

**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)	доктор філософії (PhD) з економіки, ст. викладач, Румянцева Ірина Богданівна
Контактний телефон викладача	0669779642
E-mail викладача	iruna.rumyntceva@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний/заочний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, 180 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=220
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є нормативною дисципліною циклу нормативних навчальних дисциплін і націлена на ознайомлення студентів щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, навичок самостійної роботи з законодавчими матеріалами, додатковою літературою, здатності оцінювати конкретні ситуації, прагнення до набуття та збагачення знань, що і визначає її актуальність та роль.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є економічні відносини, які виникають і розвиваються в сфері готельного і ресторанного обслуговування в розрізі управління якістю продукції та послуг, які надаються, а також механізми їх ресурсного забезпечення.

Дисципліна орієнтується на формування інноваційних моделей управління якістю підприємств сфери обслуговування та обрання напрямків їх удосконалення.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

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

Цілі курсу: формування у студентів здатності вчитися і оволодівати сучасними знаннями, знати, розуміти теоретичні основи роботи закладів харчування та якісного управління в готельно-ресторанному господарстві.

Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності:

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.

Програмні результати навчання:

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	30/10 годин
лабораторні	30/10 годин
самостійна робота	120/160 годин

Ознаки навчальної дисципліни

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
7	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	4	Нормативний

Тематика навчальної дисципліни

Тема	кількість год.		
	лекції	заняття	сам.роб.
Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики	2	2	8
Тема 2. Розвиток систем управління якістю	4	4	16
Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю.	4	4	16
Тема 4. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.	4	4	16
Тема 5. Основні напрямки діяльності України у сфері якості.	4	4	16
Тема 6. Зарубіжний досвід управління якістю продукції та послуг.	4	4	16
Тема 7. Система управління безпекою харчових продуктів.	4	4	16
Тема 8. Організація контролю якості продукції готельно-ресторанного господарства.	4	4	16
Заг:	30	30	120

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи.
-----------------------------	---

курсу	(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: 50 балів – поточний контроль (лабораторні заняття), 20 балів – тестовий контроль, 20 балів – контроль за самостійною роботою, 10 балів – екзамен.
Вимоги до письмових робіт	Робота виконується на певну тему обсягом не більше 2 сторінок і з вказанням використаних джерел
Лабораторні заняття	Оцінюються у стобальній шкалі
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач освіти вважається допущеним до семестрового контролю з дисципліни, якщо він виконав усі види робіт
Семестровий контроль у формі екзамену	Форма підсумкового контролю, яка передбачає перевірку розуміння здобувачем освіти теоретичного та практичного програмного матеріалу з усієї дисципліни
7. Політика курсу	
Письмові роботи	Робота виконана на певну тему обсягом не більше 2 сторінок, оцінюється у стобальній шкалі
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	Усі студенти, незалежно від форми навчання, зобов'язані відвідувати аудиторні заняття і проходити всі форми поточного та підсумкового контролю. 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)». Додаткові бали виставляються під час лабораторних занять за участь у конференції з відповідною тематикою, роботі студентських наукових гуртків чи участь в олімпіадах, конкурсах тощо відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника».
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на освітніх платформах, 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. Румянцева І.Б. Лабораторний практикум для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. 2020. 52 с.	
Рекомендована література	
1. Вотченікова О.В., Лойко Д.П., Удовіченко О.П. Управління якістю. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). 2-е видання. Львів: «Магнолія-2006». 2024. 336 с.	
2. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю: навчальний посібник. Кондор. 2024. 278 с.	
3. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги». URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013	
4. ДСТУ ISO 19011:2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT). URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=88049	
5. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64030	
6. Харчова безпека по-європейськи, або реалізація принципів HACCP. URL: https://nvppoint.com/uk/harchova-bezpeka-po-yevropeyski/	

Викладач

**старший викладач
кафедри готельно-
ресторанної та
курортної справи
І.Б. Румянцева**