

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ:**

методичні рекомендації для підготовки до практичних занять здобувачів  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

**Житомир**  
**Вид-во ЖДУ ім. І. Франка**  
**2022**

УДК 338.2:640.4:378.22(07)  
У 67

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Житомирського державного університету імені Івана Франка  
(протокол № 2 від 14 жовтня 2022 р.)*

#### **Рецензенти:**

**Віктор ТОМЧУК** – кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку, аналізу та аудиту Донецького національного університету імені Василя Стуса

**Тетяна ПАВЛЮК** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки та міжнародних відносин Державного торговельно-економічного університету

**Світлана ПАВЛОВА** – кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, Житомирського державного університету імені Івана Франка

**У 67** Управління якістю: методичні рекомендації для підготовки до практичних занять здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

**Укладачі:** Валентина Фостолович, Тетяна Боцян. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2022.– 62 с.

У методичних рекомендація представлено теоретико-методологічні матеріали до практичних занять з освітньої компоненти «Управління якістю». Мета – сприяти цілісному засвоєнню навчального курсу, що передбачає формуванню у студентів сучасного економічного мислення і системи спеціальних знань про базові поняття щодо організації системи управління якістю підприємств готельно-ресторанного бізнесу, змісту її окремих напрямів та їх взаємозв'язку, системи показників, що її характеризують, формування навичок вирішення проблем управління якістю у підприємствах.

© Валентина Фостолович, Тетяна Боцян, 2022  
© Житомирський державний університет  
імені Івана Франка, 2022

## ЗМІСТ

1	Загальні положення	3
2	Опис, структура та інформаційний обсяг освітньої компоненти	6
3	Компетентності та програмні результати навчання	13
4	Форми і методи викладання та демонстрування результатів навчання	15
5	Критерії оцінювання результатів навчання	15
6	Практичні завдання за темами освітньої компоненти	18
7	Політика освітньої компоненти	58
8	Список рекомендованої літератури	60

# 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дисципліна «Управління якістю» зорієнтована на вивчення технології управління якістю у підприємствах, опанування студентами способами та методам оцінки якості продукції та надання послуг в готельно-ресторанному господарстві, правил та їх застосування у контексті управління діяльності підприємства; дослідження алгоритму управління якістю продукції та послуг, як основи сучасного виробництва. Курс розпочинається з предмету вивчення навчальної дисципліни, а далі поділяється на два принципових блока: управління якістю продукції та послуг, як основа сучасного виробництва; способи та методи оцінки якості продукції та надання послуг в готельно-ресторанному господарстві.

**Мета вивчення освітньої компоненти:** формування в студентів фахового формування системи знань в частині організаційних, нормативно-правових питань системи управління якістю, формування і впровадження на підприємстві систем управління якістю, окреслення принципів ефективного їх функціонування, вивчення методів контролю та системи оцінювання рівня якості, а також вміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад з ціллю розв'язання конкретних завдань в частині контролю, забезпечення й підвищення і управління якістю продукції виробленої підприємствами ресторанного комплексу та послуг наданих готельно-ресторанним господарством.

**Основними завданнями вивчення освітньої компоненти є:** теоретична та практична підготовка студентів з таких питань:

- загальні положення у сфері управління якістю;
- основні поняття та категорії управління якістю;
- вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції;
- характеристика систем управління якістю продукції виробленої підприємствами ресторанного комплексу та послуг наданих готельно-ресторанним господарством;
- процеси системи управління якістю продукції виробленої підприємствами ресторанного комплексу та послуг наданих готельно-ресторанним господарством;
- система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР);
- основні методи визначення якості продукції та послуг;
- методика проведення комплексної оцінки якості продукції виробленої підприємствами ресторанного комплексу та послуг наданих готельно-ресторанним господарством;
- вимоги до вимірюваних показників якості у в системі готельно-ресторанного господарства;
- оцінка якості продукції та послуг виробленої підприємствами ресторанного комплексу та послуг наданих готельно-ресторанним господарством;

- процес контролю якості надання послуг;
- оцінка якості обслуговування;
- організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.

Предмет вивчення освітньої компоненти – характеристики продукції, основних та додаткових послуг готельно-ресторанного господарства, системи та технології визначення, контролю та управління якістю систем управління готельно-ресторанних комплексів.

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю» включає наступні модулі:

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

**Модуль 2.** Способи й методи оцінки якості продукції і надання послуг у готельно-ресторанному господарстві.

На вивчення освітньої компоненти відводиться 135 годин 4,5 кредити ECTS.  
Форма проведення занять: лекції та практичні заняття.

## 2. ОПИС, СТРУКТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ОПП рівень вищої освіти	Характеристика освітньої компоненти	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів –4,5	24 Сфера обслуговування	Обов'язкова	
	241 Готельно-ресторанна справа		
Модулів –2	Готельно-ресторанна справа	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин - 135		2022-2023	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи здобувача –4 год.	перший (бакалаврський)	32 год.	-
		Практичні / Семінарські	
		32 год.	-
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		71 год.	-
		Індивідуальна робота	
-	-		
		Вид контролю: екзамен	

Примітка.

Співвідношення кількості аудиторних годин в частині занять до самостійної і індивідуальної роботи складає:

для студентів денної форми навчання – 47% : 53%

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

Назви тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Всього	У тому числі					Всього	У тому числі				
		Лекції	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	Індивідуальні заняття		Лекції	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	Індивідуальні заняття
<b>Модуль I. Управління якістю продукції і послуг, як основа сучасного виробництва</b>												
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю	9	2	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	10	2	2	-	6	-	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції	10	2	2	-	6	-	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Характеристика систем управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	14	4	4	-	6	-	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	14	4	4	-	6	-	-	-	-	-	-	-
Тема 6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)	10	2	2	-	6	-	-	-	-	-	-	-
<b>Разом за модулем 1</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Модуль II Способи й методи оцінки якості продукції і надання послуг у готельно-ресторанному господарстві</b>												
Тема 7. Основні методи визначення якості продукції та послуг	9	2	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Методика	8	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-

здійснення комплексної оцінки якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства												
Тема 9. Вимоги до показників якості в готельно-ресторанному господарстві	9	2	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Тема 10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	8	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Тема 11. Процес контролю якості надання послуг	9	2	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Тема 12. Оцінка якості обслуговування	8	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Тема 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг	9	2	2		5							
Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг	8	2	2		4							
<b>Разом за модулем 2</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Усього годин</b>	<b>135</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>71</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## **ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ**

### **Модуль І. Управління якістю продукції й послуг, як основа сучасного виробництва**

#### **Тема 1. Загальні положення в сфері управління якістю**

1. Предмет, мета і завдання дисципліни «Управління якістю» в готельно-ресторанному господарстві.
2. Проблема якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни
3. Законодавча та нормативна база розвитку управління якістю в Україні.
4. Системи управління якістю та їх складові.



5. Розвиток і вдосконалення комплексної системи управління якістю.

## **Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю**

1. Якість як об'єкт управління
2. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю
3. Механізм управління якістю.
4. Етапи розвитку управління якістю.
5. Вплив управління якістю на соціально-економічну політику країни.
6. Фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін..

## **Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції**

1. Використання сучасних методів менеджменту якості
2. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM)
3. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.
4. Основні напрями діяльності Українського інституту якості, Української асоціації якості, Українського товариства якості, Українського Міжнародного фонду якості.
5. Досвід управління якістю в різних країнах світу.

## **Тема 4. Характеристика систем управління якістю продукції й послуг у підприємствах готельно-ресторанного господарства**

1. Система управління якістю - як механізм діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю
2. Складові системи управління якістю (організаційна структура, методики, процеси, ресурси). Документація системи управління якістю, її рівень
3. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.
4. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.
5. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.
6. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування

## **Тема 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві**

1. Процеси системи управління якістю на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
2. 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.

3. Процеси системи управління якістю на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі.

4. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

5. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.

6. Процеси системи управління якістю на стадії контролю якості продукції та послуг.

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

1. Система аналізу небезпек й критичних точок контролю (Hazard Analysis Critical Control Point)

2. Історія виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження стандартів Hazard Analysis Critical Control Point.

3. Переваги впровадження Hazard Analysis Critical Control Point для виробника, споживача

4. Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України впровадження Hazard Analysis Critical Control Point.

## **Модуль II. Способи й методи оцінки якості продукції і надання послуг у готельно-ресторанному господарстві**

### **Тема 7. Основні методи визначення якості продукції й послуг**

1. Номенклатура й класифікація показників якості кулінарної продукції, показників якості готельних послуг та показників якості послуг харчування.

2. Рекомендації стосовно формування системи показників якості продукції та послуг.

3. Статистичні методи реалізації системи управління якістю продукції й послуг

4. Кваліметричні методи проведення оцінювання якості продукції й послуг.

5. Диференційний й комплексний методи оцінювання.

6. Етапи алгоритму проведення кількісної комплексної оцінки якості продукції й послуг.

### **Тема 8. Методика проведення комплексної оцінки якості продукції й послуг готельно-ресторанного господарства**

1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг.

2. Методи проведення визначення значень показників властивостей послуг та продукції.
3. Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції.
4. Соціологічні й експертні методи розрахунку показників якості.
5. Розрахункові методи оцінки. Експрес-методи оцінки, арбітражні методи оцінки та методи визначення фальсифікації продукції у системі ресторанного господарства.
6. Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона з метою оцінювання абсолютних значень показників оцінки якості.
7. Значущість показників якості. Методи розрахунку коефіцієнтів вагомості аналітичних показників якості.
8. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості. Особливості використання адитивного методу і мультиплікативного методу при узагальненні характеристик і проведенні одиничних оцінок якості окремих видів продукції та окремих послуг готельно-ресторанного господарства.

#### **Тема 9. Вимоги до показників якості в системі готельно-ресторанного господарства**

1. Вимоги нормативної документації відносно продукції ресторанного господарства.
2. Кваліфікаційні вимоги стосовно виробничого й обслуговуючого персоналу у готельно-ресторанному господарстві.
3. Вимоги стосовно організації роботи підприємств у ресторанному господарстві різних видів і класу.
4. Вимоги до готелів, що належать до різних категорій.

#### **Тема 10. Оцінка якості продукції й послуг готельно-ресторанного господарства**

1. Розробка структури комплексного показника оцінки харчової цінності кулінарної продукції, оцінки кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оцінки процесу обслуговування, визначення загального рівня надання послуг у закладі готельного й ресторанного господарства.
2. Визначення рівня вагомості показників різного рівня в системі угруповань в структурі комплексного показника оцінки якості.
3. Конкретизація наявних методів визначення одиничних й узагальнених показників якості виробленої продукції та послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства.
4. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування.

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

### **Тема 11. Процес контролю якості надання послуг**

1. Процес здійснення контролю якості надання послуг: економічна сутність та зміст основних етапів.
2. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності.
3. Контроль якості послуг.
4. Методи визначення показників якості готельних послуг.

### **Тема 12. Оцінка якості обслуговування**

1. Методи оцінки якості обслуговування.
2. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування.
3. Аналіз якості системи обслуговування базованих на структуризації функції обслуговування.
4. Політика якісного обслуговування.

### **Теми 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг**

1. Поняття проведення експертизи, її мета, основні завдання та класифікація. Класифікація видів експертиз по основних критеріях поділу.
2. Технологія здійснення певних видів експертиз. Супровідна документація під час проведення експертизи. Правила й порядок здійснення певних видів експертиз.
3. Методи здійснення збору та технологія обробки інформації у сучасному готелі. Головні принципи збору інформації у підприємствах готелю й методи її обробки.
4. Джерела інформації як кількісні методи дослідження: спостереження; експеримент; опитування. Загальна методологія оцінки за баловим методом. Система проведення анкетного опитування споживачів.

### **Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг.**

1. Критерії експертизи надання послуг.
2. Основні етапи проведення експертизи побутових послуг.
3. Екологічна, економічна, технологічна експертиза побутових послуг.
4. Комплексна експертиза якості.
5. Організаційні ознаки експертизи якості готельних послуг.
6. Ліцензування, технологія стандартизації у готельній індустрії. Сертифікація надання готельних послуг. Правове регулювання сертифікації готельних послуг. Стандартизація якості.

### 3. КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

В процесі практичного вивчення освітньої компоненти «Управління якістю» здобувач отримає відповідні компетентності.

Змістовно освітня компонента спрямована на формування здобувачами вищої освіти Бакалавр: здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі у галузі професійної діяльності.

Змістовно освітня компонента спрямована на формування здобувачами вищої освіти здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі у галузі професійної діяльності 24 Сфера обслуговування.

Змістовно освітня компонента спрямована на формування здобувачами вищої освіти здатності:

*Загальні компетентності (ЗК):*

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 і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

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

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

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

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою

Джерело: Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Ступінь вищої освіти: бакалавр. Житомирський державний університет ім. Івана Франка. Житомир: 2022 р. 20 с. URL: <https://eportfolio.zu.edu.ua/media/StudyProgram/68/zyhilk87.pdf>

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності) (СК)*

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

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

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

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

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

Джерело: Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Ступінь вищої освіти: бакалавр. Житомирський державний університет ім. Івана Франка. Житомир: 2022 р. 20 с. URL: <https://eportfolio.zu.edu.ua/media/StudyProgram/68/zyhilk87.pdf>

#### *Програмні результати навчання*

ПР 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.

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

ПР 23. Знати, розуміти і вміти використовувати в практичній діяльності товарознавчі характеристики продовольчих товарів при наданні послуг для споживачів підприємств сфери гостинності.

Джерело: Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Ступінь вищої освіти: бакалавр. Житомирський державний університет ім. Івана Франка. Житомир: 2022 р. 20 с. URL: <https://eportfolio.zu.edu.ua/media/StudyProgram/68/zyhilk87.pdf>

Освітня компонента викладається на 4 курсі в 7 семестрі.

На вивчення освітньої компоненти відводиться 135 годин, 4,5 кредитів ЄКТС.

Форма проведення занять: лекційні та практичні заняття.

#### **4. ФОРМИ І МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Досягнення програмних результатів навчання за освітньою програмою здійснюється із застосуванням форм та методів навчання і викладання, які передбачені Положенням про організацію освітнього процесу у Житомирському державному університеті ім. Івана Франка.

Форми та методи, які застосовуються при викладанні на ОП сприяють покращенню програмних результатів, які оцінюються по 100-бальній шкалі із подальшим її переведенням в національну шкалу і шкалу ECTS, відповідно до Положення про порядок оцінювання знань здобувачів вищої освіти у Житомирському державному університеті ім. Івана Франка.

Студентоцентроване навчання у Житомирському державному університеті ім. Івана Франка враховує у себе форми та методи навчання, що переносять фокус освіти із викладача на студента (Положення про організацію освітнього процесу у Житомирському державному університеті ім. Івана Франка).

Положення про внутрішню систему забезпечення якості вищої освіти у Житомирському державному університеті ім. Івана Франка.

Форми поточного та підсумкового контролю:

- екзамен;
- контрольна робота;
- тестування;
- розрахункові роботи;
- презентації;
- дослідницькі проєкти;
- наукові проєкти;
- самоконтроль;
- взаємоперевірка.

## 5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання здобувачів вищої освіти проводиться у відповідності із «Положенням про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Житомирського державного університету імені Івана Франка згідно з Європейською кредитною трансферно-накопичувальною системою» [https://zu.edu.ua/offic/ocinjuvannya\\_zvo.pdf](https://zu.edu.ua/offic/ocinjuvannya_zvo.pdf).

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти за всіма видами навчальних робіт проводиться за поточним, модульним та підсумковим контролюми.

### Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Оцінка за університетською шкалою		Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	
Екзамен	Залік		Оцінка	Пояснення
<i>Відмінно</i>	<i>Зараховано</i>	90-100	A	відмінне виконання лише із незначною кількістю помилок
<i>Добре</i>		82-89	B	вище середнього рівня із кількома помилками
		74-81	C	в цілому правильне виконання із певною кількістю суттєвих помилок
		64-73	D	непогано, але із значною кількістю недоліків
<i>Задовільно</i>		60-63	E	виконання задовольняє мінімальним критеріям
<i>Незадовільно</i>	<i>Незараховано</i>	35-59	FX	з можливістю повторного складання
		1-34	F	з обов'язковим повторним курсом

Підсумкова оцінка з вивчених модулів за навчальний рік (ПОМ)

розраховується:

№ модулю	$M_{\%n}$ (відсоткове значення модулю освітньої компоненти)
Модуль 1	$M_{\%1} = (50)$
Модуль 2	$M_{\%2} = (50)$
Сума	100

Форма підсумкового контролю – екзамен.

Оскільки формою підсумкового контролю освітньої компоненти є екзамен, то здобувачі вищої освіти в яких підсумкова оцінка з вивчених модулів (ПОМ) за семестр становить 60 і більше балів, мають право не складати екзамен. У такому



разі підсумкова оцінка з вивчених модулів (ПОМ) = Екзаменаційній оцінці (ЕО)  
= Підсумковій оцінці (ПО).

$$ПОМ=ЕО=ПО$$

У випадку складання екзамену підсумкова оцінка (ПО) визначається як середнє арифметичне балів підсумкової оцінки з вивчених модулів (ПОМ) та екзаменаційної оцінки (ЕО).

$$ПО=(ПОМ+ЕО)/2$$

## 5. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ ЗА ТЕМАМИ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

### Модуль I. Управління якістю продукції й послуг, як основа сучасного виробництва

#### Тема 1. Загальні положення в сфері управління якістю

##### *План заняття:*

1. Предмет, мета і завдання дисципліни «Управління якістю» в готельно-ресторанному господарстві.
2. Проблема якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни
3. Законодавча та нормативна база розвитку управління якістю в Україні.
4. Системи управління якістю та їх складові.
5. Розвиток і вдосконалення комплексної системи управління якістю.

##### Мета та завдання:

Сформувати загальне уявлення та Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю» в готельно-ресторанному господарстві.

Дослідити проблеми якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни.

Визначити законодавчу та нормативну базу розвитку управління якістю в Україні.

Вивчити системи управління якістю та їх складові.

Проаналізувати етапи розвитку і вдосконалення комплексної системи управління якістю.

Ключові поняття і терміни: Управління якістю продукції й послуг у готельно-ресторанному господарстві, проблема якості продукції, етап соціально-економічного розвитку країни, законодавча та нормативна база в сфері управління якістю, системи управління якістю, розвиток, вдосконалення, комплексна система управління якістю..

##### *Практичні завдання:*

##### *Завдання 1*

Проведіть порівняльний аналіз термінів «якість» та «управління якістю» і представити результати роботи у вигляді таблиці:

## Порівняльний аналіз термінів «якість» та «управління якістю»

№п/п	Формулювання терміну і посилання на джерело	Власна думка стосовно повноти й змісту наведеного визначення
1		
2		
...		

## Завдання 2

Викнати завдання:

1. Провести аналітичну оцінку складових елементів «петлі якості» й надати характеристику основним процесам, які здійснюються в її межах та впливають на якість кінцевого продукту.

2. Здійснити визначення процесів, які проводяться на кожному із етап життєвого циклу продукції, сформулювати мету кожного із етапів, а також зазначити відділ чи підрозділ підприємства, що буде здійснювати такі процеси.

3. Вибрати в частині об'єкта аналізу: виробництво продукції 1) харчової промисловості, 2) легкої промисловості, 3) надання послуг.

4. За результатами роботи заповнити таблицю.

## Аналітична оцінка складових елементів «петлі якості»

Етап ЖЦП	Мета етапу	Процеси, що відбуваються на етапі	Виконавець
1			
2			
...			

## Завдання 3.

Відомо, що в основі методу SERVQUAL лежить визначення синтетичного показника якості, що виражає агреговану відмінність зпоміж сприйняттям показників якості послуги споживачем і рівнем його сподівань відносно неї. Даний метод базовано на припущенні того, що основною причиною низької якості і відсутності задоволеності у клієнтів виступає прогалини між важливими ознаками наданих послуг й сподіванням клієнтів. Ідеться про технологію їх виявлення, систему розпізнання, і потім обмеження та усунення. Автори даного методу ідентифікували гоових п'ять розбіжностей, що спричинювали певну якість запропонованих послуг, й описали їх в моделі прогалин в якості послуг (рис. 1).

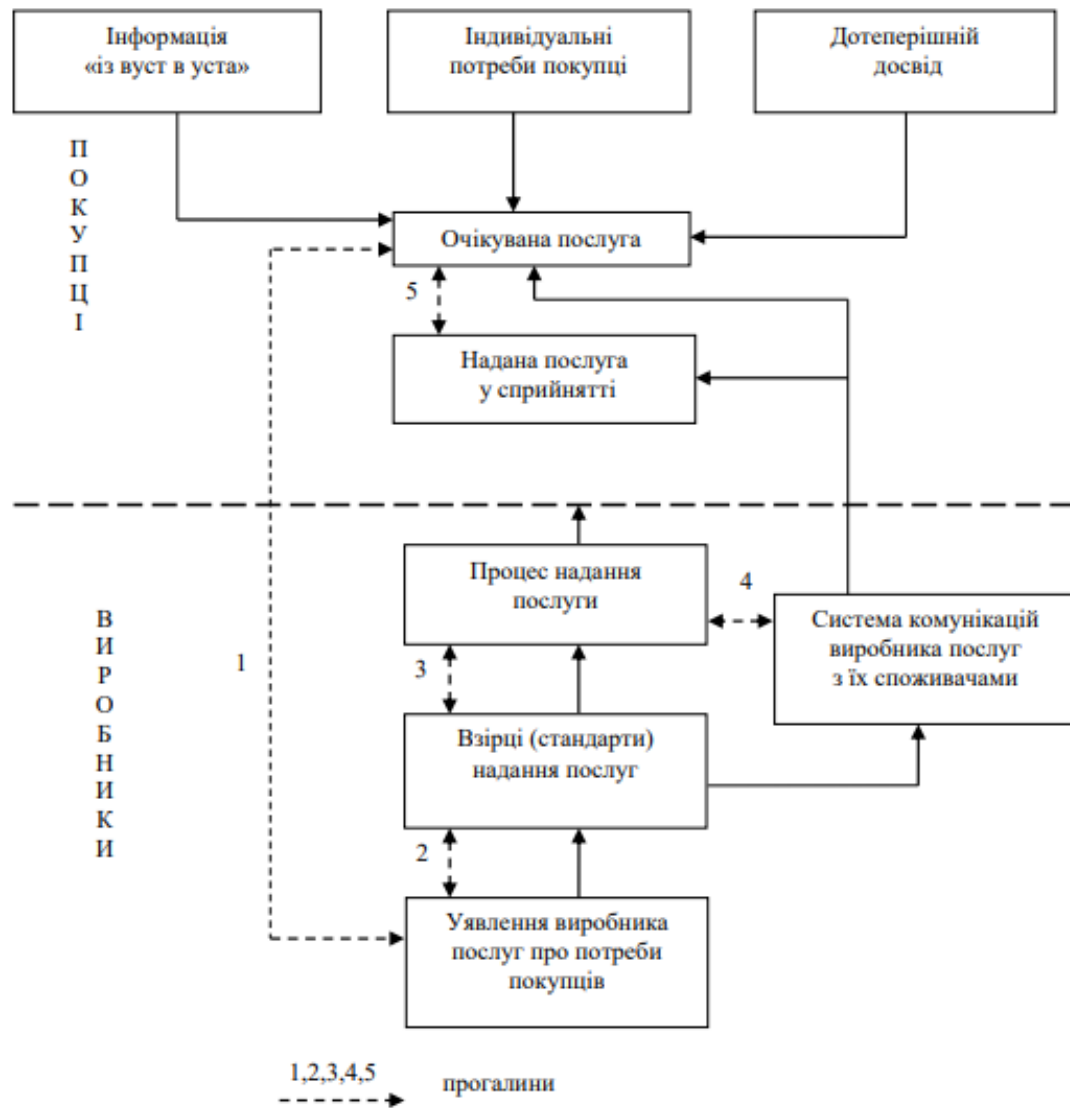


Рис. 1. Модель прогалин у якості послуг

Проведіть порівняльну оцінку та дайте характеристику таких прогалин.

*Питання для самоконтролю:*

1. Представте основні характеристики комплексного управління якістю.
2. Що є предметом, яка мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»?
3. Які є проблеми якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни?
4. Що включає в себе законодавча та нормативна база розвитку управління якістю в Україні?
5. Які є системи управління якістю та їх складові?
6. Які є етапи розвитку і вдосконалення комплексної системи управління якістю?

## Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

*План заняття:*

1. Якість як об'єкт управління
2. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю
3. Механізм управління якістю.
4. Етапи розвитку управління якістю.
5. Вплив управління якістю на соціально-економічну політику країни.
6. Фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін..

*Мета та завдання:*

Обґрунтувати поняття якості як об'єкта управління.

Вивчити характеристику якості як головний фактор конкурентоспроможності продукції.

Дослідити проблеми якості продукції та послуг на сучасному етапі..

Вивчити особливості системи управління якістю в умовах інтенсивної цифрової трансформації та інноваційної діяльності й соціального прогресу.

Опрацювати основні терміни й визначення у галузі управління якістю.

Проаналізувати поняття якості.

Визначити наступні характеристики: властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу послуги.

Обґрунтувати фактори, що впливають на якість.

Дослідити послідовність етапів формування якості продукції та послуг.

Опрацювати механізм управління якістю.

Проаналізувати етапи розвитку управління якістю та сформулювати сучасна філософія управління якістю.

Вивчити системний підхід до управління якістю.

Дослідити правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг.

Проаналізувати вплив управління якістю на соціально-економічну політику країни.

Визначити фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін..

Представити роль людського фактора у вирішенні проблеми якості.

*Ключові поняття і терміни:* Якість, об'єкт управління, фактор конкурентоспроможності продукції, проблема якості продукції та послуг, розвиток науково-технічного прогресу, соціальний прогрес, властивість,

параметр, показник якості продукції, показник якості процесу послуги, головні фактори, які впливають на якість, механізм управління якістю, етапи розвитку управління якістю, філософія управління якістю, системний підхід, правові аспекти забезпечення якості, державний захист прав споживачів, заходи щодо підвищення якості вітчизняної, управління якістю, соціально-економічна політика, технічні фактори, організаційні фактори, економічні фактори, суб'єктивні фактори, людський фактор.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Проведіть ворядкування із точки зору еволюції формування підходів до технології управління якістю системи якості, яких назви відповідають наступним положенням:

1. «Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам (TQC)»;
2. «Якість як технологія задоволення вимог й потреб споживачів та службовців (TQM)»;
3. «Якість продукції як відповідність стандартам (система Тейлора)»;
4. «Якість продукції як відповідність стандартам та стабільність процесів (SQC)»;
5. «Тотальне управління якістю (TQC)»;
6. «Якість як система задоволення вимог суспільства, вимог власників (та акціонерів), вимог споживачів і вимог службовців (UQM)».

*Задача 2.*

Слід визначити терміни, які відповідають наведеному нище змісту:

1. Схематичне зображення визначеної послідовності процесів, які здійснюються на усіх етапах здійснення життєвого циклу продукції.
2. Сукупність певних властивостей та характеристик продукції й послуг, які обумовлюють здатність їх у задоволенні встановлених і передбачуваних потреб.
3. Координована діяльність в системі управління діяльністю підприємства відносно якості.
4. Сукупність визначеної організаційної структури, встановлених методик, визначених процесів та ресурсів, і необхідних для проведення управління якістю.

*Питання для сомастійного опрацювання:*

1. Що собою являє якість як об'єкт управління?

2. Обґрунтуйте якість як головний фактор конкурентоспроможності продукції.
3. Які є проблеми якості продукції та послуг на сучасному етапі?
4. Яке місце якості в умовах інтенсивних цифрових трансформацій й соціального прогресу?
5. Що собою являють характеристики: властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу послуги?
6. Які є фактори, що впливають на якість?
7. Як реалізується технологія формування якості продукції та послуг?
8. Що таке механізм управління якістю?
9. Які виокремлюють етапи розвитку управління якістю впродовж ХХ століття?
10. Які виокремлюють основні аспекти сучасної філософії управління якістю?
11. Що лежить в основі системного підходу до управління якістю?
12. Якими є правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг?
13. Представте фактори, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні та ін..
14. Назвіть роль людського фактора у вирішенні проблеми якості.

### **Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції**

#### *План заняття:*

1. Використання сучасних методів менеджменту якості
2. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM)
3. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.
4. Основні напрями діяльності Українського інституту якості, Української асоціації якості, Українського товариства якості, Українського Міжнародного фонду якості.
5. Досвід управління якістю в різних країнах світу.

#### *Мета та завдання:*

Вивчити технологію використання сучасних методів менеджменту якості  
Опрацювати концепцію загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM)

Дослідити порядок створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.

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

Опрацювати досвід управління якістю в різних країнах світу.

*Ключові поняття і терміни:*

сучасні методи менеджменту якості, концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (концепція TQM), діючі вітчизняні системи управління якістю, міжнародні стандарти серії ISO серії 9000, напрями діяльності, установа - Український інститут якості, установа - Українська асоціація якості, установа - Українське товариство якості, фонд - Український Міжнародний фонд якості, установа - Академія якості, діюча приватна компанія «СЕРТИКОМ», досвід, управління якістю в різних країнах світу.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Проведіть порівняльну оцінку комплексних систем управління якістю, які функціонували на підприємствах на етапах розвитку системи управління якістю за такими напрямками:

1. Специфіка, переваги й недоліки систем бездефектного виробництва продукції і системи бездефектної праці;
2. Характеристики, переваги й недоліки систем «якість, надійність, результат із перших виробів» (КАНАРСПІ) та системи «наукова організація робіт щодо підвищення моторесурсу двигунів» (НОРМ);
3. Ознаки, переваги й недоліки функціонування систем «комплексна система управління якістю продукції - КСУЯП», системи «комплексна система управління якістю продукції КСУЯП» і системи «ефективне використання ресурсів - КСУЯП» а також системи «комплексна система підвищення ефективності виробництва КСПЕВ».

*Задача 2.*

У завданні на місце знаків запитання у «зірці якості» слід зазначити, за якими складниками проводиться характеристика еволюції підходів стосовно технології управління якістю, й дати характеристику кожного із п'яти етапів еволюційного розвитку.



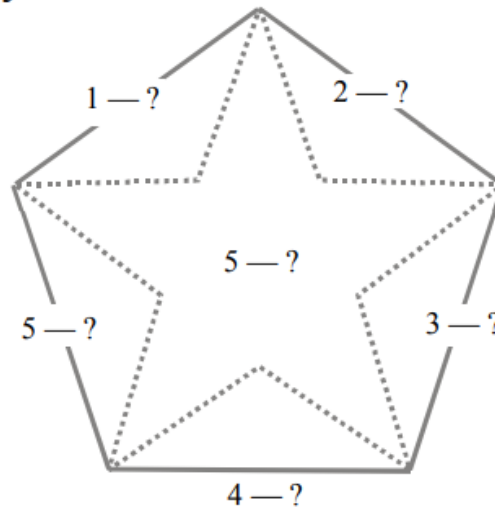


Рис. 1. Зірка якості

Практичне завдання: необхідно у «зірці якості» зазначити, по яких складових проводиться характеристика еволюційних підходів до системи управління якістю, й представити характеристику кожного із п'яти етапів еволюції.

*Питання для самоконтролю:*

1. Що собою являють виробничі процеси підприємства?
2. Які існують підходи до використання сучасних методів менеджменту якості?
3. Що таке концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (TQM)?
4. Які є принципи TQM.
5. Представте технологію створення сучасних вітчизняних систем управління якістю на базі міжнародних стандартів серії ISO 9000.
6. Як функціонує система державного регулювання та діяльність громадських організацій в сфері якості України?
7. Що представляє собою нормативний документ: Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», та нормативний документ: Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)?
8. Які основні напрями діяльності Українського установи - інституту якості, Української асоціації якості, установи - Українського товариства якості, установи - Українського Міжнародного фонду якості, установи - Академії якості, приватного підприємства «СЕРТИКОМ»?

9. Проаналізуйте динаміку впровадження і сертифікації систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.
10. Продемонструйте досвід управління якістю в різних країнах світу.
11. Чи функціонує в Україні система управління якістю?

#### **Тема 4. Характеристика систем управління якістю продукції й послуг у підприємствах готельно-ресторанного господарства**

##### *План заняття:*

1. Система управління якістю - як механізм діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю
2. Складові системи управління якістю (організаційна структура, методики, процеси, ресурси). Документація системи управління якістю, її рівень
3. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.
4. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання.
5. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.
6. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування

##### *Мета та завдання:*

Обґрунтувати поняття системи управління якістю як механізму діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу у системі управління якістю.

Визначити головні складові системи управління якістю (ресурси, методики процеси, організаційна структура). Документація системи управління якістю, її рівень.

Виокремити основні аспекти настанови з якості.

Дослідити політику закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості.

Вивчити структуру виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.

Проаналізувати структуру технологічних процесів діяльності готелів із розміщування й надавання повлуг тимчасового проживання.

Сформуувати діючу структурно-функціональну схему процесів, які необхідні для системи управління якістю продукції та послуг у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Виокремити процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.

Провести аналіз даних кон'юнктури технології й оцінювання якості наданих підприємством послуг у порівнянні із послугами конкурентів, встановлення постійних та потенційних споживачів, визначення попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення встановлених потреб та вимог споживачів до наданих готельних послуг та послуг із харчування.

Обґрунтувати потребу проведення рекламної діяльності.

*Ключові поняття і терміни:* структура, процеси діяльності готелів, розміщування в готелі, послуги тимчасового проживання в готелі, структурно-функціональна схема, схема процесів, процеси СУЯ, стадія маркетингових досліджень, ринок готельних послуг і послуг харчування, аналіз даних, кон'юнктура й оцінювання якості послуг, послуги конкурентів, постійні і потенційні споживачі, попит на готельно-ресторанні послуги, потреби і вимоги споживачів, рекламна діяльність.

*Практичні завдання:*

#### *Задача 1.*

Слід розрахувати індекс якісних й економічних параметрів виробленого готового продукту (наданих послуг), розрахувати інтегральні показники оцінки конкурентоспроможності продукту (наданої послуги). Вказати фактори впливу на підвищення якості продукту (послуги).

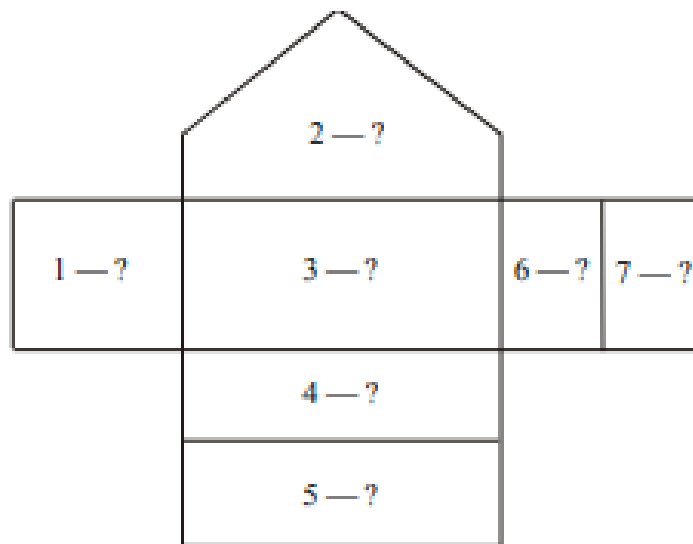
Таблиця 1

#### Вихідні дані

Показники оцінки конкурентоспроможності	Коефіцієнт вагомості	Середня оцінка експертів, в балах			Базовий зразок чи "еталон"
		Модель "еталон" А	Модель Б	Модель В	
1. Відсутність дефектів	0,40	7,00	6,20	7,00	9,00
2. Відповідність напрямкам моди	0,30	8,00	7,40	7,80	9,00
3. Комфортність	0,20	7,10	6,20	7,00	9,00
4. Оригінальність моделі	0,10	7,80	7,60	8,00	9,00
5. Вартість виробу, гр.од	0,70	980,00	870,00	900,00	945,00
6. Витрати на догляд за виробом, гр.од	0,30	150,00	150,00	155,00	150,00

#### *Задача 2*

Необхідно у матричній моделі «Будинок якості» замість знаків запитання зазначити відповідні позначення й найменування. Охарактеризуйте сферу застосування вищезазначеної моделі у процесі управління підприємством.



*Питання для самоконтролю:*

1. Обґрунтуйте визначення системи управління якістю як механізму діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю

2. Назвіть основні складові системи управління якістю (організаційна структура, методика процесу, ресурси). Документація системи управління якістю, її рівень

3. Якою є структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. є види та показники зношування основних фондів?

4. Що таке структура технологічних процесів діяльності готелю із розміщування й надавання послуг тимчасового проживання?

5. Назвіть та представте структурно-функціональну схему процесів, які необхідні для системи управління якістю продукції та системи управління якістю послуг в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

6. Що собою являють процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і рнаданих послуг харчування?

## **Тема 5. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві**

*План заняття:*

1. Процеси системи управління якістю на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно- ресторанного господарства.

2. 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.

3. Процеси системи управління якістю на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі.

4. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

5. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.

6. Процеси системи управління якістю на стадії контролю якості продукції та послуг.

*Мета та завдання:*

Освоїти процеси системи управління якістю на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Дослідити вимоги ринку і вимоги споживачів до продукції й послуг готельно-ресторанного бізнесу, механізм їх перетворення у показники якості, по можливості у кількісну форму. Провести чіткий опис технології виробництва продукції й надання послуги. Опрацювати технологію розробки технічних умов на продукцію й на послуги тощо.

Навчитись оцінювати системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

Освоїти технологію управління технологічними процесами системи управління якістю на стадії їх матеріально-технічного забезпечення діяльності у закладі готельно-ресторанного господарства.

Вивчити процеси системи управління якістю на етапі виробництва кулінарної продукції та на стадії надання готельних послуг і на стадії надання послуг харчування.

Проаналізувати процеси системи управління якістю на етапі контролю якості продукції та на етапі контролю якості послуг.

*Ключові поняття і терміни:* процеси системи управління якістю, етапи проектування й етапи розробки продукції та етапи послуг готельно-ресторанного господарства, аналітична оцінка, вимоги ринку і споживачів до продукції та послуг, показники якості, кількісна форма оцінки послуг, опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги, стадія розробки виробничих процесів, стадія розробки процесів обслуговування споживачів у готелі, стадія матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу, стадія виробництва кулінарної продукції, стадія надання готельних послуг і послуг харчування, стадія контролю якості продукції та послуг.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Провести порівняльну оцінку принципів управління якістю за методикою Е. Демінга та за умов сучасних принципів управління якістю.

Визначити їх спільні та їх відмінні риси.

Оформте результати завдання у формі таблички.

*Задача 2.*

Замість знаків питання в наведеній таблиці необхідно вказати відповідні види контролю якості, що відповідають наведеному критерію, або навпаки, визначити критерій, за яким здійснено класифікацію.

*Таблиця 1*

Оцінка видів контролю якості, що відповідають наведеному критерію

Вид контролю	Критерії контролю
Вид контролю: «За об'єктами контролю»	1-? 2-? 3-? 4-?
Вид контролю: «За стадіями виробничого процесу»	1-? 2-? 3-? 4-?
	- самоконтроль (власне виробниками продукції); - контроль відділу технічного контролю; - приймання продукції замовником; - технічний нагляд Держспоживстандарту України
Вид контролю: «За ступенем охоплення продукції»	1-? 2-? 3-?
	- безперервний контроль; - періодичний контроль
Вид контролю: «За можливістю подальшого використання продукції»	1-? 2-?

*Питання для самоконтролю:*

1. Що таке процеси системи управління якістю?
2. Які є процеси, які реалізуються на стадії проектування й на стадії розробки продукції та на стадії послуг готельно- ресторанного господарства?
3. Як провести аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно- ресторанного господарства?

4. Як перетворити дані вимог ринку до якості на показники якості підприємства, по можливості в кількісну форму?
5. Як провести чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги?
6. Яким чином здійснити розробку технічних умов на продукцію та послуги?
- 7 Назвіть процеси системи управління якістю що реалізуються на стадії розробки виробничих процесів та на стадії процесів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства та мешканців в готелі.
8. Представте процеси системи управління якістю на стадіїреалізації матеріально-технічного забезпечення на етапі діяльності закладу готельноресторанного господарства.
5. Які є процеси системи управління якістю на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.
6. Сформууйте модель процесів системи управління якістю на стадії контролю якості продукції та контролю послуг.

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

### *План заняття:*

1. Система аналізу небезпек і критичних точок контролю Hazard Analysis Critical Control Point.
2. Історія виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження НАССР.
3. Переваги впровадження НАССР для виробника, споживача
4. Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України впровадження НАССР.

### *Мета та завдання:*

Вивчити поняття системи аналізу небезпек і критичних точок контролю Hazard Analysis Critical Control Point.

Опрацювати історію виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження НАССР.

Дослідити переваги впровадження НАССР для виробника, споживача  
Вивчити технологію розрахунку нормативів оборотних коштів.

Визначити Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України впровадження НАССР..

*Ключові поняття і терміни:* система аналізу небезпек, критичні точки контролю, НАССР, Hazard Analysis Critical Control Point, вимоги, процедури, етапи впровадження НАССР, переваги впровадження НАССР, вимоги

законодавства, рівень впровадження НАССР на виробничих підприємствах України.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Розробити діаграму Парето, на основі даних представленої нижче таблиці, у якій представлено інформацію стосовно дефектів вироблених продуктів.

Таблиця 1

Вихідні дані

Вид дефекту (ознака)	Кількість дефектів, шт	Втрати від браку в грошовому виразі (грошових одиниць)
1. Засмічення	20	1600
2. Цек	14	1650
3. Мушка	5	560
4. Складка	8	400
5. Наскрізна посічка	11	240
6. Накол	3	170
7. Дефект форми	26	2010
8. Тріщини на поверхні	21	1840
9. Інші дефекти	12	620
Всього	120	9090

## **Модуль II. Способи та методи оцінки якості продукції та надання послуг в готельно-ресторанному господарстві**

### **Тема 7. Основні методи визначення якості продукції й послуг**

*План заняття:*

1. Номенклатура й класифікація показників якості кулінарної продукції, показників якості готельних послуг та показників якості послуг харчування.
2. Рекомендації стосовно формування системи показників якості продукції та послуг.
3. Статистичні методи реалізації системи управління якістю продукції й послуг
4. Кваліметричні методи проведення оцінювання якості продукції й послуг.
5. Диференційний й комплексний методи оцінювання.
6. Етапи алгоритму проведення кількісної комплексної оцінки якості продукції й послуг.

*Мета та завдання:*



Визначити номенклатуру і представити основні класифікаційні групи показників якості кулінарної продукції, показників якості готельних послуг та показників якості послуг харчування.

Опрацювати технологію формування рекомендацій щодо розробки системи показників якості продукції та послуг.

Визначити статистичні методи управління якістю продукції та послуг.

Обґрунтувати кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.

Вивчити диференційний і комплексний методи оцінювання.

Сформулювати етапи алгоритму проведення кількісної комплексної оцінки в системі якості продукції та якості послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

*Ключові поняття і терміни:* номенклатура і класифікація показників якості, кулінарна продукція, : номенклатура і класифікація показників якості готельних послуг, : номенклатура і класифікація показників якості послуг харчування, система показників якості продукції ресторанного бізнесу та послуг готелів, статистичні методи оцінки, якість продукції, та якість послуг, кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг, диференційний метод оцінювання, комплексний метод оцінювання, алгоритм кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.

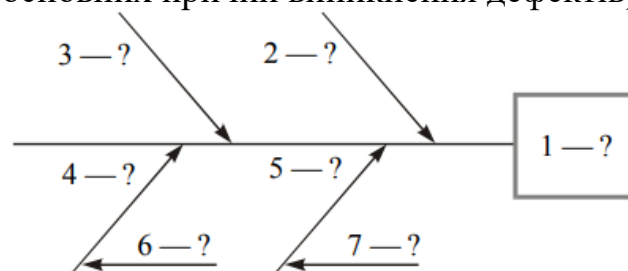
*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Завдання:

розробити схематично причинно-наслідкову діаграму Ісікави, при цьому із застосуванням оцінки проблем що виникають в процесі .) виробництва продукції ресторану та 2) надання послуг готелю.

У діаграмі замість знаків питання слід вказати відповідні позначення й найменування (5 груп основних причин виникнення дефектів).



Розробити план розроблених взаємопов'язаних заходів, які забезпечують здійснення комплексного рішення проблеми, яка обрана для аналізу. Розробіть висновки по результатах оцінки виконаного завдання.

### *Задача 2.*

Теоретично дослідити та представити головні проблеми, із якими можуть зіштовхнутись вітчизняні підприємства в процесі впровадження та використання стандартів серії ISO 9000 і розробці системи управління якістю у відповідності із вимогами вищезазначеного стандарту.

#### *Питання для самоконтролю:*

1. Назвіть основні номенклатурні групи та представте класифікаційні групи показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.
2. Яким чином формувати рекомендації в частині розробки системи показників якості виробленої продукції ресторану та послуг готелю?
3. Які є статистичні методи управління якістю продукції та послуг?
4. В чому суть кваліметричних методів оцінювання якості продукції та послуг?
5. Що собою являють диференційний і комплексний методи оцінювання якості?
6. Які є етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг

### **Тема 8. Методика проведення комплексної оцінки якості продукції й послуг готельно-ресторанного господарства**

#### *План заняття:*

1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг.
2. Методи проведення визначення значень показників властивостей послуг та продукції.
3. Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції.
4. Соціологічні й експертні методи розрахунку показників якості.
5. Розрахункові методи оцінки. Експрес-методи оцінки, арбітражні методи оцінки та методи визначення фальсифікації продукції у системі ресторанного господарства.
6. Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона з метою оцінювання абсолютних значень показників оцінки якості.
7. Значущість показників якості. Методи розрахунку коефіцієнтів вагомості аналітичних показників якості.
8. 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.

*Мета та завдання:*

Опрацювати технологію розробки ієрархії складових комплексного показника якості при виробництві підприємством кулінарної продукції, наданні послуг харчування і наданні готельних послуг.

Визначити основні методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг.

Провести оцінку за органолептичними (дегустаційними) методами визначення показників якості кулінарної продукції..

Здійснити оцінку якості за соціологічними та експертними методами визначення показників якості.

Сформулювати основні уявлення про застосування розрахункових методів, про застосування експрес-методів оцінки, про застосування арбітражних методів оцінки та методів встановлення фальсифікації продукції підприємств ресторанного господарства

Визначити особливості оцінювання абсолютних значень показників оцінки якості. Опрацювати методику при застосуванні використання функції бажаності за Харрінгтоном з метою оцінювання абсолютних значень при визначенні показників якості.

Обґрунтувати значущість показників якості. Опрацювати методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості..

Визначити економічну суть математичних моделей об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.

Вивчити специфіку використання адитивного методу і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок в частині оцінки якості продукції та оцінки якості послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

*Ключові поняття і терміни:* ієрархічної структури, комплексний показник якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг; значення показників; значення властивостей продукції; значення характеристик послуг; органолептичні (або дегустаційні) методи; визначення показників якості кулінарної продукції; соціологічні методи визначення показників якості; експертні методи визначення показників якості; розрахункові методи оцінки; експрес-методи оцінки; арбітражні методи оцінки; методи визначення фальсифікації продукції; ресторанне господарство; абсолютні показники; функція бажаності за Харрінгтоном; значущість; показники якості; коефіцієнти вагомості; математичні моделі; комплексний показник якості; адитивний метод узагальнення; мультиплікативний метод узагальнення; одиничні оцінки якості продукції; одиничні оцінки якості послуг готельно-ресторанного господарства.

*Практичні завдання:*

### *Задача 1.*

Розробіть та представте у формі документа службову записку (об'ємом 1-2 сторінки) на ім'я заступника директора із виробництва, в якій слід виокремити переваги та зазначити недоліки при впровадженні системи якості. Що проводиться на основі стандартів серії ISO 9001 згідно із вимогами версії 2015 року на визначеному вами підприємстві. У Записці зазначте основні елементи системи менеджменту якості, які доцільно описати в процесі її написання.

### *Задача 2.*

На підприємстві, яке слугує базою вашого дослідження слід встановити місце відділу служби якості у системі організаційної структури підприємства. Проведіть оцінку та охарактеризуйте склад і процедуру виконання робіт та основні функції, що повинні застосовуватись службою якості у відповідності із вимогами стандарту серії ISO 9000 представлених у версії стандарту 2015 року в частині розробки і функціонування системи управління якістю.

### *Питання для самоконтролю:*

1. Що собою являє ієрархічна структура складових комплексного показника якості кулінарної продукції, та показника якості послуг сфери харчування у ресторанному бізнесі і готельних послуг?
2. Обґрунтуйте існуючі методи визначення значень показників характеристик продукції та показників якості послуг.
3. В чому суть органолептичних (дегустаційних) методів визначення показників якості кулінарної продукції?
4. Що лежить в основі соціологічних та експертних методів визначення показників якості?
5. Яка економічна суть використання розрахункових методів, експрес-методів, арбітражних та методів визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства?
6. Як провести оцінювання абсолютних значень показників?
7. Як забезпечити використання на практиці функції бажаності за Харрінгтоном для оцінювання показників (абсолютних значень) при оцінці якості?
8. В чому полягає начущість показників якості?
9. За допомогою яких методів провести визначення коефіцієнтів вагомості показників якості?
10. Як сформулювати математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості?
11. Які є особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства?

## **Тема 9. Вимоги до показників якості в системі готельно-ресторанного господарства**

### *План заняття:*

1. Вимоги нормативної документації відносно продукції ресторанного господарства.
2. Кваліфікаційні вимоги стосовно виробничого й обслуговуючого персоналу у готельно-ресторанному господарстві.
3. Вимоги стосовно організації роботи підприємств у ресторанному господарстві різних видів і класу.
4. Вимоги до готелів, що належать до різних категорій.

### *Мета та завдання:*

Обґрунтувати вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства.

Опрацювати кваліфікаційні вимоги стосовно виробничого й обслуговуючого персоналу у готельно-ресторанному господарстві.

Вивчити вимоги стосовно організації роботи підприємств у ресторанному господарстві різних видів і класу.

Визначити вимоги до готелів, що належать до різних категорій.

*Ключові поняття і терміни:* вимоги; нормативна документація до продукції ресторанного господарства; кваліфікаційні вимоги; виробничий та обслуговуючий персонал готельно-ресторанного господарства; вимоги до організації роботи; заклади ресторанного господарства різних видів і класу; готелі різних категорій.

### *Практичні завдання*

#### *Задача 1.*

Розрахуйте узагальнений показник оцінки якості та визначте рівень якості продукції представлених торгових марок при замовленні сировини у ресторанні комплекс.

Вихідні дані передбачають проведеною органолептичну оцінку в частині аналізу показників якості, що проведено по 5-бальній шкалі, на базі якої проведено розрахунок рівня якості за комплексним методом при врахуванні коефіцієнтів вагомості, що було розраховано методом експертного ранжування експертами (в частині: зовнішній вигляд та консистенція -0,3; смак та запах – 0,6, колір – 0,1)

Сформулюйте висновки відносно проведених розрахунків. Встановити шляхи підвищення якості продукції у підприємства-виробника, та у підприємства – замовника (готельно-ресторанного комплексу).

## Оцінка показників якості

Торгова марка/ Вибір постачальника	Зовнішній вигляд та консистенція	Смак та запах	Колір	Узагальнений показник якості	Рівень якості	Рейтинг оцінки при ранжуванні торгових марок по даних оцінки рівня якості
Волошкове поле	4,86	4,71	4,33			
Чумак	4,40	4,49	4,50			
Білозгар	4,10	4,38	3,50			
Верес	4,54	4,51	4,50			
Фермер	4,10	4,24	4,17			
Щедро	4,70	4,59	4,40			
Тульчинка	3,90	3,80	3,50			
Мак Май	4,00	3,86	3,80			
Calve	4,32	4,90	5,00			

Сформулюйте висновки за результатами виконання завдання.

*Задача 2.*

Розробіть та сформулюйте у формі документа орієнтовний план-графік при здійсненні сертифікації системи менеджменту якості досліджуваного вами підприємства при умові проведення на підприємстві підготовчого етапу до запровадження системи 1) власними силами; 2) при залученні консультантів.

### Тема 10. Оцінка якості продукції й послуг готельно-ресторанного господарства

*План заняття:*

1. Розробка структури комплексного показника оцінки харчової цінності кулінарної продукції, оцінки кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оцінки процесу обслуговування, визначення загального рівня надання послуг у закладі готельного й ресторанного господарства.

2. Визначення рівня вагомості показників різного рівня в системі угруповань в структурі комплексного показника оцінки якості.

3. Конкретизація наявних методів визначення одиничних й узагальнених показників якості виробленої продукції та послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства.

4. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування.

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

*Мета та завдання:*

Дослідити технологію розробки структури комплексного показника оцінки харчової цінності кулінарної продукції, оцінки кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оцінки процесу обслуговування, визначення загального рівня надання послуг у закладі готельного й ресторанного господарства.

Вивчити методику визначення рівня вагомості показників різного рівня в системі угруповань в структурі комплексного показника оцінки якості.

Опрацювати методологію наявних методів визначення одиничних й узагальнених показників якості виробленої продукції та послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Вивчити методику розрахунку комплексної кількісної оцінки раціонів харчування.

Провести аналіз одержаних результатів рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу

*Ключові поняття і терміни:* ієрархічна структура; комплексний показник харчової цінності; кулінарна продукція; кваліфікаційний рівень; обслуговуючий персонал; готельно-ресторанне господарство; процес обслуговування; загальний рівень надання послуг; вагомість показників; рівні угруповань; структура комплексного показника якості; методи визначення одиничних показників; узагальнені показники якості; комплексна кількісна оцінка; раціони харчування; аналіз одержаних результатів; рекомендації; підвищення якості; управління діяльністю закладу.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Необхідно скласти опитувальний лист щодо готовності конкретного підприємства до сертифікації.

*Задача 2.*

Представте методологію та розробіть технологію за процесами при здійсненні порівняльної оцінки процедури сертифікації системи менеджменту якості:

1. Державними установами;
2. Недержавними установами (етапи проведення сертифікації, вартість робіт, строки проведення сертифікації).

*Питання для самоконтролю:*

1. Як здійснити розробку структури комплексного показника оцінки харчової цінності кулінарної продукції, оцінки кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оцінки процесу обслуговування, визначення загального рівня надання послуг у закладі готельного й ресторанного господарства.?

2. Що собою являє технологія визначення рівня вагомості показників різного рівня в системі угруповань в структурі комплексного показника оцінки якості?

3. Яка технологія конкретизації наявних методів визначення одиничних й узагальнених показників якості виробленої продукції та послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства?

4. Яким чином провести розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування?

5. Що лежить в основі аналізу одержаних результатів рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу?

## **Тема 11. Процес контролю якості надання послуг**

*План заняття:*

1. Процес здійснення контролю якості надання послуг: економічна сутність та зміст основних етапів.

2. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності.

3. Контроль якості послуг.

4. Методи визначення показників якості готельних послуг.

*Мета та завдання:*

Опрацювати технологію процесу контролю якості у сфері надання послуг: сутність і зміст основних етапів.

Сформулювати принципи ефективного контролю сервісної діяльності.

Вивчити механізм контролю якості послуг.

Опрацювати методи визначення показників якості готельних послуг

*Ключові поняття і терміни:* процес; контроль якості надання послуг; сутність і зміст; основні етапи; принципи; ефективний контроль; сервісна діяльність; контроль якості послуг; методи визначення показників якості.



*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Проведіть розрахунки величини понесених підприємством витрати на якість. Здійсніть аналіз структури витрат у відповідності із даними, що відображені у таблиці нижче.

*Таблиця 1*

**Структура витрат на якість**

№ варіанту для проведення оцінки	1	2	3	4	5
Витрати на здійснення метрологічного забезпечення виробництва, грошових одиниць	1532	17	21	14	
Витрати понесені на випробування та на сертифікацію, грошових одиниць	10	7	8	11	6
Витрати, що пов'язані із виявленими дефектами на виробництві, грошових одиниць	8	7	5	9	6
Витрати, пов'язані із поверненням постачальнику продукції низької якості, грошових одиниць	12	5	8	11	7

Провести аналіз роботи підприємства за показниками якості із врахуванням отриманих показників браку та величини понесених через них витрат. Показники доцільно розрахувати окремо для кожного із двох років у динамі, після чого, зробіть порівняння.

*Таблиця 2*

**Динаміка показників браку і витрат в системі діяльності підприємства**

№пп	Показник, гр.од	Минулий рік	Звітний рік
1	Собівартість кінцевого браку	50,00	56,00
2	Витрати на виправлення браку	26,00	18,50
3	Вартість браку за ціною використання	12,00	14,50
4	Суми, отримані від осіб – винуватців браку	0,00	3,50
5	Суми, стягнені з постачальників	0,00	12,30
6	Валова продукція за виробничою собівартістю	100,00	145,00
7	Об'єм продукції за плановими цінами	120,00	156,00

*Задача 2.*

Проведіть аналітичну оцінку показників діяльності підприємства із оцінки характеристик якості продукції у динаміці за два роки. Розрахуйте величину витрат від браку продукції та розрахуйте коефіцієнт якості.

Таблиця 3

## Аналітична оцінка динаміки втрат від браку продукції та коефіцієнта якості

№ п/п	Показники оцінки	Базовий період	Звітний період	Абс. відх., +/-	Відн. відх., %
1	Величина забракованої у процесі виробництва продукції до часу реалізації її споживачеві, грошових одиниць	100 000	120000		
2	Вартість продукції забракованої, по якій були сформовані рекламації, та по якх було сплачено штраф, грошових одиниць	4000	4500		
3	Вартість продукції, яку направлено на ремонт впродовж гарантійного терміну експлуатації, грошових одиниць	5000	5800		
4	Вартість забракованої продукції, грошових одиниць. ( п.1 + п.2 +п.3)				
5	Витрати понесені на виправлення браку, грошових одиниць	50 000	48 000		
6	Абсолютна величина вартості браку грн. (п.4 +п.5)				
7	Величина вартості браку за ціною їх використання, грошових одиниць	22 000	26 000		
8	Суми, що утримані із винних за брак працівників, грошових одиниць	7000	8400		
9	Суми, які стягнені із постачальників за брак сировини та за брак матеріалів, грошових одиниць	35 000	36 000		
10	Абсолютна величина втрат від браку, грошових одиниць (п.6 – п.7 – п.8. – п.9)				
11	Вартість продукції, яка фактично реалізована за звітний період, грошових одиниць	2000 000	2400000		
12	Відносна величина браку, %	7,95	7,43		
13	Відносна величина втрат від браку, % (п.10 : п.11)				
14	Коефіцієнт якості, % (п. 4 : п.11)				

Роробити шляхи досягнення величини оптимального співвідношення між вартістю витрат на якість і велииною рівня якості продукції.

Обґрунтуйтеи заходи в частині контролю якості продукції здійснені керівництвом компанії та виокремити роль менеджерів в позитивних результатах діяльності підприємства.

*Питання для самоконтролю:*

1. Обґрунтуйте процес контролю якості у сфері надання послуг: їх сутність та зміст основних етапів.
2. Які є Принципи ефективного контролю сервісної діяльності ?

3. Що лежить в основі технології контролю якості продукції?
4. Які є Методи визначення показників якості готельних послуг?

## Тема 12. Оцінка якості обслуговування

### *План заняття:*

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

### *Мета та завдання:*

Дослідити методи оцінки якості обслуговування.

Опрацювати методологію сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування.

Вивчити технологію аналізу якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування.

Опрацювати політика якісного обслуговування.

*Ключові поняття і терміни:* методи оцінки якості обслуговування; сприйняття якості обслуговування; оцінка гостем якості обслуговування; аналіз якості обслуговування; структуризація функції обслуговування; політика обслуговування; кісне обслуговування.

### *Практичні завдання:*

#### *Задача 1.*

Проведіть розрахунок річного економічного ефекту отриманого від виробництва продукції вищого рівня якості. Встановіть доцільність такого проведеного заходу, якщо:

- виробниче об'єднання планує у майбутньому підвищити якість продукції;
- величина прибутку від реалізації одиниці продукції - 2450 грошових одиниць., замість 960 грошових одиниць, у базовому виробі;
- величина питомих додаткових капітальних вкладень, які пов'язані із підвищенням якості продукції, складають 3400 грошових одиниць;
- величина нормативного коефіцієнта прибутковості інвестицій - 0,15;
- величина річного обсягу виробництва продукції - 2500 одиниць виробів.

### *Питання для самоконтролю:*

1. Які є методи оцінки якості обслуговування?

2. Що лежить в основі розуміння сприйняття і оцінки гостем якості обслуговування?

3. Як провести аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування?

4. Що собою представляє політика якісного обслуговування?

### **Тема 13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг**

#### *План заняття:*

1. Поняття проведення експертизи, її мета, основні завдання та класифікація. Класифікація видів експертиз по основних критеріях поділу.

2. Технологія здійснення певних видів експертиз. Супровідна документація під час проведення експертизи. Правила й порядок здійснення певних видів експертиз.

3. Методи здійснення збору та технологія обробки інформації у сучасному готелі. Головні принципи збору інформації у підприємствах готелю й методи її обробки.

4. Джерела інформації як кількісні методи дослідження: спостереження; експеримент; опитування. Загальна методологія оцінки за баловим методом. Система проведення анкетного опитування споживачів.

#### *Мета та завдання:*

Обґрунтувати і вивчити поняття експертизи, її мету, завдання та класифікацію.

Представити класифікацію експертиз за основними критеріями поділу.

Вивчити технологію проведення окремих видів експертиз.

Опрацювати супровідну документацію при проведенні експертизи.

Дослідити правила та порядок проведення окремих видів експертиз

Вивчити методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.

Опрацювати головні принципи збору інформації у готелі і методи її обробки.

Вивчити джерела інформації - кількісні дослідження: спостереження, експеримент, опитування.

Навчитись застосовувати загальну методологію балового методу.

Опрацювати систему анкетного опитування споживачів.

*Ключові поняття і терміни:* експертизи, мета, завдання, класифікація експертиз; критерії поділу; технологія проведення окремих видів експертиз; супровідна документація; правила проведення окремих видів експертиз; порядок

проведення окремих видів експертиз; обробка інформації; сучасний готель; принципи збору інформації; методи обробки інформації; джерела інформації; кількісні дослідження; спостереження; експеримент; опитування; методологія балового методу; анкетне опитування споживачів.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Здійсніть порівняльну оцінку стандартів серії ISO 9000 версії 2000 року та серії ISO 9000 версії 2015 року стосовно:

- 1) побудови,
- 2) змісту,
- 3) характеру вимог,
- 4) елементів системи якості, що мають документуватися.

*Задача 2.*

Провести аналітичну оцінку та обґрунтування порядку проведення сертифікації послуг, які представлені у таблиці 1.

*Таблиця 1*

Схема сертифікації послуг

№ схеми	Оцінка виконання робіт, надання послуг	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Інспекційний контроль сертифікованих робіт та послуг
1	Аналітична оцінка майстерності виконавця робіт та послуг	Проведення перевірки (випробування) результату робіт та послуг	Інспекційний контроль майстерності виконавця робіт і послуг
2	Аналітична оцінка процесу виконання робіт та надання послуг	Проведення перевірки (випробування) результатів робіт та послуг	Інспекційний контроль процесу виконання робіт, надання послуг
3	Аналітична оцінка стану виробництва	Проведення перевірки (випробування) результатів робіт та послуг	Аналітична оцінка стану виробництва
4	Оцінка компанії	Проведення перевірки (випробування) результатів робіт та послуг	Інспекційний контроль відповідності установленим вимогам
5	Аналітична оцінка системи якості	Проведення перевірки (випробування) результатів робіт та послуг	Інспекційний контроль системи якості

6	Аналітична оцінка системи якості	Проведення розгляду декларації про відповідність доданим документам	Інспекційний контроль якості виконання робіт, надання послуг
7	Аналітична оцінка системи якості	Проведення розгляду декларації про відповідність доданим документам	Інспекційний контроль системи якості

### Задача 3

Відомо, що висновок експерта включає у себе обов'язкове зазначення:

1) його реквізитів (в частині: найменування документа, дати та номеру складання висновку,

2) категорії експертизи (в частині: додаткова, повторна, комісійна, комплексна),

3) виду експертизи (відповідно до галуззі знань)

Висновок експерта містить три частин:

1) вступна (Вступ),

2) дослідницька (Дослідження) та

3) заключна (Висновки).

Сформуйте самостійно висновок експертизи у відповідності до визначених вимог. Вимоги щодо висновку експерта нами представлено на рисунку 1.

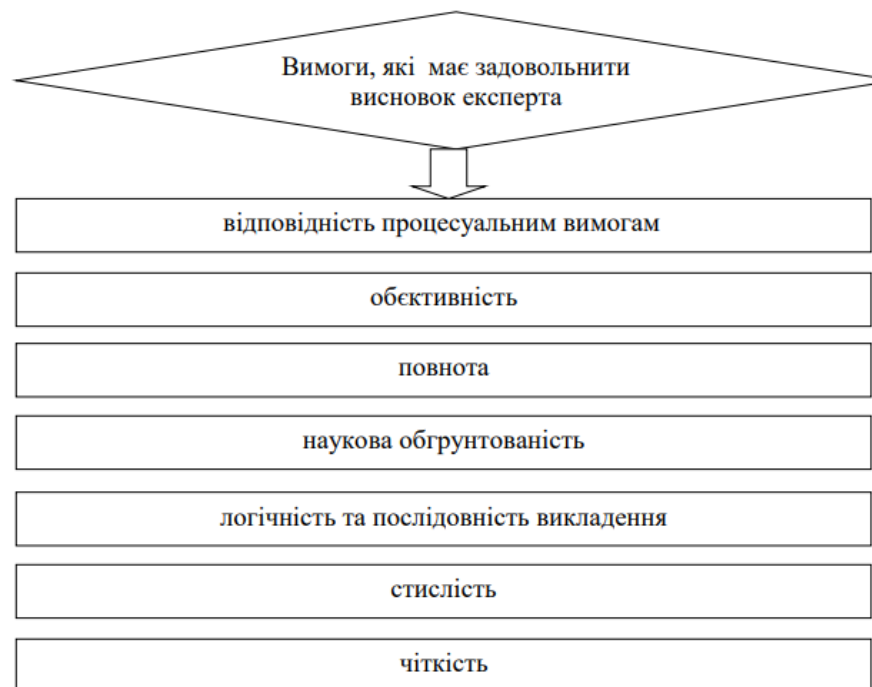


Рис. 1. Вимоги щодо висновку експерта

*Тестові завдання:*

1. Результати експертного оцінювання якості надання послуг спонукають до:
  - а) вдосконалення діяльності підприємств, які орієнтовані на підвищення якості;
  - б) зменшення економічного результату;
  - в) не вказано правильної відповіді.
  
2. У діяльності з ідентифікації рівня якості надання послуг, які пропонуються підприємствами сфери послуг, можна використовувати:
  - а) SERVQUAL, SERVPERF, CIT;
  - б) mystery shopping;
  - в) правильна відповідь а і б.
  
3. Рівень якості послуги можна визначити як:
  - а) її стан, що характеризується значеннями окремих ознак і властивостей, що створюють послугу
  - б) співвідношення доходів і витрат, виражене у відсотковій величині;
  - в) не вказано правильної відповіді.
  
4. Метод SERVQUAL полягає у:
  - а) встановленні синтетичного показника якості, що виражає певну агреговану відмінність з-поміж сприйняттям якості послуги споживачем і рівнем сподівань споживача щодо неї;
  - б) оцінці показників економічної ефективності наданих послуг;
  - в) не вказано правильної відповіді.
  
5. Вимірювання прогалин передбачено такі етапи:
  - а) визначення оцінного взірця-еталона для конкретних досліджень; укладення переліку питань оцінювальної анкети;
  - б) накопичення даних; аналіз та інтерпретація результатів.
  - в) правильна відповідь а і б.
  
6. Модель Servqual для оцінки якості послуги передбачає створення інструменту вимірювання у вигляді формуляра анкети чи сценарію репортажу. Важливою умовою є те, що анкета має містити питання:
  - а) ступінь відчуття кожного очікування, яке описане за допомогою критеріїв оцінювання;
  - б) ступінь здійснення цих очікувань конкретним виробником послуг; вага окремих вимірів якості, які були встановлені раніше;
  - в) правильна відповідь а і б.

7. У фазі аналізу даних здійснюють розрахунки синтетичного показника якості. Це вимагає поетапного підходу, а саме:

а) Визначення різниці між сприйняттям та очікуваннями для кожного респондента і для кожного оцінного критерію. Підсумування різниць для кожного респондента в кожному з п'яти вимірів якості й визначення середньої різниці для певного виміру. Сумування середніх різниць, які визначені для кожного виміру і респондента, для того, щоб обчислити середню з цих середніх.

4. Агрегування визначених середніх (крок 3) і визначення середньої різниці для всіх респондентів.

б) Коригування середніх різниць для кожного респондента і виміру (встановлені у кроці 2) з наданими респондентами вагами, що допомагає визначити середньозважений результат SERVQUAL. Отже, більший вплив на кінцевий результат чинять важливіші критерії оцінки. Схематичне зображення результатів SERVQUAL на відповідних діаграмах і рисунках для полегшення їх інтерпретації й підсилення інформованості.

в) правильна відповідь а б.

8. Результати, отримані завдяки цьому методі, можуть набувати значень:

- а) додатних або від'ємних значень;
- б) позитивних і негативних відчуттів;
- в) не вказано правильної відповіді

9. При оцінці результатів якості за SERVQUAL значення «0» символізує свідчить:

а) здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення;

б) менше послуга відповідає вимогам покупців;

в) поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає.

10. При оцінці результатів якості за SERVQUAL оцінка із додатнім значенням «більше нуля» свідчить:

а) здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення;

б) менше послуга відповідає вимогам покупців;

в) поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає.

11. При оцінці результатів якості за SERVQUAL оцінка із від'ємним значенням «менше нуля» свідчить:



- а) здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення;
- б) менше послуга відповідає вимогам покупців;
- в) поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає.

#### 12. Метод SERVQUAL

- а) дає змогу провести загальне оцінювання якості туристичного продукту
- б) дає змогу провести загальне оцінювання окремих ознак, які описані критеріями оцінки
- в) правильна відповідь а і б.

#### 13. Метод Critical Incidents Technique (CIT) це:

- а) створення інструменту вимірювання у вигляді формуляра анкети чи сценарію репортажу.
- б) прийом критичних інцидентів, що ґрунтується на подіях, які включають у себе аналіз сформованих скарг (рекламацій) чи вимушених скарг
- в) не вказано правильної відповіді.

#### 14. Метод Critical Incidents Technique (CIT) охоплює:

- а) спонтанні скарги;
- б) подяки, які називають критичними випадками;
- в) правильна відповідь а і б.

15. При експертизі якості послуг за методом Метод Critical Incidents Technique (CIT) за критичний випадок можна визнати:

- а) відсутність фінансових ресурсів у компанії для здійснення господарської діяльності;
- б) взаємовідносини, які зумовлюють в клієнта стан беззаперечного задоволення чи гніву
- в) не вказано правильної відповіді.

16. Щоб вважати певний епізод критичним випадком, він має відповідати визначеним умовам, а саме:

- а) має відбутися зустріч між клієнтом і працівником; подія, на думку клієнта, є дуже позитивною або негативною;
- б) випадок становить окремий епізод; випадок детально запам'ятовується на тривалий час;
- в) правильна відповідь а і б.

#### 17. При експертизі якості послуг за методом Mystery shopping це:

а) метод, який використовує прийом спостереження з таємною участю, в межах якого наявний анонімний інспектор-контролер із великим досвідом видає як клієнт та робить контрольну закупку послуг;

б) демонструє відносини між проблемою і її можливими причинами. Вона забезпечує модель установаження перетинів між проблемою і чинниками;

в) дозволяє аналізувати проблеми з будь-якої сфери діяльності підприємства, у тому числі в сфері управління якістю. Причини змін якості діляться на дві групи: нечисленні істотно важливі і численні несуттєві. Усуваючи причини першої групи, можна усунути майже всі втрати, спричинені зниженням якості.

18. Діаграми Ісікави («риб'ячий скелет») представляє собою метод експертної оцінки, що:

а) демонструє відносини між проблемою і її можливими причинами. Вона забезпечує модель установаження перетинів між проблемою і чинниками;

б) демонструє відносини між проблемою і її можливими причинами. Вона забезпечує модель установаження перетинів між проблемою і чинниками;

в) дозволяє аналізувати проблеми з будь-якої сфери діяльності підприємства, у тому числі в сфері управління якістю. Причини змін якості діляться на дві групи: нечисленні істотно важливі і численні несуттєві. Усуваючи причини першої групи, можна усунути майже всі втрати, спричинені зниженням якості.

19. Метод оцінки якості за допомогою Діаграми Паретто дозволяє:

а) проводити аналіз проблеми із будь-якої сфери діяльності підприємства, в тому числі і у сфері управління якістю. Доцільно причини змін якості поділити на дві групи: 1. нечисленні істотно важливі; 2. численні несуттєві. В процесі усунення причин першої групи, ми можемо усунути майже усі втрати, які спричинені зниженням величини якості.

б) демонструє відносини між проблемою і її можливими причинами. Вона забезпечує модель установаження перетинів між проблемою і чинниками;

в) метод, який використовує прийом спостереження з таємною участю, в межах якого наявний анонімний інспектор-контролер із великим досвідом видає як клієнт та робить контрольну закупку послуг.

20. У відповідності із методикою АВС-аналізу застосовуваний принцип Парето виглядає наступним чином:

а) 20% зусиль дають 80% результату

б) 40% зусиль дають 60% результату

в) 90% зусиль дають 10% результату

*Питання для самоконтролю:*

1. Що собою являє поняття експертизи?
2. Яка мета, завдання, класифікація експертизи?
3. Назвіть класифікацію експертиз за основними критеріями поділу.
4. Як працює технологія проведення окремих видів експертиз?
5. Що входить у склад супровідної документація при проведенні експертизи?
6. Які є правила та порядок проведення окремих видів експертиз?
7. Які ви знаєте методи збору й обробки інформації в сучасному готелі?
8. Що входить до основних принципів збору інформації в готелі та які методи її обробки?
9. Які є джерела інформації - кількісні дослідження: спостереження, експеримент, опитування?
10. Що представляє собою загальна методологія балового методу?
11. Як функціонує система анкетного опитування споживачів?

#### **Тема 14. Експертне оцінювання якості побутових послуг**

*План заняття:*

1. Критерії експертизи надання послуг.
2. Основні етапи проведення експертизи побутових послуг.
3. Екологічна, економічна, технологічна експертиза побутових послуг.
4. Комплексна експертиза якості.
5. Організаційні ознаки експертизи якості готельних послуг.
6. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії. Сертифікація готельних послуг. Правове регулювання сертифікації готельних послуг. Стандартизація якості.

*Мета та завдання:*

- Обгрунтувати і вивчити критерії експертизи надання послуг.
- Представити Основні етапи проведення експертизи побутових послуг.
- Вивчити технологію проведення екологічної, економічної, технологічної експертизи побутових послуг.
- Опрацювати технологію комплексної експертизи якості.
- Дослідити організаційні ознаки експертизи якості готельних послуг.
- Вивчити специфіку ліцензування, стандартизації в готельній індустрії.
- Опрацювати основні принципи сертифікації готельних послуг.
- Вивчити правове регулювання сертифікації готельних послуг.
- Навчитись застосовувати технологію стандартизації якості.

*Ключові поняття і терміни:* критерії; ліцензування; експертиза надання послуг; етапи проведення експертизи побутових послуг; екологічна експертиза; економічна експертиза; технологічна експертиза побутових послуг; сертифікація готельних послуг; комплексна експертиза якості; ознаки експертизи якості готельних послуг; стандартизація у готельній індустрії; правове регулювання сертифікації готельних послуг; стандартизація якості.

*Практичні завдання:*

*Задача 1.*

Відомо, що оцінка задоволення споживача повинна визначати міру, згідно з якою надання послуги, номенклатура послуг або процес їх виконання задовольняє потреби споживача. Проаналізуйте кваліметричний метод проведення оцінки якості послуг SERVAQUAL, що визнаний у якості універсального знаряддя з метою досліджень відповідності показників якості усіх видів послуг, які надає компанія, хоча, при цьому, конкретно був рекомендований та використаний для верифікації різних п'яти видів послуг :

1. банківських,
2. маклерських,
3. сервісного обслуговування,
4. телекомунікацій.

Оцінка якості послуг охарактеризованою може бути та визначеною у межах інтересів споживача та із можливостями надавача послуг.

Проаналізуйте окритерії оцінки якості послуг

*Таблиця 1*

Критерії оцінки якості послуг

Критерій	Що визначається
Матеріальна інфраструктура послуг	1. Технічна якість, 2. стан споруд, 3. наявність указівок, вивісок, позначень, 4. робота інформаційно-довідкової служби
Професіоналізм	Можливість надавати необхідні послуги у потрібний час
Відповідальність	Бажання надати допомогу споживачеві вирішити проблему своєчасно
Компетентність	Вміння та досвід в наданні послуг
Довіра	Вироблення в споживача впевненості у тому, що буде надана необхідна послуга
Упередженість	Упередженість та респектабельність надання послуг
Безпека	1. повна відсутність елементів ризику в процесі надання послуг, 2. особиста безпека споживача, 3. особиста безпека майна
Доступність	Наявність необмеженого доступу споживачів до послуг
Комунікабельність	Здатність порозумітися й подати необхідну інформацію такою мовою, яка є зрозумілою споживачу
Розуміння споживача та його потреб	Тактовне знайомство із: 1. споживачем, 2. його потребами, 3. бажаннями споживача, 4. врахування можливостей задоволення потреб споживача

## Задача 2.

Слід заважити, що метод SERVAQUAL реалізується у формі анкети, що:

- виконується порізному,
- в залежності від її призначення (для споживачів і надавачів послуг),
- складається з двох розділів.

Сформуйте таку анкету у якій,:

1) Перший розділ складається з трьох частин:

а) частина перша – призначена для встановлення очікувань споживачів та містить стандартний перелік питань;

б) друга частина – призначається для проведення оцінки загальної якості послуги самим споживачем, рівень оцінки слід визначати за 7-ми бальною шкалою;

в) третя частина – споживач повинен відмітити важливість оцінки конкретних критеріїв якості послуг, при цьому, оцінюючи їх балами. Загальна величина балів може складати 100.

2) Другий розділ передбачає проведення оцінки надавачів послуг за наступними критеріями:

- матеріальна основа послуг,
- професіоналізм під час надання послуг,
- відповідальність надавача послуг, що базуються на двох наступних критеріях:

1. критерій компетентності;
2. критерій розуміння споживача (таблиця 2).

Таблиця 2

### Перелік аналітичних критеріїв оцінки якості послуг при застосуванні методу SERVAQUAL

Критерій оцінки	Характеристика критерію із позиції, що він визначає
Матеріальна основа наданих послуг	1. технічна якість; 2. стан споруд; 3. наявність вказівок, вивісок, наявність позначень; 4. робота довідково-інформаційної служби
Професіоналізм надання послуг	можливість надання послуги яка необхідна у потрібний час
Відповідальність надавачів послуг	бажання допомогти споживачеві у своєчасному вирішенні проблеми
Впевненість персоналу, який обслуговує	1. довіра; 2. упевненість; 3. компетентність; 4. рівень охорони праці в надавачів послуг
Можливість отримання послуги	1. доступність; 2. комунікабельність персоналу; 3. розуміння споживачів

Процес сертифікації послуг містить у собі не лише проведення оцінки якості обслуговування, але і також багато процедур, що зустрічаються в процесі сертифікації систем управління якістю. Насамперед, це є:

1. переглядом елементів управління власне процесом надання послуги,
2. контроль документів і даних,
3. дії, які коригують, та попереджувальні дії у роботі,
4. контроль якості записів,
5. внутрішній аудит якості
6. навчання персоналу.

Такі процедури й вимоги до них у відповідності із вимогами стандартів серії ISO 9000. Метод SERVAQUAL є визнаним й ефективним засобом в частині оцінювання якості послуг.

Обґрунтуйте, чому застосування методу SERVAQUAL сприяє поліпшенню якості й забезпечує захист прав споживачів в процесі надання послуг.

### Задача 3

Проведіть оцінку видів експертизи побутових послуг, які представлені на рисунку 2.

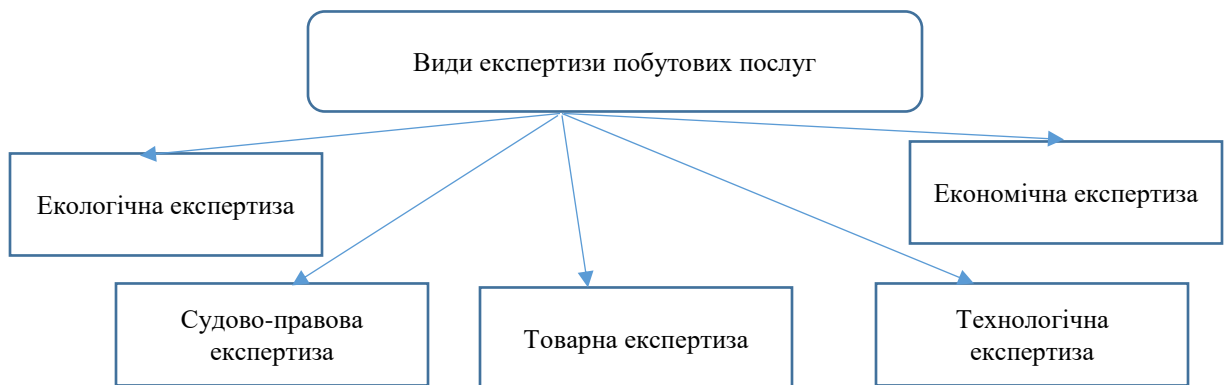


Рис. 1. Види експертизи побутових послуг

### Тестові завдання:

1. Результати експертного оцінювання якості надання послуг спонукають до:
  - а) вдосконалення діяльності підприємств, які орієнтовані на підвищення якості;
  - б) зменшення економічного результату;
  - в) не вказано правильної відповіді.
2. У діяльності з ідентифікації рівня якості надання послуг, які пропонуються підприємствами сфери послуг, можна використовувати:
  - а) SERVQUAL, SERVPERF, CIT;

- б) mystery shopping;
- в) правильна відповідь а і б.

3. Рівень якості послуги можна визначити як:

- а) її стан, що характеризується значеннями окремих ознак і властивостей, що створюють послугу;4
- б) співвідношення доходів і витрат, виражене у відсотковій величині;
- в) не вказано правильної відповіді.

4. Метод SERVQUAL полягає у:

- а) визначенні величини синтетичного показника якості, що виражає агреговану відмінність з-поміж сприйняттям якості послуги споживачем і між рівнем його сподівань стосовно неї;
- б) оцінці показників економічної ефективності наданих послуг;
- в) не вказано правильної відповіді.

5. Вимірювання прогалин передбачено такі етапи:

- а) визначення оцінного взірця-еталона для конкретних досліджень; укладення переліку питань оцінювальної анкети;
- б) накопичення даних; аналіз та інтерпретація результатів.
- в) правильна відповідь а і б.

6. Модель Servqual для оцінки якості послуги передбачає створення інструменту вимірювання у вигляді формуляра анкети чи сценарію репортажу. Важливою умовою є те, що анкета має містити питання:

- а) ступінь відчуття кожного очікування, яке описане за допомогою критеріїв оцінювання;
- б) ступінь здійснення цих очікувань конкретним виробником послуг; вага окремих вимірів якості, які були встановлені раніше;
- в) правильна відповідь а і б.

7. У фазі аналізу даних здійснюють розрахунки синтетичного показника якості. Це вимагає поетапного підходу, а саме:

- а) Визначення різниці між сприйняттям та очікуваннями для кожного респондента і для кожного оцінного критерію. Підсумування різниць для кожного респондента в кожному з п'яти вимірів якості й визначення середньої різниці для певного виміру. Сумування середніх різниць, які визначені для кожного виміру і респондента, для того, щоб обчислити середню з цих середніх.

4. Агрегування визначених середніх (крок 3) і визначення середньої різниці для всіх респондентів.

- б) Коригування середніх різниць для кожного респондента і виміру (встановлені у кроці 2) з наданими респондентами вагами, що допомагає

визначити середньозважений результат SERVQUAL. Отже, більший вплив на кінцевий результат чинять важливіші критерії оцінки. Схематичне зображення результатів SERVQUAL на відповідних діаграмах і рисунках для полегшення їх інтерпретації й підсилення інформованості.

в) правильна відповідь а б.

8. Результати, отримані завдяки цьому методі, можуть набувати значень:

- а) додатних або від'ємних значень;
- б) позитивних і негативних відчуттів;
- в) не вказано правильної відповіді

9. При оцінці результатів якості за SERVQUAL значення «0» символізує свідчить:

- а) здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення;
- б) менше послуга відповідає вимогам покупців;
- в) поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає.

10. При оцінці результатів якості за SERVQUAL оцінка із додатнім значенням «більше нуля» свідчить:

- а) здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення;
- б) менше послуга відповідає вимогам покупців;
- в) поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає.

11. При оцінці результатів якості за SERVQUAL оцінка із від'ємним значенням «менше нуля» свідчить:

- а) здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення;
- б) менше послуга відповідає вимогам покупців;
- в) поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає.

12. Метод SERVQUAL

- а) дає змогу провести загальне оцінювання якості туристичного продукту
- б) дає змогу провести загальне оцінювання окремих ознак, які описані критеріями оцінки
- в) правильна відповідь а і б.

13. Метод Critical Incidents Technique (CIT) це:



а) створення інструменту вимірювання у вигляді формуляра анкети чи сценарію репортажу.

б) прийом критичних інцидентів, які ґрунтовано на сукупності подій, до яких відноситься аналіз складених скарг (чи рекламацій) чи аналіз вимушених скарг;

в) не вказано правильної відповіді.

14. Метод Critical Incidents Technique (CIT) охоплює:

а) спонтанні скарги;

б) подяки, які називають критичними випадками;

в) правильна відповідь а і б.

15. При експертизі якості послуг за методом Метод Critical Incidents Technique (CIT) за критичний випадок можна визнати:

а) відсутність фінансових ресурсів у компанії для здійснення господарської діяльності;

б) взаємовідносини, які зумовлюють в клієнта стан або беззаперечного задоволення або стан гніву;

в) не вказано правильної відповіді.

*Питання для самоконтролю:*

1. Що собою являє поняття експертизи?

2. Яка мета, завдання, класифікація експертизи?

3. Назвіть класифікацію експертиз за основними критеріями поділу.

4. Як працює технологія проведення окремих видів експертиз?

5. Що входить у склад супровідної документація при проведенні експертизи?

6. Які є правила та порядок проведення окремих видів експертиз?

7. Які ви знаєте методи збору й обробки інформації в сучасному готелі?

8. Що входить до основних принципів збору інформації в готелі та які методи її обробки?

9. Які є джерела інформації - кількісні дослідження: спостереження, експеримент, опитування?

10. Що представляє собою загальна методологія балового методу?

11. Як функціонує система анкетного опитування споживачів?

## 7. ПОЛІТИКА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

### *Політика щодо академічної доброчесності*

Політика освітньої компоненти ґрунтується на засадах академічної доброчесності <https://zu.edu.ua/academic-integrity.html> та визначається системою вимог, які викладач ставить до здобувача у вивченні освітньої компоненти (правила поведінки на заняттях, користування засобами електронного зв'язку, тощо). Політика щодо академічної доброчесності передбачає недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування, заборона використання додаткових джерел інформації під час оцінювання знань (в тому числі засобів електронного зв'язку), за використання інтернет ресурсів та інших джерел інформації здобувач має вказати джерело, використане під час виконання завдання, тощо.

### *Політика щодо відвідування*

Здобувач вищої освіти зобов'язаний виконувати правила внутрішнього розпорядку університету [https://zu.edu.ua/offic/pravyla\\_vn\\_rozporiyadku.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pravyla_vn_rozporiyadku.pdf) та відвідувати навчальні заняття згідно з розкладом <https://dekanat.zu.edu.ua/cgi-bin/timetable.cgi?n=999>, дотримуватися етичних норм поведінки. Присутність на занятті є обов'язковим компонентом оцінювання.

Політика щодо відвідування передбачає Забезпечення студентоцентрованого підходу та створення можливостей для навчання здобувачів вищої освіти, які не можуть відвідувати заняття з поважних причин, зокрема реалізується через «Положення про навчання студентів за індивідуальним графіком у Житомирському державному університеті імені Івана Франка». Індивідуальний графік навчання передбачає можливість вибіркового відвідування здобувачем аудиторних занять (лекційних, практичних, лабораторних, семінарських) і самостійного опрацювання матеріалу відповідних навчальних дисциплін.

### *Політика щодо перескладання*

У випадку, коли здобувач вищої освіти не був присутній на заняттях із будь-якої причини, то відпрацювання здійснюється у встановлені викладачем терміни. Відповідно до положення «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Житомирського державного університету імені Івана Франка згідно з Європейською кредитною трансферно-накопичувальною системою» (нова редакція) [https://zu.edu.ua/offic/ocinjvannya\\_zvo.pdf](https://zu.edu.ua/offic/ocinjvannya_zvo.pdf) кожне лабораторне, семінарське та практичне заняття оцінюється. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані здобувачем вищої освіти у встановлені викладачем терміни.

### *Політика щодо дедлайнів*

Викладач встановлює конкретні терміни виконання завдань. Здобувач вищої освіти, який з поважних причин (внаслідок тимчасової непрацездатності, підтвердженої довідкою закладу охорони здоров'я, або який був звільнений від

занять наказом Ректора Університету) пропустив навчальні заняття зобов'язаний ліквідувати академічну заборгованість не більше ніж за місяць з моменту виходу на навчальні заняття (дня припинення поважної причини). Здобувач вищої освіти, який без поважних причин не відвідав навчальні заняття або отримав оцінку нижчу 60 балів, необхідно відпрацювати академічну заборгованість до проведення модульної контрольної роботи.

До підсумкової модульної контрольної роботи допускаються здобувачі вищої освіти, які отримали поточні оцінки на усіх передбачуваних робочою навчальною програмою аудиторних навчальних заняттях. До завершення відповідного модуля здобувачам вищої освіти дозволяється перескладати окремі елементи модуля (завдання) з метою отримання вищих поточних оцінок під час консультацій із навчальної дисципліни, які проводяться впродовж семестру.

#### *Політика щодо апеляцій*

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з освітньої компоненти, отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про апеляцію результатів контрольних заходів у Житомирському державному університеті імені Івана Франка» [https://zu.edu.ua/offic/pro\\_apelyacij.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pro_apelyacij.pdf).

#### *Політика щодо конфліктних ситуацій*

Спілкування учасників освітнього процесу (викладачі, здобувачі) відбувається на засадах партнерських стосунків, взаємопідтримки, взаємодопомоги, толерантності та поваги до особистості кожного, спрямованості на здобуття істинного наукового знання. Вирішення конфліктних ситуацій здійснюється відповідно до «Положення запобігання та протидії булінгу» <https://zu.edu.ua/offic/pol-buling.pdf>.

## 8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### *Основна:*

1. Богдан Н. М. Б73 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. URL: <http://eprints.kname.edu.ua/58161/1/2016%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%20%20%D0%9F%D0%86%D0%94%D0%A0%D0%A3%D0%A7%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%91%D0%BE%D0%B3%D0%B4%D0%B0%D0%BD%20%D0%9D%20%D0%9C%20%D0%9F%D0%B8%D1%81%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%86%20%D0%9C%20%D0%9F%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D1%81%D1%96%D0%B9%20%D0%A1%20%D0%9E.pdf>
2. Віткін Л. М. В 54 Управління якістю (на прикладі освітньої діяльності) навчальний посібник. – К. : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2018. – 134 с. URL: [https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/vitkin\\_0001.pdf](https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/vitkin_0001.pdf)
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/25886>
4. Островська Г.Й. Методичні рекомендації та індивідуальні завдання для самостійної роботи з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” / Г.Й. Островська.– Тернопіль : ТНТУ ім. Івана Пулюя. – 2018. – 47 с. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/28626>
5. Безродна С. М. Б40 Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б езродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. URL: [https://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna\\_Upravlinnia\\_yakistiu\\_2017.pdf](https://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf)
6. Загальне управління якістю: підручник / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсеєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ. 2019. 205 с. URL: [https://www.academia.edu/43129154/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B5\\_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F\\_%D1%8F%D0%BA%D1%96%](https://www.academia.edu/43129154/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B5_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%96%)

D1%81%D1%82%D1%8E %D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA

### *Додаткова*

1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : текст лекцій для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» / О. Б. Білоцерківський – Харків : «Точка», 2017.– 190 с. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/ef844fb1-1d2e-43a2-946c-b6691c9b1be7/content>
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4268.pdf>
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>
4. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення URL: <http://kyiv-heritage.com/sites/default/files/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3%204527~2006%20%D0%9F%D0%BE%D1%81%D0%BB%20%D1%82%D1%83%D1%80%20%D0%97%D0%B0%D1%81%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D1%96%D1%89%20%D0%A2%D0%B5%D1%80%D0%BC%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87.pdf>
5. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=91090](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=91090)
6. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги. URL: <http://dnz88.edu.kh.ua/Files/downloads/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3%204161.pdf>
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: <https://budinfo.org.ua/doc/1809517/DSTU-ISO-9000-2001-Sistemi-upravlinnia-iakestiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovník>
8. ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=79941](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=79941)
9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=45956](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=45956)
10. Про безпечність та гігієну кормів: Закон України» № 2264 Поточна ред. від 21.03.21 р.; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2264-19#Text>

11. Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин: Закон України № 2042 від 18.05.2017 Поточна редакція від 20.11.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2042-19#Text>
12. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ Поточна редакція від 19.11.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
13. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів: Закон України № Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 7, ст.41 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2639-19#Text>
14. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» № 771/97-ВР Із змінами, внесеними згідно із Законами [№ 2849-ІХ від 13.12.2022](#) URL:
15. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803-2009 п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
16. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297+-2006. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF#Text>
17. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвержені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за № 0413-04. Поточна редакція від 12.11.2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
18. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва - Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.. URL: [http://eprints.kname.edu.ua/21054/1/2010\\_159%D0%9B\\_%D0%BF%D0%B5%D1%87.pdf](http://eprints.kname.edu.ua/21054/1/2010_159%D0%9B_%D0%BF%D0%B5%D1%87.pdf)
19. Дрьоміна Я.Є. Застосування в готелях сучасних методів обслуговування гостей. *Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. "Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України"* (м. Київ, 13 жовтня 2021 р.) К.: ІТТА, 2021. 1463 с. С.996-999. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/drjomina.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/drjomina.htm)

20. Товарознавство: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, А. Демічковський, О. Цільник, О. Бордун, О. Піхур. – Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019. – 200 с.. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/22143/1/%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE.pdf>

#### *Інтернет ресурси:*

1. Головне управління статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Господарський кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144 № 463-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
3. Львівська національна наукова бібліотека ім. В. Стефаніка. URL: <https://www.lsl.lviv.ua/index.php/uk/pro-biblioteku/>
4. Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка URL: <http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/title4.php3>
4. Наукова бібліотека Львівського національного університету імені Івана Франка URL: <https://www.lnulibrary.lviv.ua/en/about-us-en/>
5. Одеська національна наукова бібліотека URL: <http://odnb.odessa.ua/>
6. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>
7. Публічна бібліотека ім. Лесі Українки URL: <https://lukl.kyiv.ua/>
8. Сайт Міністерства економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>
9. Сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/>
10. Сайт SMIDA URL: <https://smida.gov.ua/>
11. Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна URL: <http://www-library.univer.kharkov.ua/ukr/>
12. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
13. Інструктивно-методичні матеріали до вивчення дисципліни (внутрішній сайт ЖДУ) URL: <https://zu.edu.ua/index.html#gsc.tab=0>