ПОЛТАВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПОЛТАВСЬКОГО УНІВЕРСИТЕТУ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Циклова комісія харчових технологій і готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ПФК ПУЕТ
_____ Л.ФРАНКО
(підпис) (ініціали, прізвище)

«02» вересня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі»
освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»
спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
(код) (назва спеціальності)
галузь знань J Транспорт та послуги
(код) (назва галузі знань)

Робоча програма навчальної дисципліни **«Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі»** схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні циклової комісії харчових технологій і готельно-ресторанної справи

Протокол від «02» вересня 2026 року № 1

Полтава 2026

Укладач: Рибакова С.С., спеціаліст вищої категорії, викладач Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітнього ступеню «фаховий молодший бакалавр»



Ольга ВОЛОДЬКО
02 вересня 2026 р.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ..... 4
РОЗДІЛ 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ..... 5
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ..... 7
РОЗДІЛ 6. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ..... 21
РОЗДІЛ 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА..... 24
РОЗДІЛ 8. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ..... 27

РОЗДІЛ 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни «Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі»

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	*Пререквізити: «Організація готельного обслуговування», «Організація клінінгового обслуговування», «Практикум з комп'ютерних технологій у готельному бізнесі»* *Постреквізити: «Основи класичної кулінарії та сучасні кулінарні тренди», «Ресторани в готельній індустрії», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю»*
Мова викладання	українська
Статус дисципліни обов'язкова	
Курс/семестр вивчення	2 курс/3 семестр
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5 кредитів/2 модулів
Денна форма навчання:	
Кількість годин: 150 – загальна кількість: 3 семестр 150.	
- лекції: 40	
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 20	
- самостійна робота: 90	
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен	

РОЗДІЛ 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ. ПЕРЕЛІК КОМЕНТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Мета вивчення дисципліни «Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі» полягає у формуванні у здобувачів фахової передвищої освіти системи теоретичних знань і практичних умінь у сфері стандартизації, сертифікації, оцінки відповідності та управління якістю продукції і послуг; набутті здатності застосовувати вимоги нормативних документів у професійній діяльності, оцінювати показники якості продукції та послуг, здійснювати контроль їх відповідності встановленим вимогам, а також розуміти принципи функціонування систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

– сформувати знання про сутність, мету, завдання, функції та основні принципи стандартизації, її об’єкти, суб’єкти та рівні;

– ознайомити здобувачів з історичними етапами розвитку міжнародної, європейської та вітчизняної стандартизації, значенням міжнародних стандартів для сфери гостинності;

– сформувати розуміння організаційно-методичних основ і методів стандартизації, зокрема уніфікації, типізації, класифікації, систематизації, комплексної та випереджувальної стандартизації;

– ознайомити з організаційними та правовими засадами національної системи стандартизації України, суб’єктами стандартизації та особливостями застосування національних стандартів;

– сформувати вміння орієнтуватися в нормативних документах, визначати сферу їх застосування та використовувати встановлені вимоги у діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;

– сформувати знання про сутність, мету, принципи та основні поняття сертифікації й оцінки відповідності, розуміння відмінностей між сертифікацією, декларуванням відповідності та акредитацією;

– ознайомити з особливостями сертифікації продукції, процесів, робіт і послуг, а також загальними етапами проведення сертифікації;

– сформувати розуміння специфіки готельних і ресторанних послуг як об’єктів оцінювання якості, основних показників та методів оцінювання їх відповідності встановленим вимогам;

– сформувати здатність визначати ознаки, властивості та показники якості продукції і послуг, що впливають на задоволення потреб споживачів;

– ознайомити з принципами побудови та функціонування систем управління якістю, процесним підходом, ризик-орієнтованим мисленням, внутрішнім аудитом і постійним поліпшенням;

– сформувати розуміння призначення стандартів серії ISO 9000 та вимог ISO 9001 у системі управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства;

– сформувати практичні вміння здійснювати контроль якості продукції та послуг закладів готельного і ресторанного господарства та застосовувати отримані знання під час вирішення типових професійних завдань.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності. СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.	РН 14. Здійснювати контроль якості продукції та послуг закладів готельного та ресторанного господарства.

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МОДУЛЬ І ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

Тема 1 Вступ. Основні поняття та принципи стандартизації.

Предмет, мета та завдання дисципліни, її місце у професійній підготовці фахівців готельно-ресторанної сфери. Сутність стандартизації, її основні поняття, об'єкти та суб'єкти. Поняття стандарту, нормативного документа та технічних умов. Мета, завдання, функції та основні принципи стандартизації. Рівні стандартизації: міжнародний, регіональний, національний та рівень підприємства. Основні види нормативних документів та сфери їх застосування. Об'єкти стандартизації у готельно-ресторанному господарстві: продукція, послуги, процеси та обладнання. Взаємозв'язок стандартизації, метрології та забезпечення якості. Значення стандартизації для забезпечення належної якості продукції й послуг, упорядкування процесів обслуговування та задоволення потреб споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

Тема 2 Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації.

Передумови виникнення стандартизації та основні етапи її історичного розвитку. Формування принципів упорядкування й уніфікації вимог до продукції, процесів і послуг. Становлення міжнародної стандартизації та її значення для розвитку міжнародної торгівлі й сфери послуг. Основні напрями діяльності міжнародних організацій зі стандартизації. Роль ISO та IEC у розвитку міжнародної стандартизації. Європейська стандартизація та діяльність європейських організацій у сфері формування спільних вимог до продукції та послуг. Основні етапи становлення і розвитку стандартизації в Україні. Гармонізація національних стандартів із міжнародними та європейськими стандартами. Розвиток стандартизації у сфері готельно-ресторанного господарства та її значення для забезпечення якості обслуговування гостей.

Тема 3 Організаційно-методичні основи стандартизації.

Методичні засади стандартизації та характеристика її основних методів. Уніфікація, типізація, систематизація та класифікація як методи стандартизації. Сутність комплексної та випереджувальної стандартизації, особливості та напрями їх застосування. Види стандартів за об'єктами стандартизації. Стандарти на продукцію, процеси, послуги, терміни та методи контролю. Структура стандарту, зміст його основних розділів та загальні вимоги до викладення нормативних положень. Основні етапи розроблення, погодження, прийняття, перегляду, застосування та скасування стандартів. Особливості організації стандартизації на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Стандарти підприємства та стандартні операційні процедури

обслуговування. Організація впровадження стандартів і контролю дотримання встановлених вимог у діяльності готелів та закладів ресторанного господарства.

Тема 4 Національна система стандартизації України.

Сутність, мета, призначення та організаційна структура національної системи стандартизації України. Правові й організаційні засади стандартизації та її місце в системі технічного регулювання. Суб'єкти національної системи стандартизації, їх функції та повноваження. Національний орган стандартизації та основні напрями його діяльності. Технічні комітети стандартизації, їх призначення та участь у розробленні стандартів. Національні стандарти України, їх позначення, сфера застосування та порядок прийняття. Гармонізація національних стандартів із міжнародними та європейськими. Інформаційне забезпечення стандартизації, пошук нормативних документів та перевірка їх актуальності. Добровільне застосування стандартів та обов'язкові вимоги законодавства до продукції й послуг. Стандарти та інші нормативні документи у сфері готельного і ресторанного господарства. Взаємозв'язок стандартизації, технічного регулювання та оцінки відповідності продукції й послуг.

МОДУЛЬ ІІ. ОСНОВИ СЕРТИФІКАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ, ПОСЛУГ І СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 5 Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації.

Сутність сертифікації, її мета, завдання та основні принципи. Передумови виникнення та основні етапи історичного розвитку сертифікації. Формування понятійно-термінологічного апарату у сфері сертифікації та оцінки відповідності. Поняття відповідності, оцінки відповідності, підтвердження відповідності та сертифіката відповідності. Об'єкти сертифікації та основні учасники процесу сертифікації. Сертифікація продукції, послуг і систем управління. Співвідношення понять сертифікації, декларування відповідності, акредитації та ліцензування. Добровільна сертифікація та обов'язкова оцінка відповідності, їх призначення й основні відмінності. Загальна характеристика нормативно-правового забезпечення сертифікації в Україні. Значення сертифікації для забезпечення якості продукції та послуг, захисту інтересів споживачів і діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 6 Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю.

