

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

підготовки бакалавра

спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ» підготовки бакалавра, галузі знань галузі знань J Транспорт та послуги, спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа

Розробник: Ільїн Л. В., завідувач кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації, доктор географічних наук, професор

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Терещук О. С.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: J Транспорт та послуги Спеціальність: J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання – 4
ІНДЗ: немає		Семестр – 8
		Лекції – 30 год.
		Практичні – 40 год.
		Самостійна робота – 42 год.
		Консультації – 8 год.
Форма контролю: екзамен		
Мова навчання	Українська	

II. Інформація про викладача

ППП: Ільїн Леонід Володимирович

Науковий ступінь: доктор географічних наук

Посада: завідувач кафедри готельно-ресторанної справи туризму і рекреації

Контактна інформація викладача: ilyinleo@vnu.edu.ua

Дні занять (посилання: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>)

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація освітнього компонента

Управління якістю в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Допомога здобувачам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу.

2. Пререквізити і постреквізити дисципліни

Пререквізити: «Вступ до фаху», «Готельна справа», «Ресторанна справа»

3. Мета і завдання освітнього компонента

Мета вивчення ОК – формування у здобувачів системи знань 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.

Завдання курсу: еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю; процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції

послуг готельно-ресторанного господарства; вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства; вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

4. Компетентності. Програмні результати навчання. Soft skills.

Загальні компетентності:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

Фахові компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

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

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

Результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 07. Організувати 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 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

Soft skills освітнього компонента: комунікативна компетентність; емоційний інтелект; клієнтоорієнтованість; командна робота; лідерство; критичне мислення; адаптивність і гнучкість; стресостійкість; навички публічних виступів.

5. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Базові положення управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві						
Тема 1. Об'єкт, предмет, задачі вивчення та основні поняття ОК «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»	18	4	6	6	2	ЗПР, УО / 10
Тема 2. Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю.	14	4	4	6		ЗПР, УО / 5
Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-	10	2	4	4		ЗПР, УО / 5

ресторанному господарстві						
Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	12	2	4	4	2	ЗПР, УО / 5
Тема 5. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю готельних і ресторанних послуг	12	4	4	4		ЗПР, УО / 10
Разом за змістовим модулем 1	66	16	22	24	4	35
Змістовий модуль 2. Система і механізми управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування в готельно-ресторанному господарстві						
Тема 6. Основні методи визначення якості продукції та послуг	18	4	6	6	2	ЗПР, УО / 10
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	12	4	4	4		ЗПР, УО / 10
Тема 8. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві	10	2	4	4		ЗПР, УО / 10
Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	14	4	4	4	2	ЗПР, УО / 5
Разом за змістовим модулем 2	54	14	18	18	4	35
Види підсумкових робіт						
Модульна контрольна робота № 1						15
Модульна контрольна робота № 2						15
Усього годин	120	30	40	42	8	100

*Форми контролю: ДС – дискусія; Т – тести; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією; МКР – модульна контрольна робота.

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	<i>Базові положення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Основні поняття дисципліни. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні</i>	14
2	<i>Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування у готельно-ресторанному господарстві. Документація СУЯ, її рівень. Наставови з якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</i>	14

	Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	
3	Теоретичні основи визначення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, валіфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно ресторанного господарства. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.	14
	Разом	42

IV. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://hel1.your-objectstorage.com/vnustorage/s3fs-public/inline-files/2025-pro-potochne-i-pidsumk.otsinyuvannya.pdf>).

Політика викладача щодо здобувача освіти

Здобувач освіти зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента «Правове регулювання туристичної діяльності». При вивченні освітнього компонента «Правове регулювання туристичної діяльності» необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем навчальної дисципліни. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Здобувач освіти зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі здобувачами освіти та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат;

несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності

Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>).

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перекладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється. Терміни підсумкового контролю, ліквідації академічної заборгованості визначає розклад заліково-екзаменаційної сесії.

Політика щодо визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки на основі Порядку визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (посилання: <https://surl.li/moqjac>).

Визнання результатів навчання, отриманих у формальній освіті, можливе: під час переведення здобувача освіти з іншого закладу вищої освіти; під час переведення, поновлення здобувача освіти до Волинського національного університету імені Лесі Українки; за результатами навчання в рамках програм академічної мобільності, програм «Подвійний диплом»; за результатами вступу на перший (бакалаврський) рівень на базі освітнього рівня «фаховий молодший бакалавр», освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст»; за результатами навчання, здобутими з використанням елементів дуальної освіти; під час навчання здобувача освіти у двох і більше закладах освіти або освітньо-професійних програм.

Результати навчання, здобуті шляхом неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), які передбачені силабусом освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

V. Підсумковий контроль

Форма підсумкового контролю – екзамен. Якщо підсумкова оцінка (бали) з освітнього компонента як сума підсумкових модульних оцінок становить не менше як 75 балів, то, за згодою здобувача освіти, вона може бути зарахована як підсумкова оцінка з освітнього компонента. За бажанням підвищити рейтинг здобувач освіти складає іспит в усній формі за екзаменаційними білетами. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 10 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульних контрольних робіт і додаються бали, набрані на екзамені. Екзаменаційна оцінка визначається в балах за результатами виконання екзаменаційних завдань за шкалою від 0 до 30.

Перелік питань до екзамену:

Сутність та значення державної системи стандартизації. Органи і служби стандартизації. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Категорії та види стандартів.

Правова основа проведення процесу сертифікації на підприємстві готельного та ресторанного господарства. Порядок проведення сертифікації готельних та ресторанних послуг. Розгляд спірних питань. Порядок розрахунків між органом із сертифікації і заявником.

Законодавча та нормативна база ліцензування підприємств України. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Правила та порядок проведення ліцензування підприємств. Умови дії ліцензії. Умови припинення дії ліцензії та її анулювання/

Поняття, значення та основні напрями забезпечення якості готельних і ресторанних послуг. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю в Україні. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика основних складових компонентів якості готельних та ресторанних послуг.

Еволюція основоположних концепцій управління якістю. Сутність, основні етапи та особливості розвитку управління якістю послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості на підприємствах готельного ресторанного бізнесу. Зміст концепції TQM та її застосування на підприємствах готельного ресторанного бізнесу. Сутність процесного підходу до управління якістю підприємств готельного ресторанного бізнесу.

Поняття та основні підходи до визначення механізму управління якістю. Види механізму управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Сутність основних елементів механізму управління якістю готельних та ресторанних послуг. Зміст та основні етапи процесу управління якістю послуг на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Зміст та класифікація функцій і факторів управління якістю готельних та ресторанних послуг. Види методів управління якістю готельних та ресторанних послуг, їх характерні риси.

Поняття системи управління якістю послуг. Характеристика основних елементів, що формують систему управління якістю готельних та ресторанних послуг. Функції, цілі, завдання, основні вимоги до побудови систем управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. Удосконалення систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.

Політика у сфері якості: цілі, завдання та заходи. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням готельних та ресторанних послуг. Основні етапи контролю якості готельних та ресторанних послуг. Управління документацією з якості. Характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю. Комісії з якості, їх функції та завдання.

Сутність, види та етапи формування витрат на управління якістю готельних і ресторанних послуг. Рівень якості послуг і порядок його визначення. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості готельних і ресторанних послуг. Поняття, основні критерії та показники ефективності управління якістю готельних і ресторанних послуг.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка знань здобувачів освіти здійснюється за 100-бальною шкалою

Оцінка балів	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	Fx	необхідне перескладання

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

Горіна Г. О. Державне управління туристичною діяльністю : навчальний посібник. Кривий Ріг, ДонНУЕТ, 2021. 110 с.

Доценко В.Ф., Бондар Н.П., Губеня В.О., Тищенко О.М., Стахурська Л.В. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. К.: Кондор, 2023. 368 с.

Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: Підручник. К.:ЦУЛ, 2023. 328 с.

Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П., Котляр М.А. Управління якістю. К.: Магнолія, 2024.336 с.

Стахурська Л.В. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. К.: Кондор. 368 с.

Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. К.: Магнолія, 2025. 328 с

Допоміжна:

Горайнова Ю. А. Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві: Методичні рекомендації до вивчення дисципліни. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 34 с.

Ільїн Л. В. Методологія аналізу діяльності суб'єктів туристичного бізнесу. Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми й перспективи розвитку : матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Луцьк, 29 листопада 2021 р.) / відпов. ред. Л.В. Ільїн. Луцьк : ПП Іванюк, 2021. С. 145–147.

Ільїн Л. В. Особливості формування і реалізації стратегії управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу. Індустрія туризму й сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи. Луцьк : ПП Іванюк, 2020. С.133–136.

Ільїн Л. В., Пилипчук М. М., Супрунюк А. П., Кучерук В.В. Особливості формування і реалізації стратегії управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу. Індустрія туризму й сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку : Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 80-річчя Волинського національного університету імені Лесі Українки (м. Луцьк, 28 жовтня 2020 р.) відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк : ПП Іванюк, 2020. С.133–136.

Клапчук В. М., Білоус Л. Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Фоліант, 2023. 190 с.

Інформаційні ресурси:

Бібліотека Волинського національного університету імені Лесі Українки. URL: <https://library.vnu.edu.ua/>

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Онлайн-платформа професійного розвитку «Prometheus».URL: <https://prometheus.org.ua/>