ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я та туризму
_____ М.В. Маліков
(підпис) (ініціали та прізвище)
«07» 10 2026

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю послуг у сфері обслуговування

підготовки магістра
(назва освітнього ступеня)
денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Туризмознавство і гостинність
(назва)
Спеціальності J3 Туризм та рекреація
(шифр, назва спеціальності)
галузі знань J Транспорт та послуги

ВИКЛАДАЧ (-ЧІ): Чуєва Інна Олександрівна, к.н.ф.в.с., доцент
(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри_____

Протокол №_1_ від "05" 08 2026 р.
Завідувач кафедри_____
(підпис) Н.В. Маковецька
(ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми
_____ Н.В. Маковецька
(підпис) (ініціали, прізвище)

2026 рік

Зв'язок з викладачем:
E-mail: denizenko@ukr.net
Сезн ЗНУ повідомлення: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення), https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9985
Телефон: +380 97 705 87 74
Інші засоби зв'язку: Zoom, Viber (0977058774), Telegram
Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи Запорізького національного університету, 4 навчальний корпус, ауд. 306 (вул. Дніпровська, 33-А)

1. Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю послуг у сфері обслуговування» є формування у студентів 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, умінь і навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг на підприємствах сфери обслуговування.

Основні завдання дисципліни. вивчення теоретичних основ забезпечення та управління якістю послуг, які надають туристичні підприємства та заклади готельно-ресторанного бізнесу; ознайомлення з підходами до розроблення і впровадження систем управління якості, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації; проведення практичних робіт з визначення організаційної структури системи управління якістю, розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації СУЯ підприємств сфери обслуговування. Курс враховує сучасні виклики: якість в умовах воєнного часу, цифрові канали відгуків гостей, вимоги безпечності харчових продуктів і сталого розвитку.
Місце дисципліни в освітній програмі. Дисципліна (ППС 5) є обов'язковим компонентом циклу професійної підготовки освітньо-професійної програми «Туризмознавство і гостинність» (спеціальність J3 «Туризм та рекреація», другий (магістерський) рівень), вивчається у 2 семестрі, обсяг – 3 кредити ЄКТС, завершується екзаменом. **Пререквізити:** «Міжнародний туристичний бізнес» (ППС 1), «Бренд- і PR-менеджмент у туризмі та гостинності» (ППС 2), «Управління персоналом підприємств сфери обслуговування» (ППОП 1). **Постреквізити:** «Виробнича практика» (ППС 6), підготовка кваліфікаційної роботи магістра (ПА 1).
Методи й технології навчання. Лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні та групові проєкти, дискусії, тренінги та воркшопи. Сучасні форми: інвертоване навчання (матеріали й короткі тести в Moodle до заняття, обговорення – на занятті); кейс-метод на реальних підприємствах сфери гостинності; аналіз онлайн-відгуків гостей та розрахунок показників (NPS, CSAT); «таємний гість» (mystery shopping) у форматі рольової гри; побудова діаграм Парето та Ісікави, контрольних карт у Excel / Google Таблицях; командне розроблення схеми процесів і структури документації СУЯ; інтерактивні опитування (Moodle, Mentimeter, Kahoot); гібридний формат (Zoom + Moodle) за потреби.
Інструменти та цифрова грамотність. Використання мультимедійних засобів, MS Excel / Google Таблиць, інструментів візуалізації процесів (Miro, draw.io), платформ відгуків і рейтингів, електронного курсу в Moodle. Інструменти штучного інтелекту можна застосовувати як допоміжні (пояснення термінів, чернетки процедур, групування відгуків) з обов'язковим зазначенням у роботі та перевіркою за першоджерелами (тексти стандартів, закони); відповідальність за достовірність несе здобувач.

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Управління якістю послуг у сфері обслуговування

Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	**денна форма здобуття освіти**
1	*2*
Статус дисципліни	**Обов'язкова** (ППС 5, цикл професійної підготовки)
Семестр	2-й; навчальний рік 2026/2027; 10 тижнів
Кількість кредитів ECTS	3 (90 годин)
Кількість годин	90 (аудиторних – 40)
Лекційні заняття	20 год.
Семінарські / Практичні / Лабораторні заняття	20 год.
Самостійна робота	50 год.
Консультації	Очні: за попередньою домовленістю в робочі дні (друга половина дня), 4 навчальний корпус ЗНУ, вул. Дніпровська, 33-А. Онлайн: за попередньою домовленістю, Viber (+38 097 705 87 74), у робочі дні з 9:30 до 17:00
Вид підсумкового семестрового контролю:	**екзамен**
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9985

2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Компетентності/ результати навчання	**Методи навчання**	**Форми і методи оцінювання**
1	*2*	*3*
ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності. ЗК 4. Здатність розробляти проєкти та управляти ними.	Практичні заняття, кейс-метод, дискусії, тренінги та воркшопи, індивідуальні та групові проєкти	Практичні завдання; презентація; проєкт на екзамені
ЗК 5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт. ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.	Практичні заняття, кейс-метод, дискусії, тренінги та воркшопи, індивідуальні та групові проєкти; аналіз відгуків гостей	Ситуаційні задачі; дебати; тренінг; тестування
СК 1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.	Лекції, самостійна робота, інвертоване навчання (Moodle), робота зі стандартами	Усне опитування; тестування online; усна відповідь на екзамені

РН 2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.		
СК 3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях. РН 8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.	Практичні заняття, кейс-метод, дискусії, тренінги та воркшопи, індивідуальні та групові проєкти; розроблення схеми процесів СУЯ	Контрольна робота; практична робота; проєкт
СК 5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією. СК 6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації. РН 6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.	Практичні заняття з кваліметрії та статистичних методів (Excel); самостійна робота	Практична робота; контрольна робота; тестування
СК 8. Здатність розробляти, впроваджувати і просувати регіональні туристичні продукти і послуги у сфері туризму та гостинності відповідно динаміки змін сучасності. РН 9. Розробляти та реалізовувати проєкти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності. РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.	Індивідуальні та групові проєкти; тренінги та воркшопи; дискусії	Практичне завдання на екзамені (метод проєктів); презентація; тренінг

Примітка. *Компетентності та програмні результати навчання подано за матрицями відповідності освітньо-професійної програми «Туризмознавство і гостинність» (2025 р.) для компонента ППС 5.*

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Якість і конкурентоспроможність: розвиток теорії та умови війни

Тема 1. Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки: поняття якості, вплив на конкурентоспроможність, методи підвищення якості послуг, міжнародні стандарти. Тема 2. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю: від контролю до тотального управління; ISO, TQM, Lean. Тема 3. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості в умовах війни: порушення ланцюгів постачання, стійкість виробництва й послуг, роль державного регулювання, адаптація бізнес-процесів.

Змістовий модуль 2. Кваліметрія та управління якістю у сфері обслуговування

Тема 4. Якість як об'єкт управління; організаційно-економічні основи кваліметрії: поняття, види (продукції, процесів, послуг), методи кількісної оцінки, індекси й математичні моделі. Тема 5. Управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування: особливості, показники якості послуг, методи контролю, клієнтський досвід, стандарти якості, онлайн-відгуки та NPS.

Змістовий модуль 3. Проектування послуг та системи управління якістю за ISO 9000

Тема 6. Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю: етапи, вимоги до якості, стандартизація процесів, інновації. Тема 7. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000: принципи та вимоги ISO 9001, впровадження, переваги й виклики; міжнародні та національні премії якості (Демінга, Болдриджа, Європейська премія якості).

Змістовий модуль 4. TQM, безпека харчових продуктів, інструменти якості та маркетингові дослідження

Тема 8. Управління якістю на базі концепції TQM. Тема 9. Система управління безпекою харчових продуктів: HACCP, ISO 22000. Тема 10. Інструменти й технології управління якістю у сфері обслуговування: статистичний контроль, Шість сигм, Lean, бенчмаркінг, аналіз ризиків, цифрові засоби моніторингу; процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку.

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин	Згідно з розкладом
		о/д.ф.	
1	*2*	*3*	*4*
Змістовий модуль 1. Якість і конкурентоспроможність: розвиток теорії та умови війни			
Лекція 1	**Якість і конкурентоспроможність в умовах ринкової економіки** Поняття якості в ринковій економіці; вплив якості на конкурентоспроможність підприємства; методи підвищення якості продукції та послуг; міжнародні стандарти якості та їх вплив на ринок.	2	тиждень 1
Практичне заняття 1	**Основні категорії та поняття у сфері якості** Визначення якості: сутність, критерії, підходи; основні терміни (стандарти, сертифікація, контроль якості); роль управління якістю в сучасній економіці. Усне опитування.	2	тиждень 1
Лекція 2	**Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю** Історичні етапи: від контролю до управління; впровадження СУЯ; сучасні підходи (ISO, TQM, Lean); тенденції розвитку управління якістю.	2	тиждень 2
Практичне заняття 2	**Якість як складовий елемент конкурентоспроможності** Вплив якості на конкурентоспроможність; порівняння якості як стратегічної переваги в різних галузях; методи покращення якості. Ситуаційна задача (кейс).	2	тиждень 2

Лекція 3	**Організаційно-економічні принципи забезпечення якості в умовах війни** Вплив війни на організаційні та економічні аспекти управління якістю; стійкість виробництва й послуг; роль державного регулювання; адаптація бізнес-процесів.	2	тиждень 3
Практичне заняття 3	**Якість як об'єкт управління** Якість як керований елемент у виробництві та наданні послуг; підходи до управління якістю; моніторинг і контроль на різних етапах. Дебати та дискусії.	2	тиждень 3
Самостійна робота	**Питання для самостійного опрацювання (по 5 год.):** 1. Що таке конкурентоспроможність і як якість впливає на неї? 2. Як еволюціонували теорії управління якістю від контролю до сучасних систем? 3. Як організаційно-економічні принципи управління якістю змінюються в умовах воєнного часу?	15	протягом семестру
Змістовий модуль 2. Кваліметрія та управління якістю у сфері обслуговування			
Лекція 4	**Організаційно-економічні основи кваліметрії** Поняття кваліметрії та її роль; види (продукції, процесів, послуг); методи кількісної оцінки якості (математичні моделі та індекси); кваліметрія й конкурентоспроможність.	2	тиждень 4
Практичне заняття 4	**Кваліметрія: поняття, види, об'єкти** Роль кваліметрії; класифікація видів (продуктова, процесна, послугова); методи кількісної оцінки якості продукції та послуг. Презентація.	2	тиждень 4
Лекція 5	**Управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування** Особливості управління якістю у сфері обслуговування; методи контролю та покращення якості послуг; роль клієнтського досвіду; стандарти й нормативи якості.	2	тиждень 5
Практичне заняття 5	**Управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування** Особливості управління якістю у сфері послуг; показники якості послуг та методи їх оцінки (NPS, CSAT, аналіз відгуків); впровадження СУЯ. Контрольна робота. Тестування online №1.	2	тиждень 5
Самостійна робота	**Питання для самостійного опрацювання (по 5 год.):** 1. Які основні принципи кваліметрії і як вона використовується для оцінки якості? 2. У чому полягає відмінність між управлінням якістю продукції та послуг у сфері обслуговування і виробництві?	10	протягом семестру
Змістовий модуль 3. Проектування послуг та системи управління якістю за ISO 9000			
Лекція 6	**Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства в системі управління якістю** Етапи проектування; вимоги до якості на етапі розробки; стандартизація процесів; впровадження інновацій у системи якості.	2	тиждень 6
Практичне заняття 6	**Міжнародні та національні премії у сфері якості** Премії Демінга, Болдриджа, Європейська премія якості; вплив національних премій на розвиток бізнесу; критерії оцінки організацій. Тренінг і	2	тиждень 6

	рольова гра («таємний гість»).		
Лекція 7	**Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000** Історія та розвиток ISO 9000; принципи й вимоги; процес впровадження; переваги та виклики; премії якості.	2	тиждень 7
Практичне заняття 7	**Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000** Принципи та вимоги ISO 9000/9001; процедура впровадження на підприємстві; вигоди від впровадження СУЯ; схема процесів та структура документації СУЯ. Практична робота.	2	тиждень 7
Самостійна робота	**Питання для самостійного опрацювання (по 5 год.):** 1. Як впровадження систем управління якістю ISO 9000 може вплинути на діяльність підприємства? 2. Які процеси пов'язані з проектуванням і розробкою продукції та послуг у системі управління якістю? 3. Які основні міжнародні премії у сфері якості існують і на яких критеріях базується їх присудження?	15	протягом семестру
Змістовий модуль 4. TQM, безпека харчових продуктів, інструменти якості та маркетингові дослідження			
Лекція 8	**Управління якістю на базі концепції TQM** Основні положення TQM; взаємодія всіх рівнів організації; методи постійного покращення; переваги TQM.	2	тиждень 8
Практичне заняття 8	**Управління якістю на базі концепції TQM** Принципи TQM; роль постійного вдосконалення; переваги TQM для організацій різних галузей; діаграми Парето та Ісікави. Самостійна робота.	2	тиждень 8
Лекція 9	**Система управління безпекою харчових продуктів** Поняття безпеки харчових продуктів; основи HACCP; ідентифікація ризиків і контроль критичних точок; роль стандартів безпеки.	2	тиждень 9
Практичне заняття 9	**Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування** Ключові показники якості у сфері обслуговування; методи забезпечення високого рівня обслуговування; вплив задоволеності клієнтів на СУЯ; HACCP (принципи й критичні точки).	2	тиждень 9
Лекція 10	**Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у сфері обслуговування** Шість сигм, Lean, статистичний контроль якості; технології контролю на всіх етапах обслуговування; оптимізація процесів; технологічні рішення для моніторингу якості.	2	тиждень 10
Практичне заняття 10	**Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у сфері обслуговування** Маркетингові дослідження як елемент управління якістю; аналіз потреб ринку; зв'язок дослідження ринку з розробкою стандартів якості. Тестування online №2; обговорення проєктів.	2	тиждень 10
Самостійна робота	**Питання для самостійного опрацювання (по 5 год.):** 1. Які основні переваги концепції TQM (Total	10	протягом семестру

	Quality Management) для організацій? 2. Як маркетингові дослідження впливають на формування стандартів якості продукції та послуг?		
Разом	**20 год. лекцій + 20 год. практичних занять + 50 год. самостійної роботи**	**90**	

5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	Вид контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Поточний контроль				
Змістовий модуль 1 (Теми 1–3)				
Практичне заняття №1	Усне опитування	Діалог викладача зі студентом: категорії та поняття у сфері якості.	Правильність і повнота відповіді; логічність; знання термінології; аргументація; впевненість. Термін: на занятті (тиждень 1).	5
Практичне заняття №2	Ситуаційна задача (кейс)	Якість як стратегічна перевага: вирішення проблемної ситуації, наближеної до реальних умов.	Правильність вирішення; застосування теорії; логічність; творчий підхід; аргументованість. Термін: на занятті (тиждень 2).	5
Практичне заняття №3	Дебати та дискусії	Якість як об’єкт управління; підходи до управління якістю.	Якість аргументів; логічність; уміння слухати й відповідати опоненту; ораторські навички; дотримання регламенту. Термін: на занятті (тиждень 3).	5
Змістовий модуль 2 (Теми 4–5)				
Практичне заняття №4	Презентація	Кваліметрія: види, об’єкти, методи оцінки якості (публічний захист).	Змістовність і повнота; структурованість; візуальне оформлення; ораторські навички; відповіді на запитання. Термін: на занятті (тиждень 4).	5
Практичне заняття №5	Контрольна робота	Показники якості послуг та методи їх оцінки (розрахунки, письмовий виклад).	Оцінювання за критеріями: правильність і повнота виконання; логічність і послідовність; застосування теоретичних знань; самостійність; дотримання терміну. 5 б. – повністю; 3–4 б. – з неточностями; 1–2 б. – частково; 0 б. – не виконано. Термін: на занятті (тиждень 5).	5
Самостійна робота	Тестування online №1 (Moodle)	Теми 1–5.	Тест: 15–30 завдань із вибором відповіді (одна правильна) або відкритих; оцінка пропорційна кількості правильних відповідей; врахування	10

			часового обмеження (перевищення часу може знизити оцінку). Термін: до кінця тижня 5.	
Змістовий модуль 3 (Теми 6–7)				
Практичне заняття №6	Тренінг і рольова гра	Премії якості; моделювання професійних ситуацій («таємний гість», аудит якості обслуговування).	Активність участі; робота в команді; застосування знань; комунікативні навички; розв'язання поставлених завдань. Термін: на занятті (тиждень 6).	5
Практичне заняття №7	Практична робота	Схема процесів та структура документації СУЯ за ISO 9000.	Оцінювання за критеріями: правильність і повнота виконання; логічність і послідовність; застосування теоретичних знань; самостійність; дотримання терміну. 5 б. – повністю; 3–4 б. – з неточностями; 1–2 б. – частково; 0 б. – не виконано. Термін: на занятті (тиждень 7).	5
Змістовий модуль 4 (Теми 8–10)				
Практичне заняття №8	Самостійна робота	TQM, діаграми Парето та Ісікави для обраного підприємства.	Оцінювання за критеріями: правильність і повнота виконання; логічність і послідовність; застосування теоретичних знань; самостійність; дотримання терміну. 5 б. – повністю; 3–4 б. – з неточностями; 1–2 б. – частково; 0 б. – не виконано. Термін: на занятті (тиждень 8).	5
Самостійна робота	Тестування online №2 (Moodle)	Теми 6–10.	Тест: 15–30 завдань із вибором відповіді (одна правильна) або відкритих; оцінка пропорційна кількості правильних відповідей; врахування часового обмеження (перевищення часу може знизити оцінку). Термін: до кінця тижня 10.	10
Усього за поточний контроль				**60**
Підсумковий контроль				
Форма підсумкового контролю	**Вид підсумкового контрольного заходу**	**Зміст підсумкового контрольного заходу**	**Критерії оцінювання**	**Усього балів**
Екзамен	Усне опитування з двох випадкових питань	**Питання для підготовки:** 1. Що таке якість та які основні елементи її визначення? 2. Які фактори впливають на конкурентоспроможність підприємства у сфері якості? 3. Які основні етапи розвитку теорії управління якістю?	Два питання по 5 б.: повнота й правильність відповіді, термінологія, аргументація.	10

		4. Що таке кваліметрія і як вона застосовується в управлінні якістю? 5. Які ключові принципи управління якістю у сфері обслуговування? 6. Яка роль стандартів ISO 9000 у системі управління якістю? 7. Що таке концепція TQM і як вона реалізується на практиці? 8. Які організаційно-економічні принципи забезпечення якості в умовах війни? 9. Що таке об'єкт управління якістю і як ним керувати? 10. Які основні показники якості продукції та послуг? 11. Які види кваліметрії існують і які їх особливості? 12. Як маркетингові дослідження впливають на якість продукції та послуг? 13. Що таке система HACCP і як вона використовується у харчовій промисловості? 14. Які процеси включає проектування та розробка продукції у системі управління якістю? 15. Які критерії використовуються для оцінки якості продукції за допомогою кваліметрії? 16. Як якість впливає на рівень задоволення споживачів у сфері послуг? 17. Що таке стандартизація і як вона пов'язана з якістю? 18. Які інструменти використовуються для управління якістю у сфері обслуговування? 19. Як впровадження TQM може покращити ефективність організації? 20. Які основні методи оцінки якості продукції на ринку? 21. Які міжнародні премії існують у сфері якості і які їхні критерії? 22. Як забезпечити стійкість якості продукції та послуг під час кризи або війни? 23. Які переваги та виклики впровадження стандартів ISO 9000? 24. Як концепція постійного вдосконалення використовується у системах управління якістю? 25. Що таке процес управління якістю і які етапи він включає? 26. Яка роль інновацій у покращенні якості продукції та послуг? 27. Які основні інструменти управління ризиками у системі якості? 28. Як клієнтські відгуки впливають на систему управління якістю у сфері послуг? 29. Які основні функції відділу контролю якості на підприємстві? 30. Як впровадження		

		автоматизованих систем управління якістю може підвищити ефективність процесів?		
	Контрольне тестування (Moodle)	30 запитань з однією правильною відповіддю; обмеження часу – 45 хв.	Оцінюється кількість правильних відповідей; перевищення часу може знизити оцінку або анулювати результат.	10
	Практичне завдання – метод проєктів	Комплексна проєктна робота: аналітичний огляд і прогноз розвитку обраного сектору або ринку міжнародного туризму з пропозиціями для України (дані UN Tourism, WTTC, OECD, Держстат); презентація результатів.	20 б.: відповідність завданню – до 4; інноваційність і креативність – до 4; якість і глибина дослідження – до 4; практичне застосування результатів – до 4; оформлення та презентація – до 4.	20
Усього за підсумковий контроль				**40**

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	**За шкалою університету**	**За національною шкалою**	
		Екзамен	**Залік**
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

6. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література

Основні джерела:

1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник. Х.: ХНАМГ, 2019. 414 с.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х.: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 488 с.
3. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2017. 368 с.
4. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2019. 234 с.
5. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. 3-тє вид., випр. і доп. К.: Знання, КОО, 2020. 471 с.
6. Скібіцька Л. І. Менеджмент: навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів. К.: Центр учбової літератури, 2021. 415 с.
7. Шемаєва Л. Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія. Х.: ХНЕУ, 2019. 240 с.
8. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII (чинна редакція). URL: https://zakon.rada.gov.ua
9. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII (чинна редакція). URL: https://zakon.rada.gov.ua
10. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР (чинна редакція). URL: https://zakon.rada.gov.ua

11. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ».
12. ISO 22000:2018. Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain. Geneva: ISO, 2018.
13. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // Journal of Retailing. 1988. Vol. 64, No. 1. P. 12–40.
14. Reichheld F. F. The One Number You Need to Grow // Harvard Business Review. 2003. Vol. 81, No. 12. P. 46–54.
15. UN Tourism. World Tourism Barometer. Vol. 24, Issue 3. Madrid, September 2026. URL: https://www.untourism.int
16. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. К.: Знання, 2012. 343 с.
17. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 328 с.
18. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2016. 672 с.
19. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Львів: Магнолія-2006, 2012. 328 с.
20. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання; КОО, 2013. 457 с.
21. Шуляр Р. В. Управління якістю: навч. посіб. Львів: НУ «Львівська політехніка», 2009. 160 с.

Додаткові джерела:

1. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. К.: Знання, 2012. 343 с.
2. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 328 с.
3. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2016. 672 с.
4. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Львів: Магнолія-2006, 2012. 328 с.
5. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання; КОО, 2013. 457 с.
6. Шуляр Р. В. Управління якістю: навч. посіб. Львів: НУ «Львівська політехніка», 2009. 160 с.

Інформаційні ресурси

1. Електронний курс у СЕЗН ЗНУ (Moodle): https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9985
2. Офіційний сайт Світової організації туризму (UN Tourism, раніше UNWTO): https://www.untourism.int
3. Туристична бібліотека «Все про туризм»: http://tourlib.net
4. Офіційний сайт Всесвітнього економічного форуму: http://www.weforum.org
5. Офіційний сайт Державної служби статистики України: http://www.ukrstat.gov.ua
6. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO): https://www.iso.org
7. Наукова бібліотека ЗНУ: http://library.znu.edu.ua

7. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Успішне опанування дисципліни потребує завчасного ознайомлення з метою, завданнями та структурою курсу (силабусом), вдумливого сприйняття лекційного матеріалу, своєчасної підготовки до практичних занять і виконання всіх завдань згідно з графіком навчального процесу. Інтерактивний характер курсу (дискусії, кейси, тренінги) передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Взаємоповага учасників навчального процесу передбачає не спізнюватися на заняття, не відволікати викладача й колег, виявляти доброзичливий інтерес до відповідей одногрупників. Здобувачі, які за певних обставин не можуть відвідувати заняття регулярно, мають впродовж тижня узгодити з викладачем графік відпрацювання. Пропущені завдання відпрацьовуються на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску усно (співбесіда за питаннями плану заняття) або дистанційно в Zoom; в окремих випадках – письмово. Здобувачі, які на початок екзаменаційної сесії мають понад 70 % невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.

Політика академічної доброчесності.

Усі письмові роботи (творче завдання, ІДЗ, курсова робота) перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення. Плагіатом вважається: копіювання чужої роботи та оприлюднення під своїм іменем; суміш власного й запозиченого тексту без цитування; рерайт без згадування автора. Будь-яка запозичена ідея, думка, ілюстрація чи фото має супроводжуватися посиланням на першоджерело. До письмових робіт за вимогою викладача додається підписана Декларація академічної доброчесності (див. Додаток). Роботи з ознаками плагіату відхиляються без права перескладання.

Посилання на Wikipedia та бази готових рефератів неприпустимі. Інструменти штучного інтелекту дозволено використовувати лише як допоміжні, з обов'язковим зазначенням у роботі; за достовірність даних і висновків відповідає здобувач.

Визнання результатів неформальної освіти.
Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами та іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання (профільні онлайн-курси, тренінги, стажування в туристичних підприємствах), регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: https://tinyurl.com/y8gbt4xs.

Використання комп'ютерів і телефонів на занятті.
Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекцій і семінарів дозволяється виключно у навчальних цілях (уточнення даних, робота з онлайн-джерелами, інтерактивні опитування). Перед початком заняття слід вимкнути звук. Під час контрольних заходів (диктанти, тести, екзамен) використання гаджетів заборонено; у разі порушення робота анулюється без права перескладання.

Комунікація.
Базова платформа комунікації – Moodle. Важливі повідомлення (терміни подання завдань, коди доступу до Zoom) розміщуються на форумі курсу; для персональних запитів використовуються приватні повідомлення. Викладач відповідає впродовж трьох робочих днів. Переконайтеся, що e-mail у профілі Moodle актуальний, і регулярно перевіряйте папку «Спам». Для термінових питань пишіть на denizenko@ukr.net із позначкою «Важливо» або у Viber 0977058774, указавши прізвище, ім'я, курс і шифр групи.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ НА 2026-2027 н.р. доступний за адресою: http://surl.li/afeagu.

НАВЧАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: https://tinyurl.com/y9tve4lk.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (у тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Процедура повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9pkmmp5.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: https://tinyurl.com/57wha734.
Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/yd6bq6p9; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9r5dpwh.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ
Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**
Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua
Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Спеціалізована допомога: (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: https://tinyurl.com/ydhcsagx.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: http://library.znu.edu.ua. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ (СЕЗН ЗНУ): https://moodle.znu.edu.ua.
Посилання для відновлення паролю: https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/