КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ПП 4. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

2026 - 2027 навчальний рік

Викладач	Трофімук Катерина Василівна, канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Контактний телефон	+38(066)2428120
Ідентифікатор та код доступу (Zoom / Google Meet)	862 718 8213, код доступу 111111
E-mail:	kvtrofimuk@gmail.com
Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ	http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=5451
Консультації	Консультації проводяться в дистанційному режимі за попереднім погодженням із викладачем через месенджери або електронну пошту

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Галузь знань	J Транспорт та послуги	
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Форма навчання	Очна (денна)	
Мова викладання	Українська	
Курс (рік навчання), семестр	Курс 1, семестр 1	
Цикл підготовки	Професійної підготовки	
Статус дисципліни	Обов’язкова	
Обсяг дисципліни	Кількість кредитів ECTS	3
	Загальна кількість годин	90
	Аудиторних годин	32
	Лекції	16
	Практичні	16
	Самостійна робота	58
Форма контролю	Екзамен	
Попередні компоненти (Пререквізити)	-	
Паралельні та подальші компоненти (Постреквізити)	Паралельні: ПП 1 Інноваційні ресторанні технології, ПП 2 Інноваційні технології у готельному господарстві Постреквізити: ПП 5 Управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі, П 1 Виробнича практика, П 2 Переддипломна практика, А 1 Підготовка та захист кваліфікаційної роботи	

МЕТА, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

Навчити магістрантів установлювати, де виникають відхилення від вимог до якості ресторанної продукції чи обслуговування, визначати їх причини та перевіряти результативність коригувальних дій. Для цього здобувачі працюють із технологічними картами, матеріалами перевірок і даними про досвід гостей.

Завдання навчальної дисципліни

- Визначати вимоги та показники, за якими можна перевірити якість готової страви, готельної або ресторанної послуги.
- Відпрацювати аналіз небезпечних чинників і вибір заходів контролю під час транспортування та видачі страв на виїзному кейтеринговому заході.
- Застосовувати опитування гостей і спостереження за обслуговуванням для виявлення конкретних недоліків сервісу.
- Використовувати записи про скарги й сервісні відхилення для обґрунтування змін та оцінювання їх результативності.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні знати

- показники якості ресторанної продукції й послуг та відмінність між показниками якості й вимогами до безпечності харчових продуктів;
- призначення програм-передумов і процедур, заснованих на принципах HACCP;
- порядок фіксації невідповідностей, аналізу їх причин і перевірки коригувальних дій;
- призначення й обмеження NPS, методу «Таємний покупець» та аналізу скарг;
- умови, за яких можна зіставляти показники якості до і після зміни.

Після вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні вміти

- перевіряти відповідність готової страви технологічній карті та складати чекліст для перевірки окремої операції обслуговування;
- аналізувати небезпечні чинники у кейтеринговому процесі, обґрунтовувати заходи контролю та визначати, чи потрібна критична контрольна точка;
- розраховувати NPS, аналізувати результати спостереження за методом «Таємний покупець» і формулювати висновок за кожним джерелом даних;
- опрацьовувати записи про скарги та сервісні відхилення в навчальній CRM, PMS або симуляції;
- порівнювати способи усунення невідповідності, обґрунтовувати вибір і визначати показник та порядок пробної перевірки результату.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Інтегральна компетентність

Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності

ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК 3. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу інформації для генерування інноваційних ідей в умовах невизначеності

ЗК 7. Здатність ухвалювати обґрунтовані управлінські рішення на основі аналізу альтернатив та оцінки ризиків

Спеціальні (фахові) компетентності

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

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації

Програмні результати навчання

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі

РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 11. 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

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1 ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

Тема 1. Якість продукції та послуг у закладах гостинності

Вимоги до якості ресторанної продукції, готельних і ресторанних послуг. Показники якості готової страви та дотримання вимог технологічної карти. Показники якості обслуговування на етапах бронювання, поселення, проживання та обслуговування в ресторані. Розмежування показників якості продукції та вимог до її безпечності.

Тема 2. Організація управління якістю в готелі та ресторані

Політика й цілі у сфері якості. Процесний підхід до управління якістю та цикл «плануй – виконуй – перевіряй – дій» (PDCA). Розподіл відповідальності між підрозділами. Виявлення причин невідповідності, порівняння способів її усунення та вибір показника для перевірки результату.

Тема 3. Стандартизація та безпечність харчових продуктів

Нормативні вимоги до продукції та послуг. Призначення стандартів управління якістю й безпечністю харчових продуктів. Програми-передумови та процедури, засновані на принципах HACCP. Аналіз небезпечних чинників під час транспортування та видачі страв на виїзному кейтерінговому заході. Обґрунтування потреби в критичній контрольній точці. Визначення критичної межі, порядку моніторингу та коригувальних дій для критичної контрольної точки, якщо її встановлено за умовами кейсу.

РОЗДІЛ 2 КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тема 4. Контроль якості продукції та виконання стандартів обслуговування

Контроль продукції під час приймання сировини, приготування та видачі страв. Перевірка виходу порції, органолептичних показників і відповідності технологічній карті. Розроблення чекліста для перевірки окремої операції в готелі або ресторані. Фіксація невідповідності, визначення відповідального за її усунення та повторна перевірка.

Тема 5. Оцінювання якості обслуговування та досвіду гостей

Опитування гостей, аналіз відгуків і скарг. Розрахунок та інтерпретація індексу готовності рекомендувати заклад (NPS). Метод «Таємний покупець». Вибір критеріїв спостереження та оцінювання виконання стандарту за чеклістом. Зіставлення відгуків гостей із результатами спостереження та визначення пріоритетів для поліпшення сервісу.

Тема 6. Робота персоналу з відхиленнями від стандарту

Роль працівників і керівника зміни у забезпеченні стабільної якості обслуговування. Реєстрація скарги, реагування на сервісний збій і передавання інформації між підрозділами. Аналіз повторюваних відхилень. Уточнення робочої інструкції або навчання персоналу за результатами перевірки. Контроль виконання коригувальних дій.

Тема 7. Цифровий моніторинг та оцінювання змін у якості

Опрацювання навчальних записів про скарги, строки реагування та сервісні відхилення в CRM, PMS або симуляції. Групування записів за видами невідповідностей та визначення повторюваних проблем. Порівняння показників до і після зміни з урахуванням завантаження закладу та обсягу спостережень. Обґрунтування пропозиції щодо вдосконалення процесу й визначення способу її пробної перевірки.

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль результатів навчання та рівня сформованості компетентностей здобувачів здійснюється на засадах прозорості та академічної доброчесності відповідно до Положення про критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Класичному приватному університеті. http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/5478

У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються такі види контролю:

1. **Поточний контроль:** протягом семестру здобувачі виконують сім практичних і чотири самостійні роботи та проходять два тести за розділами дисципліни. Під час практичних робіт оцінюють, як здобувач визначає причини невідповідностей, обґрунтовує заходи контролю безпечності у кейтеринговому кейсі, аналізує дані про якість обслуговування та перевіряє результативність запропонованих змін. Самостійні роботи оцінюють за поданими матеріалами.

2. **Семестровий (підсумковий) контроль:** екзамен складається з письмового індивідуального дослідницького завдання та підсумкового тесту за матеріалом дисципліни.

Кожну роботу й кожен тест оцінюють за 100-бальною шкалою. Оцінку за тест визначають за часткою правильних відповідей.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ECTS.

Загальний підсумковий бал за дисципліну (за 100-бальною шкалою) формується як середньозважена величина на основі всіх поточних і підсумкових оцінок здобувача, отриманих протягом семестру, з урахуванням питомої ваги кожного виду діяльності.

Підсумковий бал = $B_1 \times k_1 + \ldots + B_{13} \times k_{13} + B_{ІДЗ} \times 0{,}20 + Втест \times 0{,}20$.

де:

B_1–B_{13} **–** оцінки за сім практичних і чотири самостійні роботи та два тести за розділами. k_1–k_{13} – відповідні вагові коефіцієнти за таблицею.

$B_{ІДЗ}$ і Втест **–** оцінки за письмове індивідуальне дослідницьке завдання та підсумковий тест за 100-бальною шкалою. Ваговий коефіцієнт кожної складової екзамену – 0,20.

Сума вагових коефіцієнтів поточного та підсумкового контролю дорівнює 1

0,60 (поточний контроль) + 0,20 (ІДЗ) + 0,20 (підсумковий тест) = 1,00.

