

Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувач кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи**

в. о. Тетяна МАРУСЕЙ



«26» серпня 2024

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

підготовки фахівців **першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**
за освітньо-професійною програмою **Готельно-ресторанна справа**
спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**
галузі знань **24 Сфера обслуговування**
мова навчання **українська**

2024-2025 навчальний рік

Розробник програми:

Хоптяр Андрій Юрійович, кандидат історичних наук, старший викладач
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Ухвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 10 від «26» серпня 2024 року

ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньо-професійної

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'O' followed by a horizontal stroke.

Ольга ОЛІЙНИК

Зміст робочої програми навчальної дисципліни

1. Метою викладання навчальної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти 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, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю послуг в готелях і ресторанах. Здобувачі вищої освіти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Завданнями дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю послуг в готелях і ресторанах;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;
- вимірювання та оцінювання якості послуг в готелях і ресторанах.

2. Обсяг дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчального курсу
	денна форма здобуття вищої освіти
Рік навчання	
Семестр вивчення	7
Кількість кредитів ЄКТС	4
Загальний обсяг годин	120
Кількість годин навчальних занять	48
Лекційні заняття	22
Практичні заняття	26
Самостійна та індивідуальна робота	72
Форма підсумкового контролю	Екзамен

3. Статус дисципліни – обов'язковий світній компонент професійної підготовки.

4. Передумови для вивчення дисципліни – передбачає врахування взаємозв'язків основних тем курсу з поняттями, термінами і категоріями професійних дисциплін у процесі вивчення яких здобувачі вищої освіти могли б отримати розуміння цілей управління якістю продукції та послуг у готелях та ресторанах, його можливості застосування на практиці, отримані знання та вміння з менеджменту готельно-ресторанного господарства; маркетингу готельно-ресторанного господарства; технології продукції реторанного господарства; організацій готельного та ресторанного господарств.

5. Програмні компетентності навчання:

Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

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.

6.Очікувані результати навчання.

Програмні результати навчання:

ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

ПРН12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен:

знати: історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основні поняття в галузі управління якістю; принципи управління якістю; вимоги до документації системи управління якістю; роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг; вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання;

вміти: застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають ресторанні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

7. Методи навчання. Словесні, наочні методи; дедуктивний, аналітичний, метод порівняння, узагальнення, конкретизація; пояснювально-ілюстративний метод, демонстрація.

8. **Засоби діагностики** результатів навчання – модульна контрольна робота, ситуаційні вправи, самостійні роботи, моделювання ситуацій, практичні вправи, презентації.

9. Програма навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	разом	у тому числі		
		лекцій ні занятт я	практич ні заняття	самості йна робота
Змістовий модуль 1				
Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю продукції ГРБ	10	2	2	6
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	10	2	2	6
Тема 3. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	10	2	2	6
Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM	10	2	2	6
Тема 5. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	10	2	4	4
Тема 6. Система управління безпекою харчових продуктів	20	4	4	12
Тема 7. Кваліметрія: поняття, види, об'єкти, методи та засоби	10	2	2	6
Тема 8. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	20	2	4	14
Тема 9. Організація контролю якості продукції	10	2	2	6
Тема 10. Вимоги нормативної документації до показників якості ресторанного господарства	10	2	2	6
Усього по дисципліні	120	22	26	72

10. Форми поточного та підсумкового контролю.

Основні методи поточного контролю знань здобувачів:

- усна перевірка (опитування, ситуаційні вправи, практичні завдання, участь у диспутах тощо);
- вирішення задач;
- виконання аналітичних завдань;
- виступи із повідомленнями;
- перевірка виконання завдань для самостійної роботи;
- виконання модульної контрольної роботи.

Форма підсумкового контролю: екзамен

11. Критерії оцінювання результатів навчання.

Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточний контроль	Модульна контрольна	Самостійна робота	Екзамен	Підсумкова оцінка
-------------------	---------------------	-------------------	---------	-------------------

	робота			
20 балів	20 балів	20 балів	40 балів	100 балів

Критерії оцінювання практичного заняття.

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння навчального матеріалу, вироблених практичних навичок щодо освоєння різних методів та інструментів наукових досліджень, умінь самостійно опрацювати різнопланові тексти, здатності працювати в команді, уміння публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація).

Об'єктами поточного контролю знань здобувача є:

- систематичність та активність роботи протягом семестру;
- виконання завдань для самостійного опрацювання;
- виконання практичних завдань;
- виконання завдань модульного контролю.

Систематичність і активність роботи здобувача впродовж семестру контролюється й оцінюється за такими видами робіт:

- відвідування практичних занять;
- рівень знань, продемонстрований у відповідях і виступах на практичних заняттях;
- активність під час обговорення питань, винесених на практичні заняття.

Контролю і оцінюванню виконання завдань для самостійного опрацювання підлягають:

- поглиблене вивчення (самостійне опрацювання) окремих питань тем;
- виконання домашніх завдань;
- рішення практичних завдань;
- виконання аналітичних завдань;
- підготовка повідомлень.

Оцінювання на практичних заняттях відбувається за 12 бальною системою відповідно до критеріїв визначених «Положенням про рейтингову систему оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка». Максимальний бал оцінки поточної успішності здобувачів вищої освіти на навчальних заняттях рівний 12.

Відповіді здобувачів на практичних заняттях оцінюються за 12-бальною системою за наступними критеріями:

Рівні навчальних досягнень	Оцінка в балах (за 12-бальною шкалою)	Критерії оцінювання
Початковий (понятійний)	1	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів, фактів без зв'язку між ними: відповідає на запитання, які потребують відповіді „так” чи „ні”. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності
	2	Здобувач вищої освіти мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні „так” чи „ні”; може самостійно знайти в підручнику відповідь. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.

	3	Здобувач вищої освіти намагається аналізувати на основі елементарних знань і навичок; виявляє окремі властивості; робить спроби виконання вправ, дій репродуктивного характеру; за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.
Середній (репродуктивний)	4	Здобувач вищої освіти володіє початковими знаннями, знає близько половини навчального матеріалу, здатний відтворити його, провести за зразком розрахунки; орієнтується у поняттях, визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності
	5	Здобувач вищої освіти знає більше половини навчального матеріалу, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять, категорій (однак з окремими помилками); вміє працювати з підручником, самостійно опрацьовувати частину навчального матеріалу; робить прості розрахунки за алгоритмом, але окремі висновки не логічні, не послідовні. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності
	6	Здобувач вищої освіти розуміє основні положення навчального матеріалу, може поверхнево аналізувати події, ситуації, робить певні висновки; відповідь може бути правильною, проте недостатньо осмисленою; самостійно відтворює більшу частину матеріалу; вміє застосовувати знання під час розв'язування розрахункових завдань за алгоритмом, користуватися додатковими джерелами. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності
Достатній (алгоритмічно дієвий)	7	Здобувач вищої освіти правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими теоріями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити приклади на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; самостійно користуватися додатковими джерелами; правильно використовувати термінологію; скласти таблиці, схеми. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності
	8	Знання здобувачем вищої освіти досить повні, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях; вміє аналізувати, робити висновки; відповідь повна, логічна, обґрунтована, однак з окремими неточностями; вміє самостійно працювати. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності
	9	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; чітко тлумачить поняття, категорії, нормативні документи; формулює закони; може самостійно опрацьовувати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності
Високий (творчо-професійний)	10	Здобувач вищої освіти володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності різних процесів; робить аргументовані висновки; практично оцінює сучасні тенденції, факти, явища, процеси; самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання; може сприймати іншу позицію як

		альтернативну; знає суміжні дисципліни; використовує знання, аналізуючи різні явища, процеси. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	11	Здобувач вищої освіти володіє узагальненими знаннями з навчальної дисципліни, аргументовано використовує їх у нестандартних ситуаціях; вміє знаходити джерела інформації та аналізувати їх, ставити і розв'язувати проблеми, застосовувати вивчений матеріал для власних аргументованих суджень у практичній діяльності (диспути, круглі столи тощо); спроможний за допомогою викладача підготувати виступ на студентську наукову конференцію; самостійно вивчити матеріал; визначити програму своєї пізнавальної діяльності; оцінювати різноманітні явища, процеси; займає активну життєву позицію. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	12	Здобувач вищої освіти має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності; використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; розв'язує складні проблемні завдання; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; уміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію; займається науково-дослідною роботою; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої здібності й нахили; використовує різноманітні джерела інформації; моделює ситуації в нестандартних умовах. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.

При визначенні підсумкової оцінки, поточна успішність студентів інтегрується у 100-бальну систему за формулою **(середній бал*0,05+0,4)*20** де 20 це максимальна кількість балів, виділена на оцінювання поточної успішності.

Відвідування занять. Очікується, що всі студенти відвідають лекційні та семінарські заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. «Положення про організацію освітнього процесу в КПНУ імені Івана Огієнка»

URL:

<https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h-7ZSJBBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view>

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи Після вивчення освітнього компоненту здобувачі пишуть модульну контрольну роботу. Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі. До її написання допускаються усі студенти. Позитивну оцінку за МКР не рекомендується покращувати. Невиконання МКР оцінюється 0 балів. Здобувачі вищої освіти, які за результатами виконання модульних контрольних робіт отримали рейтинговий бал менший 60 % від максимальної кількості балів, виділених на цей вид роботи, а також ті, що не з'явилися для виконання або не виконали завдань, вважаються такими, що мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, ліквідація якої є обов'язковою. Модульна

контрольна робота проводиться у формі письмової відповіді на запропоновані запитання. Максимальна кількість балів за МКР – 20. Для зарахування модульної контрольної роботи мінімальна кількість набраних балів повинна становити не менше 12, у іншому випадку МКР потрібно виконати повторно.

Оцінювання модульної контрольної роботи

Шкала ECTS	Бали	Критерії оцінювання
«відмінно»	20-18 балів	Здобувач вищої освіти у відповідях на варіант МКР демонструє глибокі знання з освітнього компоненту, повною мірою володіє матеріалом, що дозволяє виявляти розуміння змісту предмету, його основних положень, категоріального апарату тощо, може обґрунтовувати свої судження, аргументуючи правильну відповідь, логічно та послідовно формулює текст відповідей на поставлені завдання.
«добре»	17-15 балів	Результати відповідей здобувача вищої освіти на варіант МКР відповідають тим самим вимогам, що й для оцінки «відмінно», але при цьому здобувач допускає певні неточності та незначні помилки. Здобувач володіє матеріалом, правильно відповідаючи на поставлені завдання, логічно формулює відповіді, намагаючись аргументувати їх
«задовільно»	14-12 балів	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР дозволяють виявити знання і розуміння основних положень предмета, певне володіння категоріальним апаратом, проте характеризуються фрагментарністю, відсутністю повноти та аргументованості. Здобувач допускає помилки при відповідях на питання МКР, не вміє достатньо обґрунтувати свої судження.
«незадовільно»	11 і менше	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР не виявили знань та розуміння основних положень предмета, що спричинило значну кількість помилок або, взагалі, повну/часткову відсутність відповідей. Здобувач не вміє логічно побудувати відповідь, обґрунтовувати свої судження, плутається у розумінні категоріального апарату тощо

Критерії оцінювання самотійної роботи

Критерії оцінювання самотійної роботи

Робота оцінюється в 18-20 балів, якщо: автором чітко поставлена проблема і представлена власна точка зору стосовно її вирішення; проблема розкрита на високому теоретичному рівні, простежені системні зв'язки предмету дослідження, подані обґрунтування заявлених характеристик з коректним використанням фахових термінів, що мають відношення до

завдання; надана аргументація власної думки з опорою на соціально-політичний аспект в контексті проблематики; робота розгорнуто розкриває заявлену тему.

Робота оцінюється в 15-17 балів, якщо: представлена власна точка зору(позиція, ставлення) стосовно вирішення проблеми; тема розкрита з конкретним використанням спеціальних понять у контексті відповіді (теоретичні зв'язки та обґрунтування явно не простежуються); надана аргументація власної думки з опорою на факти розвитку соціально-політичних уявлень з проблематики; заявлена тема розкрита не в повній мірі, зокрема не проаналізовані деякі суттєві характеристики предмету аналізу.

Робота оцінюється в 13-14 балів, якщо: представлена власна точка зору(позиція, ставлення) при розкритті проблеми; проблема розкрита при формальному використанні фахових термінів; дана аргументація своєї думки з опорою на факти розвитку соціально-політичних уявлень з проблематики без теоретичного обґрунтування; заявлена тема розкрита не до кінця, а саме: розкриті лише деякі суттєві характеристики предмету дослідження.

Робота оцінюється в 12 балів, якщо: представлена власна точка зору(позиція, ставлення) при розкритті проблеми; проблема розкрита на буденному(а не теоретичному) рівні; аргументація власної думки слабо пов'язана з розкриттям проблеми; опущений аналіз суттєвих характеристик явища, тобто розкриті лише несуттєві характеристики предмету дослідження.

Робота оцінюється в 0 балів, якщо: робота є плагіатом, тобто коли автор скористається нечесним шляхом представлення чужих думок власними.

Академічна доброчесність. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. URL: <https://integrity.kpnu.edu.ua/>

Неформальна освіта. Визнання КПНУ ім. І. Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти регламентовано «Порядок визнання в Кам'янець-Подільському

національному університеті імені Івана Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (нова редакція)».

URL:

<https://drive.google.com/file/d/19GCSM3y-K496gs8RQJp0mO9FjUJumB4T/view>

У випадку, якщо здобувач освіти отримав знання у неформальній та інформальній освіті, зарахування результатів навчання здійснюється згідно Порядку визнання результатів навчання здобувачів вищої освіти, отриманих шляхом здобуття неформальної/інформальної освіти в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка, зокрема, якщо їх тематика відповідає змісту навчальної дисципліни (окремій темі або змістовому модулю).

В неформальній освіті:

- закінчення професійних курсів, семінарів або тренінгів, тематика яких відповідає змісту навчальної дисципліни (окремій темі або змістовому модулю);

- підготовка конкурсної наукової роботи.

В інформальній освіті:

- наявність наукової публікації;

- волонтерська діяльність.

Екзамен (іспит) (40 балів)

Якщо здобувач вищої освіти не відпрацював пропущені навчальні заняття, не виправив оцінки 0,1,2,3, отримані на навчальних заняттях; не виконав або виконав МКР, завдання самостійної роботи менше ніж на 60% від максимальної кількості балів, виділених на ці види робіт, він вважається таким, що має академічну заборгованість за результатами поточного контролю. Здобувачі вищої освіти, які не мають академічної заборгованості за результатами поточного контролю допускаються до екзамену. Здобувачі вищої освіти, які мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, зобов'язані ліквідувати її в терміни, визначені графіком навчального процесу. Здобувачі вищої освіти, які мають академічну заборгованість за результатами підсумкового контролю у формі екзамену, зобов'язані ліквідувати її в терміни, визначені графіком ліквідації академічної заборгованості. Екзамен проводиться у формі письмового опитування за питаннями екзаменаційного білета. Білет іспиту складається з чотирьох питань. Питання екзаменаційного білета оцінюються відповідно до таких критеріїв:

високий рівень 40-36 б.	Здобувач виявляє глибокі фундаментальні знання теорії, повно викладає вивчений матеріал, виявляє розуміння предмета висловлювання, формулює своє бачення проблеми, виявляє розуміння матеріалу, може обґрунтовувати свої судження, наводити необхідні приклади, викладає матеріал логічно, послідовно. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
достатній рівень 35-30 б.	Якщо відповідь здобувача відповідає тим самим вимогам, що і для високого рівня, але він допускає 1-2 помилки, які сам виправляє, і 1-2 недоліки в послідовності викладу матеріалу. Здобувач уміє наводити власні приклади на підтвердження нових думок. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
середній рівень 29-24 б.	Якщо здобувач виявляє знання і розуміння основних положень дисципліни, але викладає матеріал неповно і допускає неточності у визначенні понять; не вміє досить глибоко і доказово обґрунтовувати свої судження і наводити

	приклади; викладає матеріал непослідовно Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
початковий рівень менше як 23 б.	Якщо здобувач виявляє незнання більшої частини вивченого матеріалу, не володіє методичним апаратом, допускає помилки у формулюванні понять, які спотворюють їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал. Здобувач неспроможний виконати стандартні завдання навіть після спрямувальних питань викладача. Під час підготовки до відповіді (або в процесі відповіді) наявні ознаки академічної недоброчесності.

Таблиця відповідності шкал оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти

Рейтингова оцінка з навчальної дисципліни	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення	Екзаменаційна оцінка за національною шкалою
90 - 100	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)	відмінно
82 - 89	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)	добре
75 - 81	C	Добре (в цілому правильне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)	
67 - 74	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)	задовільно
60 - 66	E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)	
35 - 59	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)	незадовільно
1 - 34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)	

12. Умови визначення успішного засвоєння освітнього компоненту :

- критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти оцінювання результатів навчання є досягнення ним мінімального порогового рівня оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компоненту та мінімального порогового рівня оцінки за освітнім компонентом загалом, яких складає 60 % від максимально можливої кількості балів, визначеної відповідними нормативними документами Університету;

- здобувачам вищої освіти, які за результатами підсумкового контролю отримав незадовільну оцінку, дозволяють ліквідувати академічну заборгованість після належної

підготовки;

- ліквідацію академічної заборгованості за результатами семестрового контролю дозволяють до початку наступного семестру в час, визначений графіком ліквідації академічної заборгованості, та допускають не більше двох разів: перший раз – викладачеві, другий – комісії, яку створюють за розпорядженням декана факультету;

- за неуспішного проходження оцінювання результатів навчання за освітнім компонентом кредити здобувачу вищої освіти не присвоюють.

В умовах застосування дистанційних технологій навчання організація поточного і семестрового контролю відбувається відповідно до «Порядку організації поточного та семестрового контролю із застосуванням дистанційних технологій навчання в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка (зі змінами)» (https://drive.google.com/file/d/15qM6nA_NtvOZxOYz4Hzc8DZNgnAiL_zz/view).

13. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення. Вивчення курсу потребує використання загальнонавчаних програм та спеціальних програм, операційних систем, презентаційного обладнання для наочної ілюстрації навчальних матеріалів та для практичного закріплення матеріалу.

14. Рекомендована література

Основна

1. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 1.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
4. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 26 с.
5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
7. ДСТУ 150 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України. 2001. 44 с.
8. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. К.: Держстандарт України, 2001. 34 с.
10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
11. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. 2001. № 32. С. 169.
12. Про стандартизацію: Закон України / Відом. Верховної Ради України. 2001. №31. С. 145.
13. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Х.: ХМАМГ, 2012. 414 с.
14. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. К.: КНТЕУ, 2010. 216 с.
15. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2006. 234 с.

- 16.Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія /Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.
- 17.Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с. Електронна копія.

Допоміжна

- 18.Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 382 с.
- 19.Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): підручник / В.В. Власенко, Т.В. Семко, В. М. Криворук, О. А. Іваніщева. Вінниця: Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с. + Електронна копія.
20. HoReCa: навч. посібник. Т.3. Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2017. 448 с.: іл.
21. Олійник О.С. Питання економіки, аналізу діяльності та управління якістю в підприємстві гостинності та туризму. Економіка та суспільство. 2023. No 57. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3249>
DOI: 10.32782/2524-0072/2023-57-127.
22. Олійник О.С. Управління персоналом туристичних підприємств./ *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2021 №5(122), 2021. С.76, с.14-22.
23. Олійник О.С. Товарознавство туристичної сувенірної продукції/ *Товарознавство: сьогодення і майбутнє*: зб.праць Всеукр. наук.-практ.конф. (м. Хмельницький 20 лютого 2020р)/ аг. Ред. Н.І.Трішкіна і інші.-Хмельницький: ФОП Цюпак А.А.,2020.С.8-11. (225 с.).
24. Олійник О. С. Сучасні проблеми управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі України. II Міжнародній науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства», 10 листопада 2023 р. Національний університет «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя, Україна с.1269. С.1084-1086 URL: https://zp.edu.ua/uploads/dept_s&r/2023/conf/1.6/TtaGRG-2023.pdf

Рекомендовані джерела інформації

Практичні аспекти виконання закладами освіти вимог харчового законодавства	https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+HACCP_B ASE101+2023_T2
Успішний стартап: від ідеї до масштабування	https://prometheus.org.ua/course/course-v1:UkrainianStartupFund+S STARTUP101+2023_T1
Критичне мислення в українському контексті	1. https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+CTI UC101+2022_T2_3