Послуга як об'єкт сертифікації та особливості її оцінювання. Особливості готельних і ресторанних послуг та основні показники їх якості. Вимоги до процесів обслуговування, персоналу та матеріально-технічного забезпечення підприємств сфери гостинності. Загальні засади, принципи та етапи сертифікації послуг. Методи оцінювання відповідності послуг установленим вимогам. Поняття системи управління якістю, її основні складові та роль у забезпеченні стабільної якості продукції й обслуговування. Сутність і призначення сертифікації систем управління якістю. Відмінності між сертифікацією окремої

послуги та сертифікацією системи управління якістю підприємства. Взаємозв'язок сертифікації послуг і систем управління якістю. Значення зворотного зв'язку від гостей, аналізу скарг та оцінювання задоволеності споживачів для забезпечення і підвищення якості готельно-ресторанних послуг.

Тема 7. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні.

Нормативно-правові та організаційні засади проведення сертифікації в Україні. Визначення об'єкта, мети та нормативної основи сертифікації. Учасники процесу сертифікації та їх функції. Вибір органу сертифікації та визначення сфери його компетентності. Основні схеми сертифікації та загальні принципи їх вибору. Подання заявки та підготовка документації, необхідної для проведення сертифікації. Основні етапи проведення сертифікації продукції, процесів, робіт і послуг. Оцінювання відповідності, аналіз документації, обстеження, випробування та перевірка процесів відповідно до обраної схеми. Документальне оформлення результатів оцінювання та усунення виявлених невідповідностей. Прийняття рішення щодо сертифікації та оформлення сертифіката. Нагляд за сертифікованими об'єктами, підстави для призупинення та скасування сертифікації. Особливості процедур сертифікації у сфері готельно-ресторанного господарства. Відмінність сертифікації готельних послуг від установлення категорії готелю.

Тема 8. Сертифікація систем управління якістю.

Сутність, структура, призначення та принципи функціонування систем управління якістю. Значення системного управління якістю для підприємств готельно-ресторанного господарства. Загальна характеристика стандартів серії ISO 9000 та їх роль у формуванні систем управління якістю. Основні вимоги ISO 9001 до системи управління якістю підприємства. Процесний підхід до управління якістю. Основні, допоміжні та управлінські процеси підприємств готельно-ресторанного господарства. Цикл PDCA та його місце в управлінні якістю. Ризик-орієнтоване мислення, визначення ризиків і можливостей у процесах обслуговування. Політика та цілі підприємства у сфері якості. Відповідальність керівництва та участь персоналу в забезпеченні якості. Документована інформація системи управління якістю, її призначення, ведення та актуалізація. Основні етапи розроблення та впровадження системи управління якістю у готелях і закладах ресторанного господарства. Внутрішній аудит, аналізування системи управління якістю та коригувальні дії. Підготовка підприємства до сертифікації. Етапи сертифікаційного аудиту, оцінювання відповідності та прийняття рішення щодо сертифікації. Наглядові аудити та повторна сертифікація. Постійне поліпшення системи управління якістю. Взаємозв'язок системи управління якістю із системою управління безпечністю харчових продуктів. Значення сертифікації систем управління якістю для підвищення конкурентоспроможності підприємства та довіри гостей.

РОЗДІЛ 4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4 – Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
МОДУЛЬ І ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ					
Тема 1. Вступ. Основні поняття та принципи стандартизації. 1. Предмет, мета та завдання дисципліни, її зв'язок з іншими навчальними дисциплінами. 2. Сутність стандартизації, її основні поняття, об'єкти та суб'єкти. 3. Мета, завдання, функції та принципи стандартизації. 4. Рівні стандартизації та основні види нормативних документів. 5. Значення стандартизації для забезпечення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.	**2**	**Тема 1. Вступ. Основні поняття та принципи стандартизації.** 1. Сутність стандартизації, її мета, завдання та значення для підприємств готельно-ресторанного господарства. 2. Основні поняття стандартизації: стандарт, нормативний документ, технічні умови, об'єкт і суб'єкт стандартизації. 3. Об'єкти стандартизації в готельному та ресторанному господарстві: продукція, послуги, процеси, обладнання. 4. Основні принципи стандартизації та їх застосування в діяльності готелів і закладів ресторанного господарства. 5. Рівні стандартизації: міжнародний, регіональний, національний та рівень підприємства.	**4**	1. Підготувати доповідь на тему: «Значення стандартизації і метрології у готельно-ресторанному бізнесі» **Тестовий контроль за темою 1.**	**10**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
		6. Взаємозв'язок стандартизації, метрології та забезпечення якості продукції й послуг.			
Тема 2. Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації. 1. Передумови виникнення та основні історичні етапи розвитку стандартизації. 2. Становлення міжнародної стандартизації та діяльність міжнародних організацій зі стандартизації. 3. Європейська стандартизація: основні організації та напрями діяльності. 4. Становлення та розвиток вітчизняної стандартизації. 5. Значення міжнародної та європейської стандартизації для розвитку готельно-ресторанного господарства України.	**2**	**Тема 2. Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації.** 1. Передумови виникнення стандартизації та основні етапи її історичного розвитку. 2. Становлення міжнародної стандартизації та її значення для розвитку торгівлі й сфери послуг. 3. Міжнародні організації зі стандартизації: напрями діяльності ISO та IEC. 4. Європейські організації зі стандартизації та їх роль у формуванні спільних вимог до продукції й послуг. 5. Основні етапи становлення та розвитку стандартизації в Україні. 6. Гармонізація національних стандартів із міжнародними та європейськими стандартами. 7. Розвиток стандартизації у сфері гостинності та її вплив на якість обслуговування гостей.	**4**	1. Підготувати доповідь на одну з тем: 1) Розвиток міжнародної стандартизації. 2) Основні міжнародні організації у галузі стандартизації. 3) Вплив міжнародних і регіональних стандартів на економіку країни. 4) Система нормативних документів стандартизації у галузі готельно-ресторанного господарства. **Тестовий контроль за темою 2.**	**10**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Тема 3. Організаційно-методичні основи стандартизації. 1. Методичні засади та основні методи стандартизації. 2. Уніфікація, типізація, класифікація та систематизація як методи стандартизації. 3. Комплексна та випереджувальна стандартизація. 4. Види стандартів, їх структура та загальні вимоги до змісту. 5. Основні етапи розроблення, прийняття, перегляду та застосування стандартів. 6. Організація стандартизації на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	**2**	**Тема 3. Організаційно-методичні основи стандартизації.** 1. Основні методи стандартизації та їх характеристика. 2. Уніфікація, типізація, систематизація та класифікація у готельно-ресторанному господарстві. 3. Комплексна та випереджувальна стандартизація: сутність і напрями застосування. 4. Види стандартів за об'єктами стандартизації: стандарти на продукцію, процеси, послуги, терміни та методи контролю. 5. Структура стандарту, зміст його основних розділів і правила викладення вимог. 6. Загальні етапи розроблення, погодження, прийняття, перегляду та скасування стандартів. 7. Стандарти підприємства та стандартні операційні процедури обслуговування гостей. 8. Організація впровадження стандартів і контролю їх дотримання в готелях та ресторанах.	**4**	1. Обрати 2–3 стандарти з вашої галузі (або з галузі, що цікавить). Проаналізувати їх структуру, зміст, вимоги. Визначити, які методи стандартизації були використані при їх розробці (уніфікація, типізація тощо). Підготувати звіт з аналізом і висновками. **Тестовий контроль за темою 3.**	**10**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Тема 4. Національна система стандартизації України. 1. Сутність, мета та організаційна структура національної системи стандартизації України. 2. Правові засади стандартизації та її місце в системі технічного регулювання. 3. Суб'єкти стандартизації в Україні, їхні функції та повноваження. 4. Національний орган стандартизації та технічні комітети стандартизації. 5. Національні стандарти України: позначення, порядок прийняття та застосування. 6. Гармонізація національних стандартів із міжнародними та європейськими. 7. Інформаційне забезпечення національної системи стандартизації. 8. Стандартизація продукції, послуг і процесів у готельно-ресторанному господарстві.	**4**	**Тема 4. Національна система стандартизації України.** 1. Призначення, структура та основні завдання національної системи стандартизації України. 2. Правові й організаційні засади стандартизації в Україні. 3. Суб'єкти національної системи стандартизації та розподіл їхніх повноважень. 4. Національний орган стандартизації: функції та основні напрями діяльності. 5. Технічні комітети стандартизації: призначення, склад і участь у розробленні стандартів. 6. Національні стандарти України: позначення, сфера застосування та способи прийняття міжнародних і європейських стандартів. 7. Інформаційне забезпечення стандартизації: каталоги стандартів, пошук документів і перевірка їх актуальності. 8. Стандарти й інші нормативні документи у сфері готельного та ресторанного господарства.	**8**	1. Аналіз органів стандартизації: Дослідіть діяльність одного з органів стандартизації в Україні. Опишіть його функції, структуру та роль у національній системі стандартизації. **Тестовий контроль за темою 4.** **Підготуватись до модульної роботи 1**.	**15**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
		9. Добровільне застосування стандартів та обов'язкові вимоги законодавства до продукції й послуг. 10.Взаємозв'язок стандартизації, технічного регулювання та оцінки відповідності.			
МОДУЛЬ ІІ. ОСНОВИ СЕРТИФІКАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ, ПОСЛУГ І СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ					
Тема 5. Тема 5. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації. 1. Сутність сертифікації, її мета, завдання та основні принципи. 2. Історичні передумови виникнення та етапи розвитку сертифікації. 3. Основні поняття й терміни у сфері оцінки та підтвердження відповідності. 4. Об'єкти сертифікації та учасники процесу сертифікації. 5. Співвідношення понять сертифікації, декларування відповідності та акредитації. 6. Значення сертифікації для забезпечення якості продукції й	**2**	**Тема 5. Тема 5. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації.** 1. Сутність, мета та основні завдання сертифікації продукції, послуг і систем управління. 2. Передумови виникнення та основні етапи розвитку сертифікації. 3. Основні терміни у сфері сертифікації: відповідність, оцінка відповідності, підтвердження відповідності, сертифікат відповідності. 4. Об'єкти сертифікації та учасники процесу сертифікації. 5. Відмінності між сертифікацією, декларуванням відповідності, акредитацією та ліцензуванням.	**4**	1. Підготувати доповідь про нормативно-правове регулювання сертифікації в Україні. **Тестовий контроль за темою 5.**	**10**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
послуг та захисту інтересів споживачів.		6. Добровільна сертифікація та обов'язкова оцінка відповідності: призначення й відмінності. 7. Загальна характеристика нормативно-правового забезпечення сертифікації в Україні. 8. Значення сертифікації для підприємств готельно-ресторанного господарства та споживачів їхніх послуг.			
Тема 6. Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю. 1. Особливості послуг як об'єкта сертифікації. 2. Показники якості та методи оцінювання готельних і ресторанних послуг. 3. Загальні засади сертифікації послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. 4. Поняття системи управління якістю та її роль у забезпеченні стабільної якості обслуговування. 5. Сутність і призначення сертифікації систем управління якістю.	**2**	**Тема 6. Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю.** 1. Послуга як об'єкт сертифікації: особливості надання та оцінювання. 2. Показники якості готельних послуг і послуг закладів ресторанного господарства. 3. Вимоги до процесів обслуговування, персоналу та матеріально-технічного забезпечення підприємств гостинності. 4. Загальні принципи та етапи сертифікації послуг. 5. Методи оцінювання відповідності послуг установленим вимогам.	**4**	1. Розробити схему процесу сертифікації системи управління якістю для конкретного підприємства (наприклад, готелю або ресторану). 2. Підготувати презентацію про стан сертифікації послуг в Україні. **Тестовий контроль за темою 6.**	**10**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
6. Відмінності та взаємозв'язок сертифікації послуг і сертифікації систем управління якістю.		6. Система управління якістю підприємства: сутність, складові та призначення. 7. Відмінності між сертифікацією окремої послуги та сертифікацією системи управління якістю. 8. Значення зворотного зв'язку від гостей, аналізу скарг і задоволеності споживачів для забезпечення якості послуг.			
Тема 7. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні. 1. Нормативно-правові та організаційні засади проведення сертифікації в Україні. 2. Схеми сертифікації та принципи їх вибору. 3. Основні етапи проведення сертифікації продукції, процесів, робіт і послуг. 4. Документальне оформлення результатів сертифікації та правила використання сертифікатів. 5. Нагляд за сертифікованими об'єктами, призупинення та скасування сертифікації.	**2**	**Тема 7. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні.** 1. Визначення об'єