

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

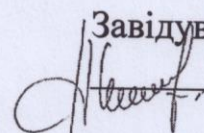
Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
27 серпня 2024 р., протокол № 8
Голова Вченої ради
Галина ТАРАСЮК

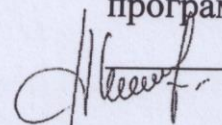


РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю в галузі»

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

Схвалено на засіданні кафедри
туризму та готельно-ресторанної
справи
26 серпня 2024 р.,
протокол № 9

Завідувач кафедри
 Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної
програми
 Альона КЛИМЧУК

Розробники: к.т.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Андрій ЧАГАЙДА
к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Віталіна
КАЛЕНСЬКА

Житомир
2024 – 2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	<i>Випуск 1</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 25 / 2</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 27 серпня 2024 р., протокол № 8.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 3

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 24 «Сфера обслуговування»	_____обов'язкова_____ (обов'язкова, вибіркова)	
Модулів – 1	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	-
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		1-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи – 3,6	Освітній ступінь «магістр»	Лекції	
		16 год.	-
		Практичні	
		32 год.	-
		Лабораторні	
		- год.	-
		Самостійна робота	
42 год.	-		
		Вид контролю: екзамен	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми навчання – 53 % аудиторних занять, 47 % 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- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни – є 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.

Завданнями навчальної дисципліни 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.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»:

ІК. Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 5

ПРН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг

ПРН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;
- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;
- *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;
- *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;
- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність;
- *особисті якості*: етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

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

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю (ЗК2, СК5, СК9, ПРН4, ПРН5)

Комплексне управління якістю. Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі». 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 (ЗК2, СК9, ПРН4, ПРН5)

Якість як об'єкт управління. Якість – головний фактор конкурентоспроможності продукції. Проблема якості продукції та послуг на

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 6

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 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 (ЗК2, СК5, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 ППІ).

Управління якістю в Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (Т(О)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 180 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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 7

Тема 4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві (ЗК2, ЗК6, СК4, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 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 (ЗК2, ЗК6, СК5, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 продукції та обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 8

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-технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування, систематичний аналіз рекламацій 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) (ЗК2, ЗК6, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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.

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 (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК9, ПРН4, ПРН5)

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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 9

Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 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 (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 10

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. Важливість вибору продуктів, які не завдають шкоди екосистемам.

Тема 11. Процес контролю якості надання послуг (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг. Методи визначення показників якості готельних послуг. Планування виробництва, щоб уникнути надлишкового використання ресурсів, важливе також утилізації харчових відходів та вторинної переробки.

Тема 12. Оцінка якості обслуговування (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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 (ЗК2, ЗК6, СК4, СК5, СК6, СК9, ПРН4, ПРН5)

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024	
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 11	

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.

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Модуль 1.								
Змістовий модуль 1. Управління якістю продукції та послуг, як основа сучасного виробництва								
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю	4	1	1	2	-	-	-	-
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	6	1	2	3	-	-	-	-
Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції	6	1	2	3	-	-	-	-
Тема 4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	8	1	2	5	-	-	-	-
Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	7	1	1	5	-	-	-	-
Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)	5	1	2	2	-	-	-	-
Разом за змістовий модуль 1	36	6	10	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	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	8	1	5	2	-	-	-	-
Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	7	2	3	2	-	-	-	-
Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	5	1	2	2	-	-	-	-
Тема 11. Процес контролю якості надання послуг	7	1	2	4	-	-	-	-
Тема 12. Оцінка якості обслуговування	5	1	2	2	-	-	-	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 12

Тема 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг	7	1	2	4	-	-	-	-
Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг	7	1	2	4	-	-	-	-
Модульна контрольна робота	2	-	2	-	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	55	10	22	22	-	-	-	-
ВСЬОГО	90	16	32	42	-	-	-	-

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна 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	2	-
5	Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	1	-
6	Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)	2	-
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	2	-
8	Тема 8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	5	-
9	Тема 9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	3	-
10	Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	2	-
11	Тема 11. Процес контролю якості надання послуг	2	-
12	Тема 12. Оцінка якості обслуговування	2	-
13	Тема 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг	2	-
14	Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг	2	-
	Модульна контрольна робота	2	-
РАЗОМ		32	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 13

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна 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. Комплексне управління якістю. 2. Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі». 3. Проблема якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни.	2	-
2	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.	3	-
3	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.	3	-
4	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.	5	-
5	ТЕМА 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. 1. Організаційна структура та особливості	5	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 14

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
	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.		
6	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	2	-
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. 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.	2	-
8	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.	2	-
9	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	2	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 15

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
	оснащення, санітарне устаткування тощо).		
10	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 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.	2	-
11	ТЕМА 11. Процес контролю якості надання послуг. 1.Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. 2.Контроль якості послуг. 3.Методи визначення показників якості готельних послуг.	4	-
12	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.	2	-
13	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.	4	-
14	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	4	-
РАЗОМ		42	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 16

7. Індивідуальні самостійні завдання

1. Підготувати доповідь з презентацією за однією із наведених тем:

Основи управління якістю

1. Які основні концепції та визначення якості в управлінні?
2. Як системи управління якістю (СУЯ) впливають на ефективність бізнес-процесів?
3. Які ключові етапи впровадження СУЯ у компанії?
4. Як система управління якістю може покращити конкурентоспроможність підприємства?
5. Які інструменти використовуються для моніторингу якості у виробництві?

Процеси управління якістю

6. Як визначити ключові процеси для управління якістю на підприємстві?
7. Які методи використовується для аналізу та вдосконалення процесів управління якістю?
8. Які є відмінності між процесами управління якістю продукції та послуг?
9. Як провести ефективний аналіз процесів для покращення якості?
10. Які ризики можуть виникнути при реалізації нових процесів управління якістю?

Методики оцінки якості

11. Які основні методи визначення якості продукції та послуг?
12. Як проводиться комплексна оцінка якості продукції?
13. Які методи оцінки якості послуг є найбільш ефективними?
14. Які інструменти використовуються для вимірювання рівня задоволення клієнтів?
15. Як провести експертне оцінювання якості побутових послуг?

Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)

16. Що таке система НАССР і які її основні принципи?
17. Як запровадити систему НАССР на підприємстві?
18. Які основні етапи оцінки небезпек у системі НАССР?
19. Як здійснюється моніторинг і контроль на етапі реалізації НАССР?
20. Які вимоги до документації у системі НАССР?

Інновації та вдосконалення

21. Як визначити потребу в інноваціях для покращення якості?
22. Які приклади інновацій у сфері управління якістю продукції?
23. Як ефективно впроваджувати інновації у процеси управління якістю?
24. Які критерії вибору інноваційних рішень для підвищення якості?
25. Які методи оцінки ефективності впровадження інновацій?

Стандарти якості

26. Які міжнародні стандарти якості існують і як їх впроваджувати?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 17

27. Як здійснюється сертифікація відповідності міжнародним стандартам якості?

28. Які основні вимоги до стандартів якості у готельно-ресторанному господарстві?

29. Як стандарти якості впливають на конкурентоспроможність підприємства?

30. Які етапи проходять компанії для отримання сертифікації ISO?

Контроль якості

31. Які основні методи контролю якості використовуються в різних галузях?

32. Як розробити план контролю якості для нової продукції?

33. Які інструменти статистичного контролю якості є найбільш поширеними?

34. Як оцінюється ефективність процесів контролю якості?

35. Які проблеми можуть виникнути при реалізації контролю якості?

Оцінка якості обслуговування

36. Які критерії використовуються для оцінки якості обслуговування в готелях?

37. Як вимірюється рівень задоволення клієнтів у сфері обслуговування?

38. Які методи використовуються для збору відгуків клієнтів про обслуговування?

39. Як впроваджувати зворотний зв'язок від клієнтів у процесі покращення якості обслуговування?

40. Які інструменти допомагають у моніторингу якості обслуговування?

Експертне оцінювання якості

41. Як організувати проведення експертизи якості готельних послуг?

42. Які критерії використовуються для експертної оцінки якості побутових послуг?

43. Як провести ефективну експертну оцінку якості продуктів або послуг?

44. Які інструменти використовуються для збору даних під час експертної оцінки?

45. Як документувати результати експертної оцінки якості?

Практичні аспекти управління якістю

46. Які проблеми можуть виникнути під час впровадження системи управління якістю і як їх вирішити?

47. Як здійснюється аналіз витрат на забезпечення якості продукції або послуг?

48. Які є приклади успішних кейсів впровадження системи управління якістю в різних галузях?

49. Як забезпечити ефективну комунікацію між різними підрозділами при впровадженні управління якістю?

50. Які методи використовуються для навчання персоналу у сфері управління якістю?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 18

2. Пройти онлайн курс «Безпечність харчових продуктів: сучасне законодавство, сумлінний виробник, відповідальний споживач» на платформі Prometeus https://prometheus.org.ua/course/course-v1:MinAgro+HACCP101+2019_T2

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються методи навчання, що сприяють досягненню відповідних програмних результатів.

Результат навчання	Методи навчання
ПРН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (виконання практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Ситуаційний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, підготовка доповідей, написання наукових статей)
ПРН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (виконання практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Ситуаційний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, підготовка доповідей, написання наукових статей)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення програмних результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
--------------------	-----------------

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 19

Результат навчання	Методи контролю
ПРН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг	<ul style="list-style-type: none"> – Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, кейсів – Експрес-тестування – Перевірка виконання та захист індивідуальних завдань – Перевірка виконання завдань модульного контролю – Екзамен
ПРН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень	<ul style="list-style-type: none"> – Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, кейсів – Експрес-тестування – Перевірка виконання та захист індивідуальних завдань – Перевірка виконання завдань модульного контролю – Екзамен

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний, модульний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Модульний контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти за модуль (змістові модулі) навчальної дисципліни. Модульний контроль проводиться під час навчального заняття після завершення вивчення матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Модульний контроль здійснюється у формі тестів.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни або наприкінці семестру. Підсумковий контроль проводиться у формі

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 20

екзамену. Процедура складання екзамену визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	60	-
Виконання завдань модульного контролю	40	-
Підсумкова семестрова оцінка	100	-

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	40	-
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	-
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали):	20	-
Перемога (участь) у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, міжнародних конкурсах за фахом	5 (3)	-
Участь у грантах, науково-дослідних проектах	2	-
Підготовка наукових статей	5	-
Підготовка тез доповідей на наукових конференціях	4	-
Участь у засіданнях наукового гуртка	2	-
Участь у вебінарах професійних організацій та стейкхолдерів	2	-
Разом за виконання завдань поточного контролю	60	-

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	10	-
Участь у дискусії	5	-
Виконання тестових завдань	10	-
Виконання та захист вправ, кейсів	10	-
Виконання домашніх завдань	5	-
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	40	-

З метою застосування цілих чисел для оцінювання активностей здобувачів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 21

вищої освіти під час навчальних занять протягом семестру використовується 100-бальна шкала оцінювання кожного окремо виду робіт. Розрахунок набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр проводиться за формулою:

$$P_{НЗ} = (P_{В100} \times ВК_{В} + P_{УД100} \times ВК_{УД} + P_{...} \times ВК_{...}) \times К_{НЗ}, \quad (1)$$

де $P_{НЗ}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

$P_{В100}$, $P_{УД100}$, $P_{...}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за семестр відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусії, за виконання іншого виду робіт, визначеного викладачем (кожний окремо вид робіт на навчальних заняттях оцінюється за 100-бальною шкалою);

$ВК_{В}$, $ВК_{УД}$, $ВК_{...}$ – вагові коефіцієнти відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусії, за виконання іншого виду робіт, визначеного викладачем. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, які встановлені за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання цих робіт (дані для розрахунку вагових коефіцієнтів наведено в табл. «Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять»);

$К_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що встановлені за виконання завдань під час навчальних занять, на 100 балів.

Розподіл балів за виконання завдань модульного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань модульного контролю	40	-
Разом за виконання завдань модульного контролю	40	-

Якщо здобувач вищої освіти виконав завдання модульного контролю і з урахуванням отриманих балів за поточний контроль набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі екзамену.

За складання екзамену здобувач вищої освіти може набрати 40 балів. Набрані бали за виконання завдань підсумкового контролю у формі екзамену, а також бали за поточний контроль додаються і формується семестрова оцінка з

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 22

навчальної дисципліни. Бали, які здобувач вищої освіти набрав за виконання завдань модульного контролю, при цьому не враховуються під час розрахунку семестрової оцінки з навчальної дисципліни.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі екзамену, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 20 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 15–19 балів, він отримує право за власною заявою повторно опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Повторне вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 14 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою повторно опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою повторного вивчення навчальної дисципліни чи її окремих складових частин визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 23

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Відмінно	90-100
B	Добре	82-89
C		74-81
D	Задовільно	64-73
E		60-63
FX	Незадовільно	35-59
F		0-34

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Якість	Quality
2	Управління якістю	Quality Management
3	Система управління якістю (СУЯ)	Quality Management System (QMS)
4	Стандартизація	Standardization
5	Сертифікація	Certification
6	Аудит якості	Quality Audit
7	Контроль якості	Quality Control
8	Поліпшення якості	Quality Improvement
9	Управління ризиками	Risk Management
10	Вимірювання якості	Quality Measurement
11	Вдосконалення процесів	Process Improvement
12	Оцінка якості	Quality Assessment
13	Критерії якості	Quality Criteria
14	Зворотний зв'язок	Feedback
15	Нормативні вимоги	Regulatory Requirements
16	Внутрішній аудит	Internal Audit
17	Впровадження стандартів	Implementation of Standards
18	Система менеджменту якості	Quality Management System
19	Вартість якості	Cost of Quality
20	Аналіз дефектів	Defect Analysis
21	Статистичний контроль якості	Statistical Quality Control
22	Оцінка задоволеності клієнтів	Customer Satisfaction Assessment
23	Вплив якості на конкурентоспроможність	Impact of Quality on Competitiveness
24	Процесні показники	Process Metrics
25	Інструменти для управління якістю	Quality Management Tools
26	Дефекти	Defects

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ OK5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 24

12. Рекомендована література

Основна література

1. Грищенко Н.В. Управління якістю в сфері послуг. – Одеса: ОНУ, 2021.
2. Іванов В.О. Системи управління якістю: сучасний підхід. – Харків: Видавництво ХНУРЕ, 2020.
3. Коваленко А.С. Системи менеджменту якості ISO 9001. – Харків: Видавництво ХНУ, 2021.
4. Кузьменко Л.Ю. Практичні аспекти управління якістю. – Дніпро: Видавництво ДНУ, 2021.
5. Литвиненко С.П. Стратегії покращення якості продукції. – Львів: Видавництво ЛНУ, 2019.
6. Лебедєв І.І. Інновації в управлінні якістю. – Харків: Видавництво ХНТУСГ, 2022.
7. Федорчук І.В. Аналіз та оцінка якості продукції. – Одеса: Видавництво ОНУ, 2020.
8. Шевченко І.А. Основи управління якістю: теорія та практика. – Львів: Видавництво ЛНУ ім. І. Франка, 2021.
9. Ярошенко Л.Ю. Управління якістю в харчовій промисловості. – Київ: Видавництво КНУ, 2021.

Допоміжна література

10. Бойко В.П. Системи управління якістю в будівництві. – Львів: Видавництво ЛНУ, 2020.
11. Бурячок Н.В. Аналіз і поліпшення якості послуг. – Львів: Видавництво ЛНУ, 2020.
12. Гончарук Л.П. Методологія управління якістю. – Одеса: Видавництво ОНУ, 2019.
13. Ісаков О.М. Стандартизація та сертифікація якості. – Київ: Видавництво КНУ, 2019.
14. Зубарев А.В. Керування якістю в умовах глобалізації. – Львів: Видавництво ЛНУ, 2022.
15. Єрмоленко О.В. Інструменти для покращення якості. – Харків: Видавництво ХНУРЕ, 2021.
16. Костюк Р.М. Моделі управління якістю: теорія та практика. – Дніпро: Видавництво ДНУ, 2020.
17. Кривошея С.І. Забезпечення якості в міжнародній практиці. – Дніпро: Видавництво ДНУ, 2020.
18. Мусієнко А.М. Системи менеджменту якості на підприємствах. – Харків: Видавництво ХНТУСГ, 2021.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.10- 04.01/241.00/М/ ОК5-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 25

19. Піддубний В.А., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О., Красножон С.В. Вплив світових тенденцій зростання споживання новітніх харчових продуктів на українських споживачів. Збірник наукових праць. Формування ринкових відносин в Україні. 2022. Вип. 1 (248). С. 65-75.

20. Піддубний В.А., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О., Красножон С.В. Підвищення ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності за рахунок організації міні-виробництва харчової продукції. Збірник наукових праць. Формування ринкових відносин в Україні. 2020. Вип. 5 (228). С. 76-82.

21. Тарасюк Г. М., Чагайда А. О., Прилипко О. І. Дослідження міграції синтетичних речовин із пакувальних матеріалів у харчові продукти і воду: соціальний та управлінський аспекти. Економіка, управління та адміністрування. 2024. Вип. 2 (108). С.57–64.

22. Чагайда А. О., Тарасюк Г. М. Тенденції зростання у навколишньому середовищі мікропластику та його вплив на споживачів послуг індустрії гостинності. Економіка, управління та адміністрування. 2023. Вип. 1(103). С. 76–87.

23. Чагайда А.О., Тарасюк Г.М., Соколовська І.О. Тенденції розвитку та перспективи впровадження новітніх харчових продуктів у закладах індустрії гостинності. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2021. Том 32(71). №1. С.51-57

24. Щербань В.С. Управлінські рішення для забезпечення якості. – Київ: Видавництво НАУ, 2021.

13. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Національний інститут стандартів та метрології України – www.nssmc.gov.ua

2. ISO – Міжнародна організація по стандартизації – www.iso.org

3. American Society for Quality (ASQ) – www.asq.org