

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол №12 від 20.05.2025р.

м. Івано-Франківськ – 2025

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
Викладач (-і)	Мендела Євгенія Миколаївна
Контактний номер телефону викладача	0957980041
E-mail викладача	zenja.mendela@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, 180 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/35afa542eb8499f4ae87
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» спрямована на формування у студентів знань і навичок, необхідних для забезпечення та підтримання високого рівня якості послуг у сфері гостинності. У рамках дисципліни розглядаються ключові концепції управління якістю, сучасні стандарти та нормативні вимоги, методи контролю якості, а також інноваційні підходи до підвищення рівня обслуговування клієнтів.

Після завершення дисципліни студенти зможуть застосовувати отримані знання для покращення якості послуг, ефективно організовувати процеси контролю та аудиту, а також забезпечувати відповідність міжнародним стандартам у діяльності підприємств сфери гостинності.

3. Мета та цілі навчання

Метою дисципліни є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо ефективного управління якістю продукції та послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Це включає впровадження міжнародних стандартів якості, забезпечення високого рівня обслуговування, управління ризиками та постійне вдосконалення процесів для досягнення конкурентних переваг і задоволення потреб клієнтів.

Цілі навчання:

- вивчити національні та міжнародні стандарти управління якістю (наприклад, ISO 9001), їхню роль та значення для готельно-ресторанного бізнесу;
- засвоїти основні методи та інструменти контролю якості на всіх етапах надання послуг у готелях та ресторанах;
- розвинути навички ефективного управління обслуговуванням клієнтів, зокрема роботу із зворотнім зв'язком, скаргами та очікуваннями клієнтів;
- вивчити принципи створення та впровадження систем менеджменту якості у підприємствах сфери гостинності для підвищення ефективності їх діяльності;
- опанувати принципи управління ризиками, а також забезпечення санітарної та гігієнічної безпеки у ресторанах і готелях;
- ознайомитися з новітніми технологіями та підходами в управлінні якістю послуг для покращення клієнтського досвіду;
- навчитися використовувати управління якістю як інструмент для підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанної сфери.

4. Компетентності та програмні результати навчання

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.

ФК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

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

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

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

РН 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.

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

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни

Вид заняття	Загальна кількість
лекції	30 годин
лабораторні	30 годин
самостійна робота	120 годин

Ознаки навчальної дисципліни

Семестр	Спеціальності	Курс (рік навчання)	Нормативна/вибіркова
2	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	1	нормативна

Тематика навчальної дисципліни

Тема	Кількість год.		
	лекції	лабораторні	сам. робота
Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики	2	2	8
Тема 2. Основні напрями діяльності України у сфері якості	4	4	16
Тема 3. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	4	4	16
Тема 4. Управління якістю на базі концепції TQM	4	4	16
Тема 5. Система управління безпекою харчових продуктів	4	4	16
Тема 6. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю	4	4	16
Тема 7. Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	4	4	16

Тема 8. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві		4	4	16
Загальна кількість		30	30	120
6. Система оцінювання навчальної дисципліни				
Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.). Загальні 100 балів включають: 60 балів – поточний контроль (лабораторні заняття), 20 балів – тестовий контроль, 5 балів - контрольна робота, 15 балів – екзамен			
Вимоги до письмових робіт	Письмова контрольна робота, оцінюється у 5 балів Денна форма навчання - контрольна робота на останньому занятті перед КСР Заочна форма навчання - за 10 днів до початку останньої сесії у електронному варіанті			
Лабораторні заняття	Оцінюються у стобальній шкалі			
Умови допуску до підсумкового контролю	Допускаються студенти, які виконали всі види обов’язкових робіт (лабораторних, тестових та письмових завдань)			
Семестровий контроль у формі екзамену	Форма підсумкового контролю, яка передбачає перевірку розуміння здобувачем освіти теоретичного та практичного програмного матеріалу з усієї дисципліни			
7. Політика навчальної дисципліни				
Письмові роботи	Визначаються графіком навчального процесу і доводяться до відома студентів на першому занятті з навчальної дисципліни.			
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» і опубліковано їх на сайті. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).			
Відвідування занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження) згідно «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (п.4)».			
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Prometheus, Coursera, ВУМ online та інші, які мають			

	узгоджуватися попередньо з викладачем відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника».
--	--

8. Рекомендована література

Методична література

1. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
2. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
3. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
4. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
5. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
6. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002 р.
7. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97–ВР.
8. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
9. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
10. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
11. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
12. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.
13. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
14. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р.
15. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.
16. ДСТУ ISO 14001 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування. Чинний від 01.01.98 р.
17. ДСТУ ISO 14004 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Загальні настанови щодо принципів управління систем та засобів забезпечення. Чинний від 01.01.98 р.
18. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. Чинний від 04.01.1997 р.
19. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
20. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. Чинний від 04.01.1997 р.
21. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення. Чинний від 04.01.1997 р.
22. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи. Чинний від 04.01.1997 р.
23. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації. Чинний від 04.01.1997 р.
24. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
25. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
26. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
27. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

28. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
29. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
30. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
31. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
32. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (затв. Постановою КМ України від 29.04.94 № 276, в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
33. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
34. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009 р.
35. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.

Допоміжна література

1. Павлов В.І. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : підручник. К. : Кондор, 2019. 230 с.
2. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: підручник. К. : 2018. 298 с.
3. Зіміна Г.К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000. К. : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2021. 256 с.
4. Давидов А., Барабанов В., Судов Е. CALS-технології: основні напрямки розвитку. Стандарти та якість. 2002. № 7. С.10-13.
5. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. Посібник. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2021. 446 с.

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації (International Organization for Standardization, ISO). URL: <https://www.iso.org/committee/629121/x/catalogue/>
2. Управління змінами. URL: <https://www.management.com.ua/cm/>
3. ISO - International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/home.html>

Викладач

Асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
Мендела Є. М.