття студентами компетенцій у галузі управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства;
- формування поняття про якість як головний фактор конкурентоспроможності підприємства;
- ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства;
- оволодіння методами управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Компетентності і програмні результати навчання:

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 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

СК7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

ПРН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 4

ПРН7. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

ПРН21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ПРН24. Організувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).

Освітня компонента викладається на 3 курсі в 6 семестрі. На вивчення освітньої компоненти відводиться 90 годин, 3 кредити ECTS. Форма проведення занять: лекційні та практичні заняття.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Управління якістю продукції та послуг, як основа сучасного виробництва

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю.

Комплексне управління якістю. Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві». Зв'язок цієї дисципліни з іншими дисциплінами. Значення дисципліни у формуванні професійних здібностей майбутніх фахівців, підвищення їх ролі у забезпеченні умов створення конкурентоспроможної продукції. Проблема якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни. Законодавча та нормативна база розвитку управління якістю в Україні. Системи управління якістю та їх складові. Розвиток і вдосконалення комплексної системи управління якістю.

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю.

Якість як об'єкт управління. Якість – головний фактор конкурентоспроможності продукції. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу послуги. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Механізм управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 5

споживачів продукції та послуг в Україні. Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції». Вплив управління якістю на соціально-економічну політику країни. Фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін.. Роль людського фактора у вирішенні проблеми якості.

Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП), бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗПВ (якість, надійність ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ) наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна систем: управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищенню ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробництвом об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ПГІ).

Управління якістю в Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (Т(М)). Принципи ТРМ. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ І80 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні. Досвід управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 6

проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Рекламна діяльність.

Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо.

Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.

Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства (визначення вимог документації і замовлень на постачання матеріально-технічних ресурсів, вибір постачальників, аналіз даних щодо претензій до постачальників стосовно виконання договірних зобов'язань тощо).

Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування. Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до виготовлення кулінарної проєкції та обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів управління якістю послуг харчування та готельних послуг, здійснення заходів щодо стимулювання персоналу в забезпеченні належної якості продукції та послуг).

Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг. Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Оформлення протоколів, аналіз даних вхідного контролю якості матеріально-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 7

технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування, систематичний аналіз рекламцій зовнішніх і між різними службами готельно-ресторанного комплексу, розробка пропозицій із забезпечення та підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов. Роль і участь працівників лабораторій у заходах з підвищення якості продукції. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).

Система аналізу небезпек і критичних точок контролю (англ. Hazard Analysis Critical Control Point, НАССР)]. Загальні відомості. Історія виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження. Переваги для виробника, споживача. Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України.

Модуль 2. Способи та методи оцінки якості продукції та надання послуг в готельно-ресторанному господарстві

Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Паретто, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.

Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 8

експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства.

Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг. Аналіз одержаних результатів рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 9

Тема 11. Процес контролю якості надання послуг.

Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів
Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг.
Методи визначення показників якості готельних послуг.

Тема 12. Оцінка якості обслуговування.

Методи оцінки якості обслуговування. Сприйняття і оцінка гостем якості
обслуговування. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції
обслуговування. Політика якісного обслуговування.

Тема 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.

Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація. Класифікація
експертиз за основними критеріями поділу. Об'єкти і суб'єкти експертизи.
Методи експертизи. Організація і техніка проведення експертизи якості
готельних послуг. Технологія проведення окремих видів експертиз. Супровідна
документація при проведенні експертизи. Правила та порядок проведення
окремих видів експертиз.

Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі. Основні
принципи збору інформації в готелі та методи її обробки. Джерела інформації -
кількісні дослідження: спостереження, експеримент, опитування. Загальна
методологія балового методу. Система анкетного опитування споживачів.

Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Критерії експертизи надання послуг. Основні етапи проведення
експертизи побутових послуг. Екологічна, економічна, технологічна експертиза
побутових послуг. Комплексна експертиза якості. Організаційні ознаки
експертизи якості готельних послуг.

Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії. Сертифікація
готельних послуг. Правове регулювання сертифікації готельних послуг.
Стандартизація якості. Класифікація найбільш поширених систем сертифікації
готельних послуг. Види послуг (матеріальні, нематеріальні (або соціально-
культурні), виробничі послуги. Основні принципи якості готельних послуг.
Порядок проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг. Схема
оцінювання процесу надання готельних послуг. Правила обов'язкової
сертифікації готельних послуг.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 10

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Змістовий модуль 1. Управління якістю продукції та послуг, як основа сучасного виробництва				
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю	5	2	1	2
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю.	8	4	2	2
Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.	8	2	2	4
Тема 4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	9	4	1	4
Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	7	2	1	4
Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).	7	2	1	4
Разом змістовий модуль 1	44	16	8	20
Змістовий модуль 2. Способи та методи оцінки якості продукції та надання послуг в готельно-ресторанному господарстві				
Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг.	5	2	1	2
Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	5	2	1	2
Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.	7	2	1	4
Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	5	2	1	2
Тема 11. Процес контролю якості надання послуг.	7	2	1	4
Тема 12. Оцінка якості обслуговування.	7	2	1	4
Теми 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.	5	2	1	2
Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг.	5	2	1	2
Разом змістовий модуль 2	46	16	8	22
ВСЬОГО	90	32	16	42

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 11

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
Модуль 1		
Змістовий модуль 1. Управління якістю продукції та послуг, як основа сучасного виробництва		
1	Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю	1
2	Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю.	2
3	Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.	2
4	Тема 4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	1
5	Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	1
6	Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).	1
Змістовий модуль 2. Способи та методи оцінки якості продукції та надання послуг в готельно-ресторанному господарстві		
7	Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг.	1
8	Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	1
9	Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.	1
10	Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	1
11	Тема 11. Процес контролю якості надання послуг.	1
12	Тема 12. Оцінка якості обслуговування.	1
13	Теми 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.	1
14	Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг.	1
РАЗОМ		16

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 12

6. Завдання для самостійної роботи

Формами організації самостійної роботи студентів при вивченні матеріалу навчальної дисципліни є:

- опрацювання основ лекційного матеріалу;
- підготовка до практичних занять, поточного контролю теоретичних знань;
- систематика вивченого матеріалу курсу перед екзаменом;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання з підготовкою письмових звітів.

Перелік питань за темами, що виносяться на самостійне опрацювання:

ТЕМА 1. Загальні положення у сфері управління якістю.

1. Комплексне управління якістю.
2. Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».
3. Проблема якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни.

ТЕМА 2. Основні поняття та категорії управління якістю.

1. Якість як об'єкт управління.
2. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі.
3. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

ТЕМА 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.

1. Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ».

2. Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні.

3. Досвід управління якістю в різних країнах світу.

ТЕМА 4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

1. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.

2. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування.

3. Рекламна діяльність.

ТЕМА 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 13

1. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов.

2. Роль і участь працівників лабораторій у заходах з підвищення якості продукції.

3. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

ТЕМА 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).

1. Історія виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження.

2. Переваги для виробника, споживача.

3. Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України

ТЕМА 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

1. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.

2. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії.

3. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.

ТЕМА 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

1. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості.

2. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.

3. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

ТЕМА 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

1. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.

2. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу.

3. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

ТЕМА 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

1. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

2. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 14

приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.

3. Аналіз одержаних результатів рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.

ТЕМА 11. Процес контролю якості надання послуг.

1. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності.
2. Контроль якості послуг.
3. Методи визначення показників якості готельних послуг.

ТЕМА 12. Оцінка якості обслуговування.

1. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування.
2. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування.

3. Політика якісного обслуговування.

ТЕМА 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.

1. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.
2. Основні принципи збору інформації в готелі та методи її обробки.
3. Загальна методологія балового методу. Система анкетного опитування споживачів.

ТЕМА 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

1. Порядок проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг.
2. Схема оцінювання процесу надання готельних послуг.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання є однією з форм навчального процесу, що передбачає створення умов для найповнішої реалізації творчості можливостей студентів і має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти можуть одержати в процесі вивчення курсу даної дисципліни, а також застосування цих знань на практиці.

Індивідуальне завдання з курсу «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері» передбачає виконання студентом індивідуальної контрольної роботи (ІКР). Метою ІКР є узагальнення, поглиблення та засвоєння теоретичних знань і набуття практичних навичок з використання інструментів впровадження та використання системи менеджменту якості на підприємстві у відповідності до стандарту ISO серії 9001 : 2008, а також визначення ефективності їх застосування. Значна увага приділяється ситуаціям щодо оцінки витрат, пов'язаних з функціонуванням системи якості та ефективному управлінню ними.

Завершену роботу подають належним чином оформленою керівникові для перевірки на кафедру.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 15

Індивідуальна контрольна робота включає ситуаційні завдання.

Менеджер, користуючись «зірковою» системою класифікації засобів розміщення, виконав опис свого готельного господарства. Необхідно:

- провести аналіз представленого опису готелю та визначити його ймовірну категорію;
- визначити наскільки повно й коректно зроблений такий опис (при необхідності його доповнити відповідно визначеній категорії готелю), обґрунтувати своє рішення щодо управління якістю в закладі тимчасового розміщення.

Приклад 1.

На будинку п'ятиповерхового готелю (60 номерів) є підсвічена вивіска. Ліфт працює цілодобово. Зовнішній вигляд готелю залишає приємне враження, будинок добре освітлений. У номери подається холодна і гаряча вода. Зміна білизни передбачена один раз у п'ять днів, рушників – один раз у три дні. Площа номера дозволяє гостям зручно і безпечно пересуватися та користуватися меблями й приладами. Поблизу громадських приміщень є туалет, який оснащений кабінками з туалетним папером, електричними розетками, дзеркалом. Меблі відповідають функціональному призначенню всіх приміщень. Площа холу невелика – 25 м². На кожному поверсі можна подивитися телевізійні передачі. Хол і громадські приміщення недавно відремонтовані: стіни і напільні покриття знаходяться у гарному стані. Меблі і штори вдало поєднуються по кольоровій гамі. Оснащення номерного фонду (стіни, напільне покриття, меблі, штори, сантехніка, крани, постільне білизна) задовільні. У готелі є невелике затишне кафе, яке працює цілодобово.

8. Методи навчання

I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1) за джерелом інформації:

- Словесні: практичні заняття, робота з книгою, пояснення, розповідь, бесіда.

- Наочні: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

- Практичні: вправи.

2. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні (повідомлення, пояснення, відтворення); пошукові (організація, пошук нових знань, висновки); дослідницькі (формулювання проблеми, самостійне дослідження, отримані знання).

3. За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача, самостійна робота студентів, робота з книгою, виконання індивідуальних завдань.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 16

II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: створення ситуації зацікавленості, стимулювання почуття обов'язку і відповідальності, заохочення в навчанні.

9. Методи контролю

Поточний контроль

В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вміння і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань, опрацювання, публічного та письмового викладу (презентації) певних питань дисципліни.

Поточний контроль здійснюється шляхом опитування або тестування під час лекцій та практичних занять, а також за підсумками систематичності і активності роботи студента протягом семестру. У разі невиконання завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право скласти їх індивідуально до останнього практичного заняття. Порядок організації такого контролю визначає викладач, який проводить практичні заняття.

Результати поточного контролю знань студентів заносяться до робочого журналу викладача та доводяться до відома студентів.

Систематичність і активність роботи студента протягом семестру контролюються і оцінюються за такими видами роботи: відвідування практичних занять; виступи на практичних заняттях, участь в обговоренні питань певної теми, відповіді на запитання викладача щодо їх суті; виконання домашніх завдань; експрес-тестування; підготовка аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань; участь у студентських конференціях, олімпіадах, конкурсах з проблем дисципліни.

Оцінювання зазначених видів поточної роботи студента здійснюється за шкалою, відображеною у таблиці

Перелік робіт, обов'язкових для виконання студентом під час вивчення дисципліни «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері»

Види робіт	Кількість балів
1. Виступ на практичному занятті, участь в обговоренні окремих проблем, відповідь на запитання викладача (з інтервалом оцінок 0, 1, 2, 3 залежно від розуміння суті питання, повноти його висвітлення і глибини аргументації")	0 - 3
2. Поточне експрес-тестування (з інтервалом оцінок 0, 1, 2 залежно від кількості правильних відповідей)	0 - 2
3. Підготовка та презентація аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань за погодженням з викладачем	0-5

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 17

Модульний контроль.

