

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»**

на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 2 семестр
Освітня програма / спеціалізація	Готельно-ресторанна справа
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Положишникова Людмила Олександрівна**

к.т.н., доцент

доцент закладу вищої освіти

Контактний телефон	+38-095-840-45-32
Електронна адреса	ivanova7721@ukr.net
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю і оцінювання рівня якості, умінь та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	<u>Форми навчання</u> : лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом. <u>Методи навчання</u> : лекції (пояснювально-ілюстративний, демонстративний, проблемного викладу,); практичні заняття (обговорення проблемних питань, отримання навичок використання нормативної документації); самостійна робота (репродуктивний, реконструктивний, підготовка відповіді на проблемні питання, метод самоконтролю)
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; навчальна робота на практичних заняттях; захист домашнього завдання; самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань; тестування, поточні модульні контрольні роботи. Підсумковий контроль: семестр 8 – залік.
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з дисциплін: Основи класичної кулінарії,

	Організація роботи ресторанів, Організація роботи готелів, Основи готельної індустрії, Експертиза якості надання послуг у готельно-ресторанній індустрії
<b>Мова викладання</b>	українська

**Перелік компетентностей і програмні результати навчання, забезпечення яких підсилює дана навчальна дисципліна**

<b>Універсальні програмні результати навчання</b>	<b>Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти студент</b>
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття щодо управління якістю, нормативну документацію, що використовується в галузі якості, методи оцінювання якості; принципи розробки системи управління якістю та особливості її функціонування Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу у сфері якості	Здатність використовувати на практиці основні положення щодо організації систем управління якістю у готельно-ресторанному господарстві  Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства у сфері управління якістю

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)</b>
<b>МОДУЛЬ I. Еволюція розвитку управління якістю. Системи управління якістю</b>		
<b>Тема 1.</b> Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Правові аспекти забезпечення якості. 2. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.
<b>Тема 2.</b> Еволюція методичних підходів до дослідження якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Діяльність громадських організацій у сфері якості; їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи. 2. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості; основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості. 3. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
<b>Тема 3.</b> Система управління якістю як основний механізм гарантії якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Нормативна документація в області якості»

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем (питання, назва науково-дослідного завдання тощо)</b>
<b>Тема 4.</b> Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва. 2. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. 3. Організація контролю якості продукції та послуг. 4. Організація технічного контролю якості продукції на підприємстві готельно-ресторанного господарства. 5. Аналіз якості надання послуг та їхнє поліпшення.
<b>МОДУЛЬ II. Науково-теоретична і методична база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства</b>		
<b>Тема 5.</b> Методичні підходи до оцінювання якості ресторанних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їх сутність та характеристика. 2. Рівні якості продукції та послуг, їх характеристика та методи оцінки. 3. Оцінювання якості продукції, послуг .
<b>Тема 6.</b> Методичні підходи до оцінювання якості послуг готелів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати повідомлення на тему «Комплексне оцінювання якості»
<b>Тема 7.</b> Організація управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства та забезпечення функціонування систем управління якістю	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Нормативна документація, необхідна для отримання сертифікатів якості у готельно-ресторанних комплексах

### Інформаційні джерела

#### *Основні*

1. Стригуль Л. С. Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Частина I : Загальні положення теорії управління якістю [Електронний ресурс] / Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХП», 2025. 142 с.
2. Стригуль Л. С. Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Частина II : Система управління якістю в туризмі та ГРБ [Електронний ресурс] / Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХП», 2025.150 с.

3. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. Посібник. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2018. 488 с.
4. Лозова Т.М., Сирохман І.В. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник. Львів: Растр-7, 2018. 398 с.
5. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В.Ф.Доценко та ін. Київ : Кондар, 2023.368 с.

#### Додаткові

1. Міжнародна організація зі стандартизації: URL: <http://www.iso.org/iso/home.html> (дата звернення 10.01.2026).
2. Укрметрестандарт URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> (дата звернення 30.11.2024).
3. Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: <http://www.162.com.ua/> (дата звернення 10.01.2026).
4. Сервер Верховної Ради України : URL: <http://www.rada.gov.ua/> (дата звернення 10.01.2026).
5. Державний комітет статистики України: URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) (дата звернення 10.01.2026).
6. Інтернет-портал для управлінців: URL: <http://www.management.com.ua> (дата звернення 10.01.2026).
7. Сушко Н. С. Сучасні інструменти управління якістю послуг у готельно-ресторанному господарстві. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics.* 2025. Т. 8. С. 254–266. DOI: 10.58423/2786-6742/2025-8-254-266.
8. Харенко Д. О., Каламан О. Б. Системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі України: проектний підхід у повоєнних умовах . Харків : Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т», 2025. 82 с.
9. Rusavska V. Improvement of the quality management system for products and services in restaurant business establishments based on international quality management principles. *Economy and Society.* 2025. № 71-91. DOI: 10.32782/2524-0072/2025-71-91.
10. Mendela I., Mendela Y. Quality as a strategic advantage in the hotel and restaurant business. *The Actual Problems of Regional Economy Development.* 2025. № 1(21). С. 315–325. DOI: 10.15330/apred.1.21.315-325.
11. Тарасюк Г. М. Управління якістю послуг закладів готельно-ресторанного бізнесу та особливості їх функціонування у воєнний час. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу.* 2024. № 3(59). С. 37–43. – DOI: 10.26642/pbo-2024-3(59)-37-43.
12. Rusavska V., Zavadynska O., Honchar L., Holubets I. Quality Management in Restaurant Businesses: Theoretical Bases and Modern Methodological Approaches. *Socio-Cultural Management Journal.* 2025. DOI: 10.31866/2709-846X.1.2025.336355.

#### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.
3. Дистанційний курс «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).

#### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

**Політика оцінювання здобувачів вищої освіти:** усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-procjesu-1.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_kryt\\_ocinyuvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_atestaciyu\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf)

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_dopusku\\_zal-ekz\\_sesiyi-1.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf)

**Політика щодо відвідування:** відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

**Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять:** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_nadannya\\_studentu\\_vilne\\_vidvid.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf).

**Політика щодо академічної доброчесності:** під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опрацюванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_studenta.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf).  
Положення про академічну доброчесність [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrochesnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf)

**Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_perezarah\\_rez\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf).

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha\\_pro\\_akademichnu\\_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_perezarah\\_credytiv.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf)

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>;  
*інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

**Політика вирішення конфліктних ситуацій:**

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacziy-u-puet.pdf> Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro\\_apel\\_pidsontr.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro_apel_pidsontr.pdf)

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.

**Політика підтримки учасників освітнього процесу:**

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

**Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці

«Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

**Інклюзивність навчання:** Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-go-navchannya-zdobuvachiv-vysshoyi-osvity.pdf>.

## Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-4) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (15 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (18 балів); тестування (5 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів)	50
Модуль 2. (теми 5-7) відвідування занять (2 бали); навчальна робота на практичних заняттях (15 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (18 балів); тестування (5 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів)	50
Всього	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	Участь у науковій роботі за тематикою дисципліни	10
	Участь у наукових студентських конференціях	5

**Примітка:** За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 25 балів, які додаються до загальної підсумкової оцінки (але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів).

**Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни