ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-методичної роботи
_____ Ярослав ШТАНЬКО
"31" 08 2026 р.

ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА БЕЗПЕКА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	J Транспорт та послуги
Спеціальність:	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Готельно-ресторанна справа»
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська
Семестр викладання	III-IV

Івано-Франківськ
2026

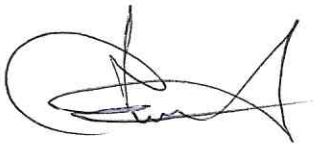
РОЗРОБНИК:
викладач кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи  Іван ГАРКАВИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи

протокол № 1 від «28» серпня 2026 р.
в. о. завідувача кафедри  Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП  Світлана ГАВДЕЙ

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від «31» серпня 2026 р.

e-mail	ivan.harkavyi@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра туризму та готельно-ресторанно справи, 204 каб.
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua/dovidnyk/kafedra-turyzmu-ta-hotelno-restorannoyi-spravy
Сторінка курсу в СДО	СДО

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни «Якість продукції та безпека послуг в готельно-ресторанному бізнесі»

Професійна ефективність працівників сфери гостинності значною мірою залежить від їх здатності забезпечувати належний рівень якості продукції та безпеки послуг відповідно до сучасних вимог споживачів, нормативно-правових актів і міжнародних стандартів. У процесі вивчення дисципліни «Якість продукції та безпека послуг в готельно-ресторанному бізнесі» впроваджуються інтерактивні та практико-орієнтовані методи навчання, спрямовані на формування у студентів компетентностей щодо управління якістю продукції та послуг, контролю безпечності харчової продукції, організації систем менеджменту якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Розглядаються сучасні підходи до забезпечення якості продукції та послуг, впровадження систем управління безпечністю харчових продуктів (HACCP), міжнародних стандартів серії ISO, принципи оцінювання якості обслуговування споживачів, управління ризиками та забезпечення конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. Висвітлюються основні вимоги до контролю якості сировини, напівфабрикатів, готової продукції та послуг, особливості проведення внутрішнього аудиту, сертифікації й стандартизації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Враховуються сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності, цифрові технології контролю якості та інноваційні методи забезпечення безпечності продукції та послуг.

Мета та завдання навчальної дисципліни: сформувати у студентів систему знань щодо теоретичних і практичних засад забезпечення якості продукції та безпеки послуг у готельно-ресторанному бізнесі; надати навички щодо оцінювання, контролю та управління якістю продукції й послуг, організації систем безпечності харчових продуктів та впровадження міжнародних стандартів якості; розкрити особливості функціонування систем менеджменту якості на підприємствах сфери гостинності. Оволодіти професійною термінологією, методами контролю якості та безпечності продукції, принципами стандартизації та сертифікації, посилити загальний рівень професійної підготовки майбутніх фахівців, здобути знання, необхідні для забезпечення високої якості продукції та послуг, підвищення конкурентоспроможності підприємств і задоволення потреб споживачів.

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

- законодавчі та нормативні вимоги щодо якості продукції та безпеки послуг у готельно-ресторанному бізнесі;
- основні принципи, методи та показники оцінювання якості продукції й послуг;
- вимоги міжнародних стандартів якості та безпечності харчових продуктів (ISO, HACCP);
- порядок організації контролю якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції;
- методи забезпечення безпеки харчових продуктів на всіх етапах виробництва та реалізації;
- принципи стандартизації, сертифікації та аудиту в сфері гостинності;
- санітарно-гігієнічні вимоги до діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;

- сучасні тенденції та інновації у сфері управління якістю продукції та послуг.

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

- аналізувати та оцінювати рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу;
- застосовувати нормативно-правові документи та стандарти у професійній діяльності;
- здійснювати контроль якості сировини, напівфабрикатів, готової продукції та наданих послуг;
- ідентифікувати потенційні ризики щодо безпечності харчової продукції та розробляти заходи їх запобігання;
- впроваджувати принципи системи НАССР та інших систем управління якістю;
- проводити моніторинг дотримання санітарно-гігієнічних вимог і вимог безпеки;
- оцінювати відповідність продукції та послуг установленим стандартам якості;
- здійснювати документальне супроводження процесів контролю якості та безпечності;
- розробляти рекомендації щодо підвищення якості продукції та рівня обслуговування споживачів;
- застосовувати сучасні методи та інноваційні технології забезпечення якості продукції й безпеки послуг у професійній діяльності.

Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП «Готельно-ресторанна справа».

Шифр та назва компетентності	**Шифр та назва програмних результатів навчання**
СК 03 Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.	ПРН 05 Розуміти приниципи, процеси і технології організації роботи 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.	ПРН 12 Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.
	ПРН 14 Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	**2**
Семестр	**1**
Кількість кредитів ЄКТС	**3**

Аудиторні навчальні заняття		**денна форма**	**заочна форма**
	лекції	**28 (в годинах)**	**6 (в годинах)**
	семінари, практичні	**14 (в годинах)**	**2 (в годинах)**
Самостійна робота		**48 (в годинах)**	**82 (в годинах)**
Форма підсумкового контролю	**екзамен**		

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Пререквізити	Постреквізити
ОК 12 Основи індустрії гостинності	ОК 26 Організація ресторанного господарства
ОК 13 Товарознавство продуктів харчування	ОК 29 Організація готельного господарства
ОК 15 Основи барної справи	

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Тема 1. Теоретичні основи якості та безпеки в HoReCa (3 год.)

Поняття якості послуг та продукції в готельно-ресторанному бізнесі. Нормативно-правове регулювання України та гармонізація з вимогами ЄС. Поняття безпечності послуги для життя, здоров'я споживача та довкілля. Національні та міжнародні стандарти якості.

Самостійне вивчення: Сутність та значення якості послуг у сфері HoReCa. Основні складові безпечності продукції та послуг. Законодавче забезпечення якості та безпечності в Україні. Гармонізація національного законодавства з вимогами ЄС. Міжнародні та національні стандарти якості у сфері гостинності. **(6 год)** *(література 1, 4, 7, 11, 15, 18, 21)*

Тема 2. Управління якістю продукції харчування та безпека сировини (3 год.)

Вимоги до безпечності та якості вхідної сировини, напівфабрикатів і готової продукції. Простежуваність ланцюга постачання («від поля до столу»). Методи контролю якості страв і напоїв: органолептичні, лабораторні, фізико-хімічні. Правила зберігання та товарного сусідства.

Самостійне вивчення: Критерії оцінювання якості харчової сировини. Основні вимоги до безпечності харчових продуктів. Простежуваність харчового ланцюга «від поля до столу». Методи контролю якості продукції харчування. Умови зберігання продуктів і принципи товарного сусідства. **(6 год)** *(література 2, 5, 8, 12, 16, 19)*

Тема 3. Впровадження системи НАССР (HACCP) у ресторанному господарстві (4 год.)

7 принципів системи НАССР. Законодавчі вимоги щодо обов'язковості НАССР для закладів HoReCa. Класифікація небезпечних чинників: біологічні, хімічні, фізичні, алергени. Визначення критичних точок контролю (ККТ) та встановлення критичних меж.

Самостійне вивчення: Передумови створення та впровадження системи НАССР. Сім принципів системи НАССР. Види небезпечних чинників у харчовому виробництві. Порядок визначення критичних контрольних точок. Моніторинг, верифікація та документація системи НАССР. **(6 год)** *(література 3, 6, 9, 13, 17, 20, 21)*

Тема 4. Санітарно-гігієнічні вимоги та безпека виробничих процесів (4 год.)

Програми-передумови НАССР. Санітарно-гігієнічний режим на кухні та в залі. Особиста гігієна персоналу та медичні огляди. Регламенти дезінфекції, дезінсекції та дератизації. Гігієнічний дизайн обладнання та зонування приміщень.

Самостійне вивчення: Програми-передумови НАССР та їх значення. Санітарно-гігієнічні вимоги до закладів ресторанного господарства. Особиста гігієна працівників. Організація дезінфекції, дезінсекції та дератизації. Гігієнічний дизайн обладнання та зонування виробничих приміщень. **(6 год)** *(література 1, 5, 10, 12, 14, 18, 20)*

Тема 5. Безпека та стандарти якості готельних послуг (4 год.)

Якість послуг номерного фонду, сервісу прийому та розміщення (Front Office). Стандарти чистоти, гігієни та білизняного господарства. Екологічна безпека в готелях, клінінг, використання професійної хімії та безпека мікроклімату в номерах.

Самостійне вивчення: Показники якості готельних послуг. Стандарти діяльності служби прийому та розміщення гостей. Вимоги до утримання номерного фонду. Екологічна безпека в готельному господарстві. Забезпечення належного мікроклімату та санітарного стану номерів. **(6 год)** *(література 2, 6, 8, 11, 15, 17, 21)*

Тема 6. Комплексна безпека гостей, персоналу та майна у закладах HoReCa (4 год.)

Техногенна та пожежна безпека закладів. Антитерористична захищеність, фізична та майнова безпека гостей. Протоколи дій у надзвичайних ситуаціях (евакуація, блек-аути, надання першої допомоги). Охорона праці персоналу та кібербезпека персональних даних гостей.

Самостійне вивчення: Система пожежної безпеки закладів HoReCa. Організація евакуаційних заходів у надзвичайних ситуаціях. Надання домедичної допомоги в закладах гостинності. Охорона праці персоналу. Захист майна та персональних даних гостей. **(6 год)** *(література 3, 4, 9, 13, 16, 18, 19)*

Тема 7. Аудит якості та оцінка задоволеності споживачів (3 год.)

Внутрішній та зовнішній аудит якості. Методологія «Таємний покупець» (Mystery Shopping). Методи вимірювання задоволеності клієнтів (NPS, CSAT). Управління рекламаціями, скаргами та роботу з відгуками в мережі Internet (TripAdvisor, Google Reviews).

Самостійне вивчення: Види аудиту якості у сфері HoReCa. Метод «Таємний покупець» як інструмент контролю якості. Показники оцінювання задоволеності споживачів NPS і CSAT. Управління скаргами та рекламаціями. Роль онлайн-відгуків у формуванні репутації закладу. **(6 год)** *(література 1, 6, 7, 10, 14, 17, 20, 21)*

Тема 8. Сертифікація та міжнародні системи менеджменту якості (3 год.)

Серії міжнародних стандартів ISO 9001 (менеджмент якості), ISO 22000 (безпечність харчових продуктів), ISO 14001 (екологічний менеджмент). Процедура проходження сертифікації. Екологічні маркування та «зелені» сертифікати у готельній сфері (наприклад, Green Key).

Самостійне вивчення: Призначення та структура стандарту ISO 9001. Особливості системи менеджменту безпечності харчових продуктів ISO 22000. Екологічний менеджмент відповідно до ISO 14001. Порядок проходження сертифікації підприємствами HoReCa. Міжнародні екологічні сертифікати в готельному бізнесі. Green Key як інструмент підвищення екологічної відповідальності закладу. **(6 год)** *(література 2, 5, 8, 11, 13, 16, 19, 21)*

Зміст практичних занять

Практичне заняття №1 (1 год.)

Аналіз нормативно-правової бази (Закони України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «Про туризм»). Порівняльний аналіз стандартів обслуговування для закладів різної категорії.

Практичне заняття №2 (1 год.)

Проведення бракеражу готової продукції. Оформлення бракеражного журналу, розробка специфікацій вхідного контролю якісних показників сировини від постачальників.

Практичне заняття №3 (2 год.)

Побудова блок-схеми технологічного процесу приготування страви. Виявлення ризиків та визначення ККТ за допомогою «Дерева рішень». Складання плану HACCP для обраного процесу.

Практичне заняття №4 (2 год.)

Розробка чек-листа внутрішнього санітарно-гігієнічного аудиту закладу ресторанного господарства. Моделювання ситуацій щодо усунення санітарних порушень.

Практичне заняття №5 (2 год.)

Розробка стандартної операційної процедури (SOP) для служби прибирання номерного фонду (Housekeeping). Оцінка дотримання алгоритму гігієнічної обробки номера.

Практичне заняття №6 (2 год.)

Розробка інструкції дій персоналу та алгоритмів евакуації при виникненні надзвичайних ситуацій (пожежа, відключення електроенергії, виявлення підозрілих предметів).

Практичне заняття №7 (2 год.)

Складання сценарію та карти оцінювання для візиту «Таємного покупця» в готель або ресторан. Розробка алгоритму опрацювання негативного відгуку та вирішення конфліктної ситуації з гостем.

Практичне заняття №8 (2 год.)

Розробка підготовчого чек-листа закладу HoReCa до проходження зовнішнього аудиту на відповідність стандарту ISO 22000 або отриманню «зеленого» сертифіката.

Зміст самостійної роботи здобувачів

Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:

Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	48	82
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	10	15
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	12	17
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	8	10
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	18	40

ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання:

1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно "Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти". Ознайомитись з документом можна за покликанням.

з

2) щодо оскарження результатів контрольних заходів

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за покликанням.

3) щодо відпрацювання пропущених занять

Згідно "Положення про організацію освітнього процесу" здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за покликанням.

4) щодо дотримання академічної доброчесності

"Положення про академічну доброчесність" закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за покликанням. Ознайомитись з "Політикою академічної доброчесності" - за покликанням.

5) щодо використання штучного інтелекту

"Положення про академічну доброчесність" визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за покликанням. "Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів" містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за покликанням.

Під час вивчення навчальної дисципліни «Якість продукції та безпека послуг в готельно-ресторанному бізнесі» здобувачі використовують ШІ:

- *створення презентацій, інфографіки, схем, чек-листів та іншого візуального контенту з питань якості продукції й безпеки послуг у сфері HoReCa;*
- *пошуку, узагальнення та систематизації інформації щодо стандартів якості, вимог безпечності харчових продуктів і послуг готельно-ресторанного господарства;*
- *розроблення документів системи управління якістю та безпечністю, технологічних інструкцій, процедур контролю, програм-передумов і документації HACCP;*
- *перекладу професійної літератури, нормативних документів, стандартів ISO та матеріалів міжнародних організацій у сфері якості та безпечності;*
- *підготовки доповідей, індивідуальних завдань, навчальних проєктів, аналітичних оглядів і презентацій з питань забезпечення якості та безпеки в закладах HoReCa;*
- *створення та редагування мультимедійного контенту, зокрема фото-, аудіо- та відеоматеріалів для навчання персоналу з питань санітарії, гігієни, охорони праці та безпечності харчових продуктів;*

- *аналізу сучасних систем менеджменту якості та безпечності, міжнародних стандартів, цифрових технологій контролю якості, інноваційного обладнання та практик управління ризиками у сфері готельно-ресторанного бізнесу.*

6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анульовується без права перескладання. Ознайомитись з відповідним документом можна за посиланням. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за покликанням.

№ п/п	Перелік сертифікованих (безкоштовних) онлайн-курсів	Перелік тем, які можуть бути перераховані (за умови наявності сертифіката на ім'я та прізвище студента/студентки)
1.	https://pll.harvard.edu/catalog?keywords=culinary	Тема 3. Впровадження системи HACCP (HACCP) у ресторанному господарстві
2.	https://profosvita.online/courses/course-v1:Profosvita+CM-R023-EDUFI+2023/about	Тема 5. Безпека та стандарти якості готельних послуг
3.	https://profosvita.online/courses/course-v1:Profosvita+CS-M14+2024/about	Тема 8. Сертифікація та міжнародні системи менеджменту якості

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання
ПРН 05 Розуміти приниципи, процеси і	Лекція, дискусія, аналіз виробничих ситуацій	Усне опитування, тестування, оцінювання практичних

технології організації роботи суб'єктів готельного- та ресторанного бізнесу.	(case-study), самостійна робота з нормативними документами та професійною літературою.	завдань.
ПРН 12 Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	Лекція, ситуаційний аналіз, розв'язання кейсів, робота з чек-листами контролю якості, аналіз стандартів ISO та HACCP.	Тестування, оцінювання практичних робіт, аналіз кейсів.
ПРН 14 Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.	Лекція, інструктаж, аналіз нормативно-правових актів, розбір практичних ситуацій.	Усне опитування, тестування, оцінювання ситуаційних завдань.

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНІ РЕСУРСИ

1. Технологічне обладнання та інвентар для приготування страв (плити, печі, міксери, ножі, кухонний інструментарій) для проведення практичних занять.
2. Мультимедійний проєктор або екран для демонстрації технологічних схем виробництва, презентацій, відеоматеріалів та майстер-класів із кулінарної справи.
3. Доступ до нормативних документів і стандартів (державні стандарти харчової продукції, санітарно-гігієнічні вимоги, HACCP, законодавство щодо харчової безпеки).
4. Програмне забезпечення для автоматизації виробничих процесів та обліку продукції (POS-системи, складський облік, системи управління закладами ресторанного господарства, Excel для аналізу діяльності).
5. Зразки сировини та продуктів для практичних занять з органолептичної оцінки, технології приготування та особливостей подавання страв.
6. Навчально-методична література, довідники та професійні видання з кулінарії, технології харчових продуктів, ресторанного сервісу.
7. Доступ до електронних освітніх платформ та професійних онлайн-ресурсів для виконання практичних завдань, підготовки презентацій, обміну матеріалами та командної роботи.
8. Спеціалізована навчальна кухня або лабораторія ресторанної справи, оснащена професійним обладнанням, інвентарем та посудом для відпрацювання технологій приготування і подавання страв.
9. Набори посуду та дегустаційного приладдя (тарілки, прибори, келихи, дегустаційні карти) для формування практичних навичок професійного сервісу.
10. Засоби для забезпечення санітарно-гігієнічних вимог та безпечної роботи кухні, включаючи засоби очищення, дезінфекції та індивідуального захисту.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	Всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	25	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Критерії оцінювання (аудиторні заняття):

«незадовільно»	володіє навчальним матеріалом лише на рівні елементарного розпізнавання окремих фактів, термінів і понять у сфері якості продукції та безпеки послуг готельно-ресторанного бізнесу; відтворює матеріал фрагментарно, окремими словами чи реченнями; демонструє знання лише окремих положень дисципліни; не здатний пояснити основні принципи управління якістю, вимоги до безпечності продукції та послуг, положення системи НАССР, санітарно-гігієнічні вимоги та стандарти якості у сфері HoReCa.
«задовільно»	володіє навчальним матеріалом на початковому рівні, здатний відтворити значну його частину переважно репродуктивно; за допомогою викладача може логічно викласти основні положення щодо забезпечення якості продукції та безпеки послуг, характеризувати окремі стандарти, вимоги до безпечності харчових продуктів, принципи НАССР та санітарно-гігієнічні заходи; демонструє знання щодо контролю якості продукції й послуг у закладах готельно-ресторанного господарства, але допускає помилки, які може виправити під керівництвом викладача.
«добре»	здатний застосовувати набуті знання у стандартних виробничих ситуаціях готельно-ресторанного бізнесу; частково контролює власні навчальні дії, наводить приклади щодо забезпечення якості продукції, впровадження вимог безпечності та організації системи контролю якості; вміє порівнювати, узагальнювати та систематизувати інформацію щодо нормативних вимог, стандартів якості та безпечності під керівництвом викладача; у цілому самостійно використовує професійні знання на практиці, контролює власну діяльність, виправляє помилки та аргументує власні рішення; вільно володіє матеріалом дисципліни, може розв'язувати типові професійні завдання у сфері забезпечення якості та безпеки послуг.

«відмінно»	виявляє творчі здібності у сфері управління якістю продукції та безпекою послуг у готельно-ресторанному бізнесі, самостійно визначає цілі власної навчальної діяльності; оцінює сучасні тенденції, стандарти та інноваційні підходи до забезпечення якості й безпечності, знаходить і використовує професійні джерела інформації без допомоги викладача; вільно висловлює власні думки щодо впровадження систем НАССР, міжнародних стандартів якості, методів аудиту та контролю; самостійно аналізує й оцінює професійні ситуації, демонструє обґрунтовану особисту позицію; застосовує набуті знання у нестандартних виробничих умовах, розробляє власні рішення щодо підвищення якості продукції та безпеки послуг, здатний до самостійного професійного розвитку й безперервного вдосконалення компетентностей.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Шкала оцінювання знань за ЄКТС:

Оцінка за національною шкалою	**Рівень досягнень, %**	**Шкала ECTS**
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-

Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з’явилися на екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ
Основна література

1. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».
2. Закон України «Про захист прав споживачів».
3. Закон України «Про туризм».
4. ДСТУ ISO 22000:2019 Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі. Національний стандарт є ідентичним міжнародному стандарту ISO 22000:2018.
5. ISO 9001:2015 Quality Management Systems Requirements.
6. ISO 14001:2015 Environmental Management Systems Requirements.
7. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. Організація готельно-ресторанного господарств: навчальний посібник. Київ: Київський національний університет будівництва і архітектури, 2022. 404 с.
8. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник. 4-те вид. Київ : Центр учбової літератури, 2026. 280 с.
9. Іванова О. В., Капліна Т. В. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2023. 399 с.
10. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 392 с.
11. Давидова О. Ю., Колонтаєвський О. П., Сегеда І. В. Гігієна і санітарія закладів готельно-ресторанного господарства : навчальний посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 248 с.

Електронні ресурси

12. Держпродспоживслужба України: офіційний вебсайт. URL: https://dpss.gov.ua (дата звернення: 28.08.2026).
13. Законодавство України: офіційний вебпортал Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua (дата звернення: 28.08.2026).
14. International Organization for Standardization (ISO): офіційний сайт. URL: https://www.iso.org (дата звернення: 28.08.2026).
15. Green Key: міжнародна програма екологічної сертифікації закладів гостинності. URL: https://www.greenkey.global (дата звернення: 28.08.2026).
16. Food Safety. European Commission: офіційний вебпортал з питань безпечності харчових продуктів. URL: https://food.ec.europa.eu (дата звернення: 28.08.2026).
17. Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO): офіційний сайт. URL: https://www.fao.org (дата звернення: 28.08.2026).
18. World Health Organization (WHO). Food Safety: офіційний інформаційний ресурс. URL: https://www.who.int/health-topics/food-safety (дата звернення: 28.08.2026).
19. Наукова бібліотека України ім. В. І. Вернадського: електронний ресурс. URL: http://www.nbuv.gov.ua (дата звернення: 28.08.2026).

20.Tripadvisor: міжнародна платформа відгуків і оцінювання якості туристичних та готельно-ресторанних послуг. URL: https://www.tripadvisor.com (дата звернення: 28.08.2026).
21.Google Maps Reviews: сервіс оцінювання якості послуг та аналізу відгуків споживачів. URL: https://www.google.com/maps (дата звернення: 28.08.2026).