

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/ОК 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфер обслуговування

27 серпня 2024 р., протокол № 08

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»
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 №09

Завідувач кафедри
Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної
програми

Андрій ЧАГАЙДА

Розробники: к.т.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Андрій ЧАГАЙДА
к.е.н., старший викладач 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- 05.01/241.00.1/Б/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 2

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» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 27 серпня 2024 р., протокол № 9.

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/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 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	
Модулів – 1	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	-
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		6	-
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи – 3,5	Освітній ступінь «бакалавр»	32 год.	-
		Практичні	
		16 год.	-
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		42 год.	-
		Вид контролю: залік	

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- 05.01/241.00.1/Б/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері» 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 вивчення 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

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати:

- основні поняття якості послуг в готелях і ресторанах;
- основи проведення аналіз етапів формування якості;
- процеси формування та розвитку систем управління якістю в умовах інтеграції України в світовий економічний простір;
- сутність систем управління якістю, взаємозв’язок систем якості з принципами комплексного управління якістю TQM;
- основні складові та елементами системи управління якістю, на основі стандартів ISO 9000;
- методику комплексної оцінки якості послуг;
- статичні методи управління якістю послуг та методи оцінювання якості послуг;
- вимоги до матеріально-технічної бази готелів, до показників якості основних та додаткових послуг в готелях та ресторанах;
- комплекс показників оцінки якості надання послуг харчування, та якості послуг в готелях.

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 5

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

ЗК 01. 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 в технологій, вести здоровий спосіб життя;

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

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

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

СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

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

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

ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

ПРН 21. 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.

ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).

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

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 6

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; 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*: креативне й критичне мислення; 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 (ЗК1, ЗК4, СК7, ПРН1, ПРН7).

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 (ЗК1, ЗК6, СК7, ПРН1, ПРН7).

Якість як об'єкт управління. Якість – головний фактор конкурентоспроможності

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 7

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 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 (ЗК1, ЗК4, СК7, СК11, ПРН1, ПРН7).

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 І8О 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 (ЗК4, ЗК6, СК11, СК13, СК15, ПРН7, ПРН12, ПРН24).

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

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 8

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 (ЗК4, ЗК6, СК11, СК13, СК15, ПРН7, ПРН12, ПРН24).

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 аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 9

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) (ЗК4, ЗК6, СК7, СК11, СК13, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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 (ЗК4, СК7, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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,

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 10

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 (ЗК4, СК7, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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 (ЗК4, СК7, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН24).

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 (ЗК4, СК7, СК11, СК13, СК15, ПРН1, ПРН12, ПРН24).

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 11

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.

ТЕМА 11. Процес контролю якості надання послуг (ЗК4, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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 (ЗК4, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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

ТЕМА 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг (ЗК4, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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

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/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 12

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 (ЗК4, СК11, СК13, ПРН1, ПРН7, ПРН12, ПРН21).

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 13

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	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 змістовний 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/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 14

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
Модуль 1			
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	—
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	Тема 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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 15

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			
	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.	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.	2	-
	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.	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	4	-
	Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. 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.	4	-

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 16

	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	4	-
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. 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	-
	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	-
	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).	4	-
	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	-

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 17

	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	-
	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.	4	-
	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.	2	-
	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	2	-
	РАЗОМ	42	-

7. Індивідуальні самостійні завдання

Підготувати доповідь з презентацією за однією із наведених тем:

1. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни
2. Загальні положення в галузі управління якістю
3. Основні напрями розвитку сучасного управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства
4. Методи управління якістю
5. Системний підхід до управління якістю
6. Зарубіжні моделі управління якістю
7. Міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості
8. Державне регулювання у сфері якості
9. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
10. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку
11. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (TQM)
12. Базові концепції та ідеологія загального управління якістю (TQM)
13. Досвід впровадження та переваги, що забезпечуються організацією від застосування концепції TQM
14. Загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000
15. Основоположні принципи системи управління якістю

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/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 18

16. Основні складові структури управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства
17. Загальні вимоги до системи управління якістю
18. Відповідальність керівництва в системі управління якістю
19. Ресурси в системі управління якістю
20. Розробка та випуск продукції в системі управління якістю
21. Основні відомості про вимірювання, аналіз та поліпшення в системі управління якістю
22. Вимірювання та поточний контроль у системі управління якістю
23. Система управління безпекою харчових продуктів
24. Стратегія та переваги системи НАССР
25. Основні терміни та визначення системи НАССР
26. Принципи системи НАССР та «життєвий цикл» реалізації принципів НАССР.
27. Вимоги до системи НАССР
28. Управління документацією в системі НАССР
29. Дослідження та планування НАССР
30. Функціонування системи НАССР
31. Підтримання системи НАССР
32. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції
33. Показники якості продукції ресторанного господарства
34. Основні методи визначення якості продукції
35. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства
36. Економічна залежність працівників від якості продукції
37. Контроль якості продукції на підприємствах
38. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями
39. Органолептичний контроль якості продукції
40. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу
41. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції
42. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства
43. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 19

8. Методи навчання

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

Результат навчання	Методи навчання
ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 21. 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.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 20

Результат навчання	Методи навчання
ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення програмних результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
ПРН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
ПРН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх 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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 21

Результат навчання	Методи контролю
демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік

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 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.

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 заліку. Процедура складання заліку 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
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань модульного контролю	40
Підсумкова семестрова оцінка	100

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 22

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	80	-
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	-
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали): 1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах 2. Підготовка тез доповідей наукових конференцій	до 10 до 10	-
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	-

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	20	-
Участь у дискусії	10	-
Виконання поточних тестових завдань	30	-
Виконання та захист практичних завдань, вправ, кейсів	20	-
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	-

З метою застосування цілих чисел для оцінювання активностей здобувачів 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:

$$P_{H3} = (P_{B100} \times BK_B + P_{UD100} \times BK_{UD} + P_{...} \times BK_{...}) \times K_{H3}, \quad (1)$$

де P_{H3} – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

P_{B100} , P_{UD100} , $P_{...}$ – 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);

BK_B , BK_{UD} , $BK_{...}$ – 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

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 23

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»);

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

Якщо здобувач вищої освіти набрав за поточний контроль 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 заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 50 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 35–49 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 34 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,

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/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 24

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».

Шкала оцінювання

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

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/О К 10 -2024
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 25

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Якість продукції	Product quality
2	Конкурентоспроможність	Competitiveness
3	Комплексна система	Complex system
4	Властивість	Property
5	Показник	Indicator
6	Параметри	Parameters
7	Фактори впливу	Factors of influence
8	Механізм управління	Control mechanism
9	Системний підхід	A systematic approach
10	Правові аспекти	Legal aspects
11	Державний захист прав споживачів	State protection of consumer rights
12	Технічні фактори	Technical factors
13	Організаційні фактори	Organizational factors
14	Економічні фактори	Economic factors
15	Концепція	Concept
16	Документація	Documentation
17	Політика закладу	Policy of the institution
18	Виробничо-торговельні процеси	Production and trade processes
19	Заклади розміщування	Accommodation facilities
20	Ресторан	Restaurant
21	Надання тимчасового проживання	Provision of temporary accommodation
22	Структурно-функціональна схема	Structural and functional scheme
23	Маркетингові дослідження	Marketing research
24	Готельні послуги	Hotel services
25	Послуги харчування	Food services
26	Кон'юнктура	Conjuncture
27	Конкуренти	Competitors
28	Споживачі	Consumers
29	Рекламна діяльність	Advertising activity
30	Проектування	Designing
31	Розробка продукції	Product development
32	Аналіз вимог ринку	Analysis of market requirements
33	Технічні умови	Technical conditions
34	Державний стандарт	State standard
35	Обслуговування	Service
36	Організація робіт	Organization of works
37	Забезпечення якості	Quality assurance
38	Критерії оцінки	Evaluation criteria
39	Знання персоналу	Knowledge of staff

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/О К 10 -2024 Арк 28 / 26
	Випуск ____	Зміни 0	Екземпляр № 1	

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
40	Робочі інструкції	Working instructions
41	Мешканці готелю	Residents of the hotel
42	Матеріально-технічне забезпечення	Material and technical support
43	Вибір постачальників	Selection of suppliers
44	Аналіз претензій	Analysis of claims
45	Кулінарна продукція	Culinary products
46	Стимулювання персоналу	Staff stimulation
47	Оформлення протоколів	Drafting of protocols
48	Вхідний контроль	Input control
49	Рекламації	Complaints
50	Лабораторія	Laboratory
51	Конференція	Conference
52	Майстер-клас	Master class
53	Аналіз небезпек	Hazard analysis
54	Рівень впровадження	Level of implementation
55	Номенклатура	Nomenclature
56	Рекомендації	Recommendations
57	Контрольні листки	Control sheets
58	Діаграма	Chart
59	Графік	Schedule
60	Алгоритм оцінки	Evaluation algorithm
61	Ієрархічна структура	Hierarchical structure
62	Мікробіологічні показники	Microbiological indicators
63	Органолептичні методи	Organoleptic methods
64	Арбітраж	Arbitration
65	Функція бажаності	Desirability function
66	Мультиплікаційний метод	Multiplication method
67	Математичні моделі	Mathematical models
68	Елементи благоустрою	Landscaping elements
69	Екологічні вимоги	Environmental requirements
70	Вагомість показників	Weight of indicators

12. 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.

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 27

4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів
6. ДСТУ ІSO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
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 література

10. Системи НАССР у закладах готельно-ресторанного господарства : навчально-методичний посібник для ЗВО / за ред. Ю. В. Безрученкова. Київ: ФО-П Мірошніченко А. В., 2021. 160 с
11. Безпека продовольчої сировини і харчових продуктів : навчальний посібник-практикум/ В.В. Євлаш, Л.В. Газзаві-Рогозіна, І.С. Пілюгіна, Л.І. Сєногонова – Х.: Світ Книг, 2021. – 120 с
12. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
13. 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.

Додаткова література

14. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
15. 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

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/О К 10 -2024
	Випуск _____	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 28 / 28

«Вид. дім «Персонал», 2011.- 936 с.

13. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Нормативні акти України [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>
2. Сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Сервер Верховної Ради України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>
4. Укрстандарт [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ukrstandart.net/ua>
5. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
6. Global Food Safety Initiative (Глобальна ініціатива з безпечності продуктів харчування – GFSI) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.theconsumergoodsforum.com>

*Індекс структурного підрозділу відповідно до наказу ректора «Про затвердження організаційної структури Державного університету «Житомирська політехніка» (наприклад, 22.06).

** Індекс освітньої програми відповідно до наказу ректора «Про індексацію освітніх програм Державного університету «Житомирська політехніка» (наприклад, 122.00.1/Б).

*** Шифр освітньої компоненти в освітній програмі (наприклад, ОК1).

**** Номер випуску робочої програми навчальної дисципліни (наприклад, 1, 2, 3...).

***** Календарний рік, в якому викладається навчальна дисципліна (наприклад, 2024). Якщо навчальна дисципліна викладається протягом декількох років, то зазначається перший рік.