Модульний контроль здійснюється у формі 2 контрольних заходів (максимальна оцінка - 10 балів) за окремими частинами дисципліни (модулями).

За відсутності студента на контрольному заході без поважних причин модуль вважається не опанованим. Перескладання модулів здійснюється у терміни визначені викладачем. Результати модульного контролю доводяться до відома студентів.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль – комплексне оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу дисципліни за всіма видами навчальних занять. Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку. Основним завданням підсумкового контролю є перевірка розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому, розуміння логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатність творчо використовувати отримані знання.

У разі виконання студентом всіх видів поточних та модульних контрольних заходів семестровий контроль може проводитись без участі студента шляхом визначення середньозваженого бала результатів трьох модульних контролів.

Для формування підсумкової оцінки знань студентів за поточною сумою балів і одержаними балами на заліку використовується уніфікована шкала оцінювання з переведенням одержаних балів в традиційну шкалу оцінок та в оцінки ECTS.

При одержанні студентом від 0 до 59 балів він повторно самостійно опрацює і письмово подає всі розв'язки модульних завдань і тестів викладачу для вирішення питання щодо формування підсумкової оцінки.

10. Розподіл балів

Критерії оцінювання студентів на 5 семестр (3 курс):

1. Робота на практичних заняттях оцінюється в 56 балів. За кожне практичне заняття – 7 балів. (8 занять × 7 балів = 56 балів).

2. Самостійна робота – всього 24 бали.

3. Письмова робота за першим змістовним модулем – 10 балів

4. Письмова робота за другим змістовним модулем – 10 балів

5. Підсумковий контроль – залік.

Разом за 6 семестр (3 курс): 100 балів.

На практичному занятті об'єктами оцінки є: усні відповіді студентів; результати тестування; активність по суті теми заняття; доповнення та коментарі; стиль виступу; грамотність та глибина володіння матеріалом; участь в обговоренні дискусійних питань; правильність розрахунків; рівень підготовки до практичного заняття; письмові відповіді.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК30- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 18

Оцінка самостійної роботи:

- виконання індивідуального завдання;
- підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку пропонує викладач.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовки здобувачів до встановлених завдань. Зокрема, поточному контролю підлягають:

- 1) активність та результативність роботи здобувача вищої освіти протягом семестру у вивченні програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання проміжного тестового завдання.
- 4)

Шкала оцінювання

За шкалою	Залік	Бали
A	Зараховано	90-100
B	Зараховано	82-89
C		74-81
D	Зараховано	64-73
E		60-63
FX	Не зараховано	35-59
F	Не зараховано	0-34

11. Рекомендована література

Законодавчо-нормативна:

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
- 3 ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>
6. ДСТУ ІСО 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ0- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 18 / 19

7. ДСТУ ІSO 9001 -2001. Системи управління якістю. Вимоги.
8. ДСТУ ІSO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності
9. Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» № 2042 від 18.05.2017;

Основна:

1. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. І [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. - Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. - 268 с
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник І О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х.: ХНАМГ, 2012. - 468 с.
3. Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. -Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. - 190 с.

Допоміжна:

1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : текст лекцій для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» / О. Б. Білоцерківський - Харків : «Точка», 2017 - 190 с.
2. Управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.Б.Захожай, Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська, А.Ю. Чорний; за наук. ред. В.Б.Захожая. - К. : ДП «Вид. дім «Персонал», 2011.- 936 с.

Інтернет-ресурси:

1. <http://www.iso.org/iso/home.html> – Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації.
2. http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688 – Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби (текст ДСТУ ISO 9001 : 2009; ДСТУ ISO 9001 : 2001; ДСТУ ISO 9000: 2001; ДСТУ ISO 9004 : 2001).
3. <http://www.162.com.ua/> – Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів.