Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«28» серпня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ

рівень вищої освіти: другий (магістерський)

галузь знань: J «Транспорт та послуги»

спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: обов'язкова

факультет: ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2026/2027 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

«27» серпня 2026 року, протокол №1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Соколовська Олена Олександрівна, к.т.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Протокол № 1 від «26» серпня 2026 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

_____ Наталя ДАНЬКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

_____ Наталя ДАНЬКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «27» серпня 2026 року

Голова науково-методичної комісії ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

_____ Ганна ПАНАСЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки другого (магістерського) рівня за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» є: забезпечення студентів знаннями і навичками ефективного управління якістю в закладах сфери гостинності, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю та оцінювання рівня якості послуг застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо підвищення якості послуг в готелях і ресторанах.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах» є:

1. **Ознайомитись** з видами, структурою та принципами роботи з нормативно-технічною документацією, що регламентує управління якістю послуг у сфері гостинності.
2. **Опанувати** теоретичні основи кваліметрії, методи визначення якості та систему показників якості у готельно-ресторанному господарстві.
3. **Вивчити** сучасні методи оцінки та комплексного аналізу якості послуг у готелях і ресторанах, у тому числі на практичних прикладах і кейсах.
4. **Засвоїти** принципи побудови систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 та концепції TQM.
5. **Ознайомитися** з системою HACCP та механізмами її впровадження, вміти визначати критичні контрольні точки та аналізувати їх.
6. **Сформувати** уявлення про нормативне управління якістю в системі HoReCa та його роль у захисті прав споживачів.
7. **Набути** практичних навичок роботи з якісними стандартами, оцінки рівня послуг і розробки заходів щодо їх удосконалення.

1.3. Кількість кредитів 4

1.4. Загальна кількість годин 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
16 год.	10 год. (2 год. – ауд., 8 год. – дист.)
Практичні заняття	
32 год.	2 год.

Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
72 год.	108 год.
у тому числі індивідуальні завдання	
Контрольна робота 10 год.	

1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна:

- формування наступних загальних компетентностей

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

- формування наступних спеціальних (фахових) компетентностей

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність застосовувати сучасні теорії та методи управління персоналом для забезпечення ефективності управлінської діяльності.

1.7. Перелік результатів навчання, що формує дана дисципліна:

РН6 Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, Систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

РН11 Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно- ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН12 Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

1.8. Пререквізити: базові знання з «Економіки підприємства», "Інформаційних систем і технологій", "Основ менеджменту".

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах

Визначення понять «Нормативно-технічний документ» та «Управління якістю»; класифікація нормативно-технічних документів, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах; основні вимоги до якості послуг в готелях і ресторанах, що встановлюються нормативно-технічними документами; методи та процедури управління якістю послуг в готелях і ресторанах, що регламентуються нормативно-технічними документами.

Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах

Визначення понять «Кваліметрія» та «Система управління якістю»; історія розвитку кваліметрії та системи управління якістю; стандарти якості в готелях і ресторанах; основні принципи та структура системи управління якістю в готелях і ресторанах; методи та процедури управління якістю в готелях і ресторанах; оцінка ефективності системи управління якістю в готелях і ресторанах.

Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно- ресторанному господарстві

Визначення понять «Якість» та «Оцінка якості»; класифікація методів визначення та оцінки якості; основні методи визначення та оцінки якості в готельно- ресторанному господарстві.

Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000

Структура міжнародних стандартів ISO 9000; основні вимоги та зміст міжнародних стандартів ISO 9000; переваги впровадження систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000.

Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах

Особливості сучасних систем управління якістю в готелях і ресторанах; основні вимоги до сучасних систем управління якістю в готелях і ресторанах; переваги впровадження сучасних систем управління якістю в готелях і ресторанах.

Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa.

Особливості діяльності та контролю якості в HoReCa; основні завдання діяльності та контролю якості в HoReCa. Переваги та процедури контролю якості в HoReCa.

Тема 7. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів

Взаємозв'язок між якістю послуг та правами споживачів. Основні положення захисту прав споживачів та ймовірні шляхи їх порушення; управління якістю послуг як інструмент захисту прав споживачів.

Тема 8. Критичні точки керування і план HACCP

Принципи HACCP; етапи розробки плану HACCP; критичні точки; система моніторингу та контролю; система дій у випадку відхилень.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах	14	2	4			8	14	2				12
Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах	14	2	4			8	14	2				12
Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві	14	2	4			8	14	1	1			12
Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000	14	2	4			8	14	1	1			12
Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах	14	2	4			8	14	1				13
Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa	14	2	4			8	14	1				13
Тема 7. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів	14	2	4			8	13	1				12
Тема 8. Критичні точки керування і план НАССР	12	2	4			6	13	1				12
Контрольна робота	10					10	10					10
Усього годин	120	16	32			72	120	10	2			108

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах: ● види нормативно-технічних документів; ● структура нормативно-технічних документів; ● принципи роботи з нормативно-технічною документацією; ● базові положення управління якістю послуг.	4	
2	Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах: ● кваліметрія: поняття, види, об'єкти, методи; ● якість і конкурентноспроможніст, критерії управління; ● системи управління якістю (СУЯ) послуг в готельно-ресторанному господарстві; ● персонал в системі управління якістю послуг; система показників якості.	4	
	Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарстві: ● основні методи визначення якості послуг; ● вимоги до показників якості в готелях і ресторанах; ● оцінка якості послуг в готелях і ресторанах; ● комплексна оцінка якості.	4	1
	Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 ● суть, склад і вимоги стандарту ISO 9001:2009; ● принципи побудови СУЯ на базі стандарту ISO 9001; ● суть стандартів ISO 10000.	4	1
	Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах ● управління якістю на базі концепції TQM; ● система управління безпекою харчових продуктів; ● втрати якості QLF та приховані витрати на якість.	4	
	Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa: ● якість у системі HoReCa; ● концепція системи HoReCa.	4	
	Тема 7. Критичні точки керування і план HACCP ● виявлення критичних точок; ● принципи системи HACCP.	4	
	Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів ● законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні; ● права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів».	4	
	Разом	32	2

5. Завдання для самостійної робота

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Дена форма	Заочна форма
1	Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах *Завдання*: вивчити види нормативно-технічних документів та їх структуру, набути навички роботи зі стандартами в сфері гостинності. Поглибити знання щодо базових положень управління якістю послуг. 1. Малюк Л.П., Терешкін О.Г. Стандартизація, сертифікація і метрологія: Навч. посібник / Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2013. – 159 с. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: Підручник. –3-є вид., перероб. і доп. –К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 174с.	7	4
2	Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах *Завдання*: поглибити знання щодо кваліметрії, вивчити її методи, набути теоретичних знань щодо зв'язку між якістю і конкурентоспроможністю підприємства в сфері гостинності. Ознайомитись з системами управління якістю (СУЯ) послуг та показників якості в готельно-ресторанному господарстві; вирішити запропонований кейс. Підготувати відповідь. 1. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf/ 2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с. 3. Кваліметрія в управлінні: гуманістичний контекст : навч. посіб. / Г.А. Дмитренко, О.Л. Ануфрієва, Т.І. Бурлаєнко, В.В. Медвідь (за заг. ред. Г.А. Дмитренка) − К. : Видавництво «Аграрна освіта», 2016. − 335 с.	6	2
	Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості у готельно-ресторанному господарств *Завдання*: поглибити знання щодо етапів оцінки якості послуг в готелях і ресторанах, підготуватись то тестування. 1. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ,2013.–208с. 2. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.	6	4

	Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 *Завдання:* ознайомитись з історією формування Міжнародної організації зі стандартизації, вивчити специфіку її роботи та структуру, дослідити відмінності національних стандартів відносно міжнародних, вивчити сутність стандартів ISO 9000, 10000. 1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально- методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с. 2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.	6	6
	Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах *Завдання:* детальніше ознайомитись з релевантною літературою, в тому числі, за можливістю, з додатковою щодо існуючих методів використання концепції TQM, система управління безпекою харчових продуктів, дослідити можливі втрати якості QLF та приховані витрати на якість, підготувати рішення до запропонованого кейсу. Підготувати презентацію. 1. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80. 2. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с. 3. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. К.: Центр навчальної літератури,2015.– 305 с.	6	10
	Тема 6. Нормативне управління якості в HoReCa: *Завдання*: ознайомитись з сутністю системи HoReCa, сфери застосування та методів, підготуватись то тестування. 1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312 с. 2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 448 с. 3. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі.– К. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.	6	10
	Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР *Завдання:* вивчити принципи системи НАССР та механізми її впровадження в сферу гостинності, ознайомитись з сутністю критичних точок та навчитися їх визначати. Результати проаналізувати. 1. Система НАССР : довідник. – Львів : НТЦ «Леонард-Стандарт», 2003. – 218 с. 2. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 446 с.	7	10

	Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів *Завдання:* ознайомитись зі законодавчими та нормативними актами, що регулюють питання захисту прав споживачів в сфері гостинності, підготуватись то тестування. 1. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. — К., 2012. — 312 с. 2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 448 с. 3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-XII / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12	6	10
	Контрольна робота	6	10
	Разом	72	108

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання − підсумкова контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і являє собою закінчене дослідження певного напрямку. Мета індивідуального завдання полягає у формуванні глибоких знань студентів відносно основних положень товарознавства продовольчих і непродовольчих товарів.

Кожен з студентів отримує тему, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають особливості розробки маркетингової та управлінської стратегії туристичного підприємства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підібраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формування авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Тематика контрольної роботи обираються студентом самостійно та погоджуються з керівником:

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі (на прикладі);

Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства (на прикладі);

Тема 3. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю (на прикладі); Тема 4. Тотальне управління якістю (на прикладі);

Тема 5. Системний підхід до проблеми управління якістю (на прикладі); Тема 6. Система якості в стандартах ISO (на прикладі);

Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості (на прикладі); Тема 8. Статистичні методи управління якістю (на прикладі);

Тема 9. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства (на прикладі);

Тема 10. Застосування принципів ХАССП на малих та середніх підприємствах готельно-ресторанного господарства (на прикладі).

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання контрольної роботи слугують:

- систематичне відвідування лекцій;
- активна участь в роботі на семінарських заняттях;
- творча ініціатива;
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни. Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми контрольної роботи є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Для своєї контрольної роботи студент може обрати тему самостійно, безпосередньо узгодивши її з лектором.

Робота виконується українською мовою. Загальний обсяг не повинен перевищувати 10-12 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов’язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (за необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов’язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов’язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп’ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактору Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 pt, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження потрібно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт – жирний), вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм і графіків не ставляться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни

7. Методи навчання

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Управління якістю послуг в готелях і ресторанах»

Шифр ПРН (відповідно до ОПП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики/ форми оцінювання
РН6	Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, Систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, виконання творчих завдань
РН11	Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно- ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань
РН12	Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно- орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань

8. Методи контролю

В умовах настання / подовження дії обставин непоборної сили лекції можуть проводяться в онлайн режимі із застосуванням платформ для відеоконференцій: ZOOM, Skype. 25- 30% часу лекції обов'язково резервується для запитань, дискусій, обговорення навчального матеріалу.

Практичні заняття можуть проходити в аудиторії (до 20 осіб), чи в дистанційний формі.

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;
- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 7 балів.

9. Схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання								КР	Разом	Екзамен	Сума
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	10	60	40	100
6	6	6	6	6	6	7	7				

Т1, Т2 ... – теми розділів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (екзамену) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше 30 балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 6.0	6.0-7.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
		5.0-4.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок

		3.0-1.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

Максимально студент може отримати 60 балів.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення іспитуу. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Структура підсумкової роботи:

- тести – 40 балів (40 тестових завдань х 1,0 бали).

У разі настання / подовження дії обставин непоборної сили здобувачам вищої освіти надається можливість скласти іспит в тестовій формі (білет містить 40 тестових завдань, здобувач одержує 1 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі **«Управління якістю послуг в готелях і ресторанах»**. (https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3806)

Іспит – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);
- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
0-49	незадовільно

10. Рекомендована література

Основна література

1. Соколовська О.О. Управління якістю послуг в готелях і ресторанах, ХНУ імені Каразіна https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3806.

2. Должанський А. М., Бондаренко О. А. Управління якістю : навч. посіб. Дніпро : Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2024. 282 с.

3. Підручник з управління якістю для малих та середніх фірм. Міжнародна федерація бухгалтерів та організація Дипломованих бухгалтерів Австралії та Нової Зеландії (CA ANZ). 2023, 77 с.

4. ДСТУ ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. Київ ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.

5. Білецька Я.О. Маркетингові дослідження та проектування функції якості в процесі виробництва інноваційного продукту оздоровчого призначення/ Я.О. Білецька, М.І. Писаревський, Л.І. Григорова-Беренда, О.О. Соколовська // Технологічний аудит та резерви виробництва.Вип.2.№4 (53). 2020.С.41–44.

6. Соколовська О.О., Скирда О.Є.,. Гавриш А.В Ефективність застосування тенденцій модернізації та діджиталізації в сьогоденні. Міжнародна науково-практична інтернет-конференція науковців, викладачів, аспірантів, здобувачів та фахівців-практиків. Харків : ХТЕК КНТЕУ, 2020. С. 13–15.

7. Соколовська О.О., Данько Н.І., Михальчук А.М. Аналіз готельно-ресторанного підприємства для розробки маркетингової стратегії, на прикладі ресторану «Мілена». Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм, 2021. (14), с. 161-168.

8. Sokolovska O. Improving the food products quality in the hotel and restaurant industry O. Sokolovska, A. Husliev, Y. Biletska, A. Radchenko, O. Skyrda, T. Letuta, T. Frolova, A. Havrysh // Journal of Hygienic Engineering and Design, 2022. Vol. 38, P. 13 – 17.

9. Соколовська О.О. Радченко А.Е., Пащенко А.О. Аналіз сучасного стану ринку ресторанних послуг України та Харківського регіону. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг Х : ДБТУ. Вип. 1 (35), 2024, С. 170 – 184..

10. Малюк Л.П. Стандартизація, сертифікація і метрологія: навч. посібник / Л.П. Малюк, О.Г. Терешкін // Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. Х.: ХДУХТ, 2013. 159 с.

11. Дмитренко Г.А. Кваліметрія в управлінні: гуманістичний контекст : навч. посіб. / Г.А. Дмитренко, О.Л. Ануфрієва, Т.І. Бурлаєнко, В.В. Медвідь. К. : Видавництво «Аграрна освіта», 2016. 335 с.

12. Клапчук В.М. Управління якістю продукції і послуг у готельно- ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.

13. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320 с.

14. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани за ред. А.А. Мазаракі. К. : КНТЕУ, 2017.312 с.

15. Мазаракі А.А., Язвінська О.М., Ніколаєва Л.В. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект за заг. ред. Л.В. Ніколаєва. К., 2012. 312 с.

Допоміжна література

16. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д- ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.

17. Заплотинський Б.А. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К.: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.

18. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 305 с.

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

1. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон від 23.12.1997 № 771/97-ВР / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80.
2. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон від 12.05.1991 № 1023-XII / Верховна Рада України. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12

12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ

В умовах дії обставин непоборної сили освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з забороною відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти екзамен дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі
Посилання: https://moodle.karazin.ua/enrol/index.php?id=3806

Додаток 1

Додаток до робочої програми навчальної дисципліни_____
(назва дисципліни)

Дію робочої програми продовжено: на 20_____/20_____н. р.

Заступник декана _____факультету з навчальної роботи

_____ _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

«____» _____20___р.

Голова науково-методичної комісії _____факультету

_____ _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

«____» _____20___р.