Структура компонентів оцінювання та їх питома вага

Види навчальної діяльності здобувача	Шкала оцін. завдання	Ваговий коеф.	Питома вага у заг. оцінці
Розділ 1. Засади управління якістю продукції та послуг			
Практична робота 1. Добір показників якості готової страви та готельної або ресторанної послуги.	100	0,05	5
Практична робота 2. Аналіз причин невідповідності та порівняння двох способів її усунення	100	0,05	5
Практична робота 3. Розроблення фрагмента плану HACCP для транспортування та видачі страв на виїзному кейтеринговому заході.	100	0,10	10
Самостійна робота 1. Добір вимог до якості продукції або послуги за нормативними й фаховими джерелами.	100	0,02	2
Самостійна робота 2. Складання схеми транспортування та видачі страв за умовами кейтерингового кейсу.	100	0,02	2
Тест за матеріалом розділу 1.	100	0,06	6
Розділ 2. Контроль якості та вдосконалення обслуговування			
Практична робота 4. Перевірка відповідності готової страви технологічній карті за даними навчального кейсу.	100	0,05	5
Практична робота 5. Розрахунок NPS та аналіз результатів перевірки за методом «Таємний покупець».	100	0,07	7
Практична робота 6. Визначення коригувальних дій за скаргою гостя та способу перевірки їх виконання.	100	0,03	3
Практична робота 7. Опрацювання записів про сервісні відхилення в навчальній CRM, PMS або симуляції та порівняння показників до і після зміни (РН 3, РН 9).	100	0,05	5
Самостійна робота 3. Розроблення чекліста для перевірки однієї операції обслуговування.	100	0,02	2
Самостійна робота 4. Підготовка короткої робочої інструкції для запобігання повторній невідповідності.	100	0,02	2
Тест за матеріалом розділу 2.	100	0,06	6
Разом за поточний контроль		**0,60**	**60**
Екзамен. Індивідуальне дослідницьке завдання з обґрунтування зміни в системі контролю якості та визначення способу її пробної перевірки.	100	0,20	20
Екзамен. Підсумковий тест за матеріалом дисципліни.	100	0,20	20
Разом за екзамен		**0,40**	**40**
Разом	**100**	1	**100**
Додаткові досягнення з навчальної дисципліни (за наявністю) Додаткові бали за підтверджені досягнення враховують відповідно до правил КПУ. Підсумкова оцінка з урахуванням цих балів не перевищує 100. Види досягнень наведено нижче. – участь у предметних олімпіадах, конкурсах студентських наукових робіт з навчальної дисципліни; – участь у засіданнях наукових гуртків, зокрема в обговореннях у форматі круглих столів, присвячених актуальним темам з навчальної дисципліни; – публікації результатів досліджень у вигляді наукових статей, тез доповідей, а також виступи на наукових конференціях.	**До 10 балів**		

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

100-бальна система	шкала ЄКТС	Національна шкала	Характеристика вимог та критеріїв оцінювання
90–100	A	Відмінно	Здобувач самостійно добирає вимоги й показники відповідно до умов кейсу. На підставі даних установлює невідповідність і пояснює її причини. У завданні з HACCP обґрунтовує заходи контролю та потребу в критичній контрольній точці. Коректно тлумачить дані про сервіс, обґрунтовує зміну й визначає спосіб перевірки її результативності.
82–89	B	Добре	Здобувач правильно застосовує основні вимоги, виконує розрахунки й пропонує здійсненний захід. Висновок спирається на дані завдання. Окремі неточності в описі перевірки, тлумаченні показників або оформленні матеріалів істотно не впливають на результат.
75–81	C	Добре	Здобувач визначає основну невідповідність і добирає придатний спосіб реагування. Основні розрахунки правильні. Причини проблеми, вибір заходу або порядок перевірки результату обґрунтовано частково.
67–74	D	Задовільно	Здобувач виконує типове завдання за зразком. Визначає основні вимоги й описує відхилення, але використовує лише частину наданих даних. Запропонований захід відповідає ситуації, хоча спосіб його виконання або перевірки потребує уточнення.
60–66	E	Задовільно	Здобувач виконує мінімально необхідні дії. Визначає вимогу, фіксує відхилення або розраховує базовий показник за наведеними даними. Пропонує захід, пов’язаний із проблемою, та називає показник для перевірки. Обґрунтування неповне.
35–59	FX	Незадовільно	Виконано окремі частини завдань. Помилки у визначенні вимог, розрахунках або тлумаченні даних істотно змінюють висновок. Запропоноване рішення не обґрунтовано умовами кейсу.
0–34	F	Незадовільно	Основні завдання не виконано або подані матеріали не дають змоги оцінити базові вміння встановлювати невідповідність, працювати з показниками якості й обґрунтовувати заходи контролю.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: 100-БАЛЬНА, НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо термінів виконання завдань та перескладання	Якщо повітряна тривога, перебої з електропостачанням чи зв'язком або інші об'єктивні обставини перешкоджають виконанню завдання вчасно, викладач погоджує новий строк або асинхронний формат. За погоджене перенесення бали не знижують. Повторне складання відбувається за правилами КПУ.
Політика академічної доброчесності	Здобувачі освіти зобов'язані неухильно дотримуватись принципів академічної доброчесності під час виконання усіх видів навчальної, наукової та творчої діяльності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання та академічне шахрайство. Здобувачам освіти забороняється вдаватися до будь-яких форм академічного шахрайства, зокрема: використовувати під час контрольних заходів заборонені матеріали або технічні засоби; посилатися на джерела, які не використовувались у роботі; здавати роботи з однаковим змістом, підготовлені різними особами. У разі встановлення порушення академічної доброчесності до здобувача освіти можуть бути застосовані такі заходи академічної відповідальності, як повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо), повторне вивчення відповідного освітнього компонента або відрахування з університету.
Політика щодо відвідування занять в умовах воєнного стану	Відвідування навчальних занять здобувачами вищої освіти є обов'язковим відповідно до затвердженого розкладу. *Організація освітнього процесу в умовах загрози та повітряних тривог* У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час проведення занять у режимі реального часу (Zoom / Google Meet) або перебування в приміщеннях Університету, проведення синхронного заняття негайно припиняється, а всі учасники освітнього процесу зобов'язані перейти до укриттів. Навчальне заняття, перерване через сигнал «Повітряна тривога» або яке не відбулося через її тривалість, автоматично переводиться в асинхронний режим. Відсутність здобувача освіти на синхронній конференції під час повітряної тривоги, відсутності електроенергії або зв'язку не є підставою для виставлення заборгованості чи зниження підсумкової оцінки, за умови опрацювання навчального матеріалу та виконання завдань в асинхронному режимі. *Застосування дистанційних технологій та форс-мажорних обставин* У разі переходу університету або його окремих структурних підрозділів на навчання із використанням дистанційних технологій через безпекову ситуацію чи інші форс-мажорні обставини, освітній процес регулюється *«Положенням про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти з використанням дистанційних технологій при обмежені або відсутності фізичного відвідування закладів освіти здобувачами з причин непереборної сили (природні катаклізми, заходи карантинного порядку та інші форс-мажорні обставини) в «Класичному приватному університеті».* Формат участі у дистанційних заняттях адаптується до поточних технічних можливостей та умов безпеки здобувачів і викладачів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література

1. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2012. ISBN 978-966-695-261-8. URL: https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi51/0039340.pdf

2. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. 2020. Вип. 1 (22). С. 66–78. URL: https://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2020/20siigrp.pdf

3. Ніколайчук О. А., Федан К. С. Методи оцінювання управління якістю обслуговування у готельно-ресторанному закладі. Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 26–27 листопада 2024 р. Ч. 1. Харків: НТУ «ХПІ», 2024. С. 247–251. URL: https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/85953

Додаткова література

4. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., переробл. та допов. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 472 с. URL: https://elib.chdtu.edu.ua/e-books/3668

5. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 67. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13

Нормативні документи та стандарти

6. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80

7. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (HACCP): наказ Мінагрополітики України від 01.10.2012 № 590. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/z1704-12

8. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/z0680-02

9. ISO 9000:2026. Quality management – Fundamentals and vocabulary. Основні положення та словник термінів з управління якістю. URL: https://www.iso.org/standard/9000

10. ISO 9001:2026. Quality management systems – Requirements. Вимоги до систем управління якістю. URL: https://committee.iso.org/standard/9001

11. ISO 22000:2018. Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain. Вимоги до систем управління безпечністю харчових продуктів. URL: https://www.iso.org/standard/65464.html

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Головне управління Держпродспоживслужби в Одеській області. Як уникнути харчових отруєнь у спеку: важливі поради для закладів харчування. Україномовний матеріал для підготовки до аналізу умов зберігання та обігу готових страв. URL: https://odesa.consumer.gov.ua/5600/

2. Bain & Company. Measuring Your Net Promoter Score. Довідковий матеріал для розрахунку NPS та інтерпретації результату. URL: https://prod.netpromotersystem.com/about/measuring-your-net-promoter-score/

3. MSPA Europe/Africa. Guidelines for Mystery Shopping. Методичні та етичні вимоги до перевірок за методом «Таємний покупець». URL: https://mspa-ea.org/en_GB/ethics-and-standards-downloads.html

4. Expert Solution. SERVIO CRM для ресторанів та готелів. Приклад цифрового інструмента для роботи з даними про гостей і взаємодію з ними. URL: https://expertsolution.com.ua/produkty/pz/servio-crm/