ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-наукового інституту денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

Вибіркової дисципліни
СУЧАСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ТА ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОРЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Галузь знань	J Транспорт та послуги
Ступінь вищої освіти	магістр

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

Рогова Наталія Володимирівна
доцент, к.т.н.,
доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-0954225726
Електронна адреса	nataljarogovaja35@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-16.00
Сторінка дистанційного курсу	http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=832

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Поглиблення теоретичних знань відносно управління якістю готельних і ресторанних послуг, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, оволодіння сучасним методичним інструментарієм проведення експертизи товарів і послуг, практичними навичками з ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом у сучасних умовах господарювання.
Тривалість	5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом. Лекції (проблемні, візуалізації, дискусії). Практичні заняття (обговорення проблемних питань; дискусія; виконання тренувальних, творчих, контрольних вправ; ділова гра). Самостійна аудиторна робота (виконання письмових робіт дедуктивного, творчого характеру, підготовка усної відповіді на проблемне питання). Самостійна позааудиторна робота (проблемно-пошукові, реферування наукових та навчальних інформаційних джерел, підготовка академічних есе).
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з організації роботи підприємств індустрії гостинності та рекреаційної сфери, основ наукових досліджень
Мова викладання	Українська

Перелік універсальних компетенцій, які забезпечує дана навчальна дисципліна, універсальні програмні результати навчання

УРН (універсальні результати навчання за вибірковою дисципліною)	**УК (універсальні компетенції, якими повинен оволодіти здобувач за вибірковою дисципліною)**
УРН. Використовувати сучасний підхід, методи та інструментальні засоби оцінки процесів управління якістю продукції та послуг і формування рішень щодо їх впровадження.	**УК.** застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем управління якістю і проведення експертизи відповідно до вимог ISO 9000

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Теоретичні основи системи управління якістю та проведення експертизи продукції та послуг		
Тема 1. Основні поняття, об'єкти і сутність управління якістю та проведення експертизи продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Питання для дискусії 1. Поняття стандартизації, її мета й основні напрямки. 2. Що означає системний підхід до управління якістю? 3. Розшифруйте абревіатури ISO та IEC. Яка їх роль у стандартизації? У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 1.
Тема 2. Існуючі системи управління якістю продукції та послуг, організація і порядок проведення експертизи в готельно-ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на одну з тем: 1) Розвиток міжнародної стандартизації; 2) Основні міжнародні організації у галузі стандартизації; 3) Вплив міжнародних і регіональних стандартів на економіку країни; 4) Система нормативних документів стандартизації у галузі готельно-ресторанного господарства. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 2.
Тема 3. Принципи створення систем управління якістю та класифікація методів експертизи продукції та послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Питання для дискусії 1.Чинники впливу на якість продукції, послуг, робіт у готельно-ресторанному господарстві. 2. Дати коротку характеристику системам ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000. 3. Дати характеристику циклу PDCA. Яке його значення у системі управління якістю? Підготуватись до модульної контрольної
Модуль 2. Теоретичні основи проведення експертизи і визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві		
Тема 4. Класифікація показників якості товарів і послуг, види експертизи і етапи її проведення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Сертифікація чи оцінка відповідності: як правильно? Їх взаємозв'язок». У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 4.
Тема 5. Сучасні інструментальні методи визначенні якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 5.
Тема 6. Вимоги до показників	Відвідування занять; захист	У дистанційному курсі виконати

якості у готельно-ресторанному господарстві. Експертиза якості послуг в ресторанному господарстві	домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 6. Підготуватись до ПМК.

Інформаційні джерела

1. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] / В. Берещак // The Page. – 2020. – Режим доступу: https://thepage.ua/ua/exclusive/ sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus.
2. Україна. Закон. "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" №771/97- ВР, поточна редакція від 16.01.2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /771/97-%D0%B2%D1%80
3. Всесвітня туристична організація (UNWTO World Tourism Organization): офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.world-tourism.org
4. Подорожі, мобільні технології та чат-боти: офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://prohotelia.com
5. Стратегія інноваційного розвитку України на період до 2030 року [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:https://www.businesslaw.org.ua/strategiya-innovaciinogo-rozvutku-ukrainy/.
6. Рогова Н.В. innovative technologies that can be used in restaurants/MODERN PROBLEMS OF SCIENCE, EDUCATION AND SOCIETY Proceedings of X International Scientific and Practical Conference Kyiv, Ukraine. 2023.
7. Рогова Н.В. The essence and components of innovation activity in the hotel industry/ MODERN PROBLEMS OF SCIENCE, EDUCATION AND SOCIETY Proceedings of X International Scientific and Practical Conference Kyiv, Ukraine. 2023.
8. Рогова Н.В., Окіпна А.А. Інновації додаткових послуг в готелях/ матеріалах XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік (25 квітня 2024 року).
9. Рогова Н.В., Оніщенко О.Д. Інноваційні підходи до управління готельно-ресторанним бізнесом: досвід розвинених країн / Економіка та суспільство Випуску 63/2024.
10. Рогова Н. В., Рибакова С. С., Белозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: "Економічні науки". – 2024. – №6. Стор. 11-18.
11. Рогова Н. В., Оніщенко О. Д. Переваги інновацій для підвищення якості обслуговування в готелях та ресторанах. Економіка та суспільство. 2024. No 68.
12. Рогова Н.В., Страшко А.А. Розвиток додаткових послуг як ключовий чинник конкурентоспроможності сучасних готельних підприємств / ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ XI Міжнародної молодіжної науково-практичної інтернет-конференції (м. Полтава, 10 листопада 2025 року)
13. Рогова Н.В. Організаційні аспекти підвищення якості готельних послуг в умовах занять бойовими мистецтвами / ГРААЛЬ НАУКИ : міжнар. наук. журнал. –Вінниця : ГО «Європейська науковаплатформа»; НУ«Інститут науково-технічної інтеграції та співпраці», 2025. –No 57. С. 92-98 https://archive.journal-grail.science/index.php/2710-3056/issue/view/17.10.2025

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

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-proczesu-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

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

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 опнуванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента 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

Положення про запобігання випадків академічного плагіату https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya- pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf .

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освітиhttps://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

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 освітньогопроцесу/Неформальна освіта) https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю форміекзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pd f

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/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/ .

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

Уповноважений з прав 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/

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	**Максимальна кількість балів**
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (6 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (6 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Здобувачі вищої освіти отримують додаткові бали (10-15 балів) за активну участь у студентських науково-практичних конференціях, вебінарах, семінарах тощо. Додаткові бали нараховуються у межах загальної кількості 100 балів.

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	**Оцінка за шкалою ЄКТС**	**Оцінка за національною шкалою**
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо

35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням навчальної дисципліни