МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«28» серпня 2025 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО
на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 28.08.2025 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2025

Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Назва курсу	**Управління якістю продукції послуг в готельно-ресторанному господарстві**
Рівень освіти	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Статус дисципліни	Обов’язкова
Форма здобуття освіти	Денна
Обсяг дисципліни	120 годин
Мова викладання	Українська
Кваліфікація	фаховий молодший бакалавр готельно-ресторанної справи
Викладач (-і)	Бойко Анжеліка Сергіївна
Контактний телефон	+38(093) 7635028
E-mail	angelika15091995@gmail.com

Загальна інформація

Розподіл за видами занять та годинами навчання	➢ 60 години лекцій, ➢ 24 години практичних занять ➢ 42 години самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://lpcollege.com.ua/news#
Очікувані результати навчання	• здатність застосовувати інформаційні та комунікаційні технології для пошуку, аналізу та опрацювання інформації щодо стандартів якості, вимог споживачів і показників діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; • здатність використовувати набуті знання у практичних ситуаціях, пов'язаних із плануванням, організацією та контролем якості продукції і сервісного обслуговування; • здатність навчатися та опановувати сучасні підходи до управління якістю, зокрема принципи TQM, процесний підхід і клієнтоорієнтоване управління; • здатність працювати самостійно та у складі команди при впровадженні системи менеджменту якості, розробленні стандартів обслуговування та регламентів роботи закладу; • здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію щодо вимог споживачів, рівня їх задоволеності, якості продукції, сервісу та конкурентних практик у сфері HoReCa; • здатність здійснювати професійну комунікацію державною мовою усно і письмово, зокрема під час підготовки інструкцій, стандартів обслуговування, звітів контролю якості та презентації результатів аудиту; • здатність ухвалювати обґрунтовані управлінські рішення щодо підвищення якості продукції та послуг з урахуванням технологічних, економічних, санітарно-гігієнічних і безпекових вимог; • здатність до аналітичного мислення, виявлення причин дефектів і помилок у процесі обслуговування та розроблення заходів щодо їх усунення; • здатність аналізувати та систематизувати інформацію про стандартизацію, сертифікацію, нормативні вимоги і систему контролю якості продукції та послуг; • здатність організовувати і планувати процеси забезпечення якості на підприємстві, включаючи розроблення політики якості, процедур контролю, програм покращення та внутрішнього аудиту; • здатність розуміти потреби сучасного ринку послуг і формувати конкурентні переваги підприємства через підвищення рівня сервісу та задоволеності клієнтів; • здатність демонструвати ініціативність у вдосконаленні діяльності закладу, впровадженні стандартів обслуговування та інноваційних підходів до управління якістю; • здатність застосовувати методи оцінювання і контролю якості (опитування споживачів, чек-листи, статистичні методи, бенчмаркінг) для підвищення ефективності роботи підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
Форма навчання	денна

Опис дисципліни

Інформація про дисципліну: Дисципліна спрямована на оволодіння необхідними знаннями та практичними навичками щодо застосування інструментарію управління якістю продуктів і послуг, оцінки рівня якості продуктів і послуг та впровадження сучасних систем управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.

Дисципліна має міждисциплінарний характер і взаємопов'язується з такими курсами, як технології обслуговування, організація просторових потоків, стандарти якості, управління іміджем, бренд-менеджмент, інженерні основи об'єктів тощо.

Мета курсу: Формування і засвоєння системи теоретичних знань із планування, управління і контролю продуктів і послуг, застосування інструментарію управління якістю продуктів і послуг та набуття практичних навичок оцінки рівня якості продуктів і послуг в туристичному та готельно ресторанному бізнесі.

Цілі курсу:

- Надати теоретичні знання про сутність поняття «якість», управління якістю та політику у сфері якості в підприємствах HoReCa.
- Ознайомити з міжнародними стандартами ISO 9000, принципами TQM і процесним підходом до управління діяльністю підприємства.
- Розкрити систему стандартизації, сертифікації та нормативно-правового регулювання якості продукції та послуг.
- Навчити аналізувати й оцінювати якість продукції, технологічних процесів і сервісного обслуговування.
- Сформувати навички використання інструментів контролю якості (статистичні методи, діаграми, аудит якості, бенчмаркінг).
- Розвинути вміння організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог споживачів та стандартів безпеки.
- Навчити розробляти політику якості, програми покращення сервісу та систему роботи з персоналом.
- Сприяти формуванню клієнтоорієнтованого мислення, відповідальності за якість і культури сервісу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- якості»;
- принципи системи менеджменту якості та функції управління якістю на підприємстві ;
- еволюцію концепцій якості, основи TQM та роль міжнародних стандартів ISO ;
- нормативно-правову базу стандартизації і сертифікації продукції та послуг ;
- державну систему стандартизації, види стандартів і їх призначення ;
- показники якості продукції і послуг, їх класифікацію та критерії оцінювання ;
- принципи організації сервісно-виробничих процесів у готелях і ресторанах;
- інструменти контролю якості (статистичні методи, діаграма Парето, Ісікави, контрольні карти) ;
- роль персоналу та споживача в забезпеченні якості послуг.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **вміти:**

- аналізувати якість продукції та сервісу в закладах готельно-ресторанного господарства;
- визначати показники якості та проводити їх оцінювання;
- розробляти політику і програму забезпечення якості підприємства;
- застосовувати стандарти ISO та вимоги сертифікації у діяльності закладу;
- використовувати інструменти контролю якості для виявлення причин дефектів і покращення процесів;
- організовувати процес надання послуг відповідно до вимог споживачів і стандартів безпеки;
- здійснювати аудит якості та оцінювати рівень задоволеності клієнтів;
- працювати в команді над удосконаленням сервісу та підвищенням конкурентоспроможності підприємства.

Інтегральна компетентність (ІК):

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності:

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:
СК1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.
СК3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.
СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.
СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.
СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.
СК10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

Результати навчання:
РН1. Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.
РН14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

4. Технічне й програмне забезпечення /обладнання* - володіння навичками роботи на платформах MOODLE, Всеосвіта, Classroom та Smart School. .

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні та концептуальні основи управління якістю

Тема 1. Теоретичні засади управління якістю

Головні категорії в сфері управління якістю. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю

Еволюція концепцій управління якістю. Сутність та значення концепції TQM. Розвиток теорії систем якості за кордоном і в Україні.

Змістовий модуль 2. Стандартизація та сертифікація як основа забезпечення якості

Тема 3. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг

Загальні поняття. Організація стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів. Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

Тема 4. Державна система стандартизації

Сутність і значення державної системи стандартизації, уніфікації, агрегатування, спеціалізації, взаємозамінності. Вітчизняні системи стандартів. Категорії та різновиди стандартів.

Змістовий модуль 3. Організація системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі

Тема 5. Система управління якістю як механізм діяльності туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг. Аналіз якості продукції й послуг і процеси системи управління якістю на стадіях пакування, реалізації й експлуатації продукції.

Тема 6. Організація управління якістю в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг. Сертифікація як гарант якості та безпеки послуг. Організація сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів.

Змістовий модуль 4. Оцінювання та контроль якості продукції і послуг

Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі

Класифікація показників якості послуг. Контроль і оцінка якості послуги. Сертифікація готельних послуг. Якість надання послуг. Етапи визначення якості. Кваліфікація персоналу.

Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі Визначення вагомості показників у структурі комплексного показника якості. Кваліметрія та сфера її застосування.

2. Схема курсу

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	Денна форма			
	Усього годин	У тому числі		
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Теоретичні та концептуальні основи управління якістю				
Тема 1. Теоретичні засади управління якістю	14	8	2	4
Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю	14	6	2	6
Разом за змістовим модулем 1	**28**	**14**	**4**	**10**
Змістовий модуль 2. Стандартизація та сертифікація як основа забезпечення якості				
Тема 3. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг	16	8	2	6
Тема 4. Державна система стандартизації	16	8	2	6
Разом за змістовим модулем 2	**32**	**16**	**4**	**12**
Змістовий модуль 3. Організація системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі				
Тема 5. Система управління якістю як механізм діяльності туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	16	8	4	4
Тема 6. Організація управління якістю в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі	18	8	4	6
Разом за змістовим модулем 3	**34**	**16**	**8**	**10**
Змістовий модуль 4. Оцінювання та контроль якості продукції і послуг				
Тема 7. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг	16	8	4	4
Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг (кваліметрія)	16	6	4	6
Разом за змістовим модулем 4	**32**	**14**	**8**	**10**
Разом за програмою	**126**	**60**	**24**	**42**

3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (денна форма)
1	Теоретичні засади управління якістю: основні поняття, законодавча та нормативно-технічна база, петля якості та цикл Демінга	2
2	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю. Концепція TQM та порівняння з TQC	2
3	Основи стандартизації та сертифікації послуг. Характеристика стандартів ISO 9000, ISO 10000, ISO 14000, ISO 22000	2
4	Державна система стандартизації: уніфікація, агрегатування, спеціалізація, взаємозамінність та діяльність ДП «УкрНДНЦ»	2
5	Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Політика якості та задоволення потреб споживачів	4
6	Інструменти і технології управління якістю. Статистичні методи контролю якості та «сім інструментів якості»	4
7	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг. Показники якості, категорії готелів та вимоги до персоналу	4
8	Оцінка якості продукції та послуг. Кваліметрія, вагомість показників, дерево властивостей	4

	Разом:	**24**

4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (денна форма)
1	Теоретичні засади управління якістю: основні категорії, нормативно-технічна та законодавча база, петля якості послуги	4
2	Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю: еволюція концепцій якості, концепція TQM, розвиток систем якості	6
3	Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг: організація стандартизації в Україні, стандарти ISO 9000 та 10000	6
4	Державна система стандартизації: уніфікація, агрегатування, спеціалізація, взаємозамінність, категорії та види стандартів	6
5	Система управління якістю як механізм діяльності туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: процеси формування та забезпечення якості	4
6	Організація управління якістю: інструменти і технології управління, сертифікація послуг, організація сервісно-виробничого процесу	6
7	Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг: показники якості, оцінювання якості обслуговування, вимоги до персоналу	4
8	Оцінка якості продукції та послуг: кваліметрія, вагомість показників, комплексний показник якості	6
	Разом:	**42**

5. Консультація

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Розроблення стандартів обслуговування (Service Standard) для ресторану або готелю: структура SOP, чек-листи контролю якості	1
2	Підготовка до практичного завдання: оцінювання якості послуг закладу HoReCa (метод «таємний гість», анкета задоволеності клієнтів, NPS-індекс)	1
3	Виконання індивідуального завдання: побудова «дерева властивостей» і розрахунок комплексного показника якості послуги (основи кваліметрії)	1
	Разом:	**3**

6. Методи навчання

Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання дисципліни.

Навчально-пізнавальна діяльність здійснюватиметься наступними методами: лекція (традиційна (тематична), проблемна) із застосуванням мультимедійних засобів (PowerPoint-презентація) та інтерактивних методів; семінарське заняття (доповідь, розширене обговорення, дискусія) із застосуванням елементів створення ситуації пізнавальної новизни та «мозкового штурму»; самостійна робота студентів з джерелами та літературою, розв'язання проблемних питань і написання творчих робіт з їх наступним обговоренням; практична робота здійснюватиметься за допомогою інтерактивних та проблемно-пошукових методів. Передбачено застосування проєктних методів із розробленням мініпроєктів гастрономічних турів, презентацій та аналітичних звітів.

Лекції, практичні заняття, семінарські заняття, а також самостійна робота.

7. Методи контролю

Під час вивчення дисципліни «Управління якістю продукції послуг в готельно-ресторанному господарстві» застосовуються поточний, модульний контроль і підсумковий контроль знань студентів.

1. Поточний контроль. В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вміння і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань.

Об'єктами поточного контролю знань студента є:

- систематичність та активність роботи на лекційних, та практичних заняттях;
- виконання завдань для самостійного опрацювання.

2. Контроль змістового модулю.

При виконанні модульних (контрольних) завдань оцінці підлягають: тести, виконані письмові завдання, інші завдання.

3. Підсумковий контроль.

Формою підсумкового контролю з дисципліни «Управління якістю продукції послуг в готельно-ресторанному господарстві» є екзамен.

Оцінювання результатів знань студентів здійснюється відповідно за 12-бальною шкалою оцінювання відповідно «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень студентів у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу».

8. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за дванадцятибальною шкалою.

Протягом семестру оцінюються:

- рівень володіння теоретичними знаннями, що їх можна виявити під час усного чи письмового опитування, тестування;
- рівень умінь використовувати теоретичні знання під час виконання завдань;
- зміст і якість творчих робіт студентів (рефератів, проектів, творчих презентаційних робіт).

8.1. Схема нарахування балів з дисципліни

Навчальні досягнення студентів характеризуються за такими рівнями:

І. Початковий рівень: відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, зумовлена нечіткими уявленнями про предмети і явища; діяльність студента здійснюється під керівництвом викладача.

ІІ. Середній рівень: знання неповні, поверхневі; здобувач відтворює основний навчальний матеріал, але недостатньо осмислено, має проблеми з аналізом та формулюванням висновків; здатний виконувати завдання за зразком.

ІІІ. Достатній рівень: здобувач знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей, зв'язки між ними, самостійно застосовує знання у стандартних ситуаціях, уміє аналізувати, робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь студента повна, логічна, обґрунтована; розуміння пов'язане з одиничними образами, не узагальнене.

ІV. Високий рівень: здобувач має глибокі, міцні, узагальнені знання про предмети, явища, поняття, теорії, їхні суттєві ознаки та зв'язок останніх з іншими поняттями; здатний використовувати знання як у стандартних, так і в нестандартних ситуаціях.

8.2. Умови нарахування балів
Критерії оцінювання рівня володіння студенітв теоретичними знаннями

Рівні навчальних досягнень студентів	Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів
І. Початковий	1	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ природи, за допомогою викладача відповідає на запитання, що потребують відповіді "так" чи "ні".
	2	Студент описує природні явища на основі свого попереднього досвіду, за допомогою викладача відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.
	3	Студент за допомогою викладача описує явище або його частини у зв'язаному вигляді без пояснень відповідних причин, називає фізичні явища, розрізняє позначення окремих фізичних величин.
ІІ. Середній	4	Студент за допомогою викладача описує явища, без пояснень наводить приклади, що ґрунтуються на його власних спостереженнях чи матеріалі підручника, розповідях викладача тощо.
	5	Студент описує явища, відтворює значну частину навчального матеріалу, знає одиниці вимірювання окремих фізичних величин, записує основні формули, рівняння і закони.
	6	Студент може зі сторонньою допомогою пояснювати явища, виправляти допущені неточності (власні, інших студентів), виявляє елементарні знання основних положень (законів, понять, формул).

III. Достатній	7	Студент може пояснювати явища, виправляти допущені неточності, виявляє знання і розуміння основних положень (законів, понять, формул, теорій).
	8	Студент уміє пояснювати явища, аналізувати, узагальнювати знання, систематизувати їх, зі сторонньою допомогою (викладача, одногрупників тощо) робити висновки.
	9	Студент вільно володіє вивченим матеріалом у стандартних ситуаціях, наводить приклади його практичного застосування та аргументи на підтвердження власних думок.
IV. Високий	10	Студент вільно володіє вивченим матеріалом, уміло послуговується науковою термінологією, вміє опрацьовувати наукову інформацію (знаходити нові факти, явища, ідеї, самостійно використовувати їх відповідно до поставленої мети тощо).
	11	Студент на високому рівні опанував програмовий матеріал, самостійно, у межах чинної прогами оцінює різноманітні явища, факти, теорії, використовує здобуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях, поглиблює набуті знання.
	12	Студент вільно володіє прогамовим матеріалом, виявляє здібності, вміє самостійно поставити мету дослідження, вказує шляхи її реалізації, робить аналіз та висновки.

8.3. Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів при виконанні завдань

Рівні навчальних досягнень студентів	**Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів**
Початковий рівень (1—3 бали)	Студент володіє фрагментарними знаннями про основні поняття дисципліни; орієнтується в тематиці лише на елементарному рівні. Виконує окремі завдання лише з допомогою викладача. Не виявляє навичок аналізу та узагальнення матеріалу, допускає істотні помилки у використанні термінології.
Середній рівень (4—6 балів)	Студент розуміє основні теоретичні положення дисципліни, виконує типові завдання за зразком або з частковою допомогою викладача. Уміє описати базові кулінарні тренди чи елементи гастрономічного туризму, але демонструє обмежену здатність до самостійного аналізу.
Достатній рівень (7—9 балів)	Студент володіє основним теоретичним матеріалом, самостійно застосовує знання для розв’язання практичних ситуацій, обґрунтовує вибір методів чи підходів. Виявляє здатність аналізувати тенденції в гастрономії, робити висновки, правильно використовує фахову термінологію. Завдання виконує грамотно й логічно.
Високий рівень (10—12 балів)	Студент демонструє глибокі знання та системне розуміння змісту дисципліни. Самостійно й творчо розв’язує аналітичні, ситуаційні та проектні завдання, пропонує оригінальні рішення. Вільно користується професійною лексикою, узагальнює матеріал, аргументує власну позицію, виявляє здатність до інноваційного мислення.

8.4. Критерії підсумкового оцінювання

Підсумковий контроль в кінці семестру виставляється за результатами тематичних оцінок. Семестровий контроль у формі екзамену проводиться за розкладом екзаменаційної сесії з обов’язковою присутністю здобуванні освіти.

9. Методичне забезпечення

До уваги здобувачів: усі навчально-методичні матеріали (плани лекцій, презентації, завдання/задачі/) подані в методичних рекомендаціях та у відповідних командах в Smart School, Classroom.

Питання до екзамену	1. Актуалізація проблеми якості для організацій індустрії гостинності. 2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість». 3. Чинники впливу на якість готельно-ресторанних послуг. 4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. 5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. 6. Принципи управління якістю послуг. 7. Класичні методи управління якістю. 8. Нові методи управління якістю. 9. Основні положення концепції TQM. 10. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування. 11. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички). 12. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування. 13. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». 14. Модель сприйняття споживачами якості послуги. 15. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств індустрії гостинності. 16. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. 17. Національні індекси задоволеності споживачів. 18. Системний підхід до управління якістю готельно-ресторанних послуг. 19. Основні елементи системи управління якістю. 20. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості. 21. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. 22. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000. 23. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах індустрії гостинності. 24. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту. 25. Сертифікація туристичних послуг та послуг готельно-ресторанного господарства. 26. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості. 27. Міжнародне визнання сертифікатів. 28. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні. 29. Шляхи створення систем управління якістю 30. Розробка документації системи управління якістю. 31. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах готельно-ресторанного господарства. 32. Створення і впровадження інших систем менеджменту. 33. Інтегровані системи менеджменту. 34. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості готельно-ресторанних послуг. 35. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності. 36. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності. 37. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах індустрії гостинності. 38. Сутність ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг. 39. Показники та методи оцінювання рівня якості готельно-ресторанних послуг.

	40. Оцінювання економічної ефективності управління якістю готельно- ресторанних послуг

10. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено: 1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу 7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції 8. План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту Коледжу.
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми.
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Smart school та Classroom, які відповідають програмі навчальної дисципліни

11. Рекомендована література

Основна література

1. Готельно-ресторанна справа : навч. посібник Уклад.: Н. В. Якименко-Терещенко [та ін.] ; ред. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". – Харків : Планета-Прінт, 2019. – 404 с.

2. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 468 с.

3. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.

4. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі» для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання зі спеціальностей: J2 «Готельно ресторанна справа та кейтеринг»; J3 «Туризм і рекреація». Уклад. Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХПІ», 2025. – 65 с. https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/90945

5. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та

готельно-ресторанному бізнесі». Частина І : Загальні положення теорії управління якістю, для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання зі спеціальностей: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»; J3 «Туризм і рекреація» В 2-х частинах. Ч.І. Уклад. Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХПІ», 2025. – 143 с. https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/91375

6. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі». Частина ІІ : Система управління якістю в туризмі та ГРБ, для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання зі спеціальностей: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»; J3 «Туризм і рекреація». В 2-х частинах. Ч.ІІ. Уклад. Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХПІ», 2025. – 163 с. https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/91376

7. Методичні вказівки до виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) з дисципліни «Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі». для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання зі спеціальностей: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»; J3 «Туризм і рекреація». Уклад. Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХПІ», 2025. – 26 с. https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/90953

8. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю продуктів і послуг в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі». для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання зі спеціальностей: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»; J3 «Туризм і рекреація». Уклад. Л.С. Стригуль – Харків : НТУ «ХПІ», 2025. – 29 с. https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/90948

9. Туризм і рекреація : бакалаврський курс: навч. посібн. для студентів спеціальності 242 «Туризм і рекреація» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання. Частина 1. / за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко. – Харків: Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». 2023. 573 с.

Додаткова література

1. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

2. Стригуль Л.С., Жадан Т.А., Куниця К.В. Дослідження перспектив впровадження інноваційних підходів управління якістю в бізнес-плануванні готельно-ресторанного господарства ; Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки). – Харків : НТУ «ХПІ», 2024. – № 2 (2024). – С. 129-133

3. Стригуль Л.С., Александрова В.О., Жадан Т.А. Стандарти серії ISO 9000 в сфері туризму та гостинності України в концепції загального управління якістю TQM Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки). Харків : НТУ «ХПІ», 2023. – № 1 (2023). – С. 40-44 – DOI: https://doi.org/10.20998/2519-4461.2023.1.40

4. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.

Інформаційні ресурси

1. Національна туристична організація України https://nto.ua/
2. Google Академія https://scholar.google.com/?hl=uk
3. Державне агентство розвитку туризму України https://www.tourism.gov.ua/ 4. Всесвітня туристична організація
https://www.unwto.org/un-tourism-world-tourism-barometer-data
5. Державна служба статистики України https://www.ukrstat.gov.ua/
6. . Науково-технічна бібліотека НТУ "ХПІ" https://library.kpi.kharkov.ua/

КОМУНІКАЦІЇ

1. Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Classroom. Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу.
2. Електронне забезпечення навчання Smart School, Classroom.
3. Поточна комунікація з викладачем буде здійснюватися в соціальних мережах Viber, Zoom, Google Meet.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):
Складено викладачем Бойко А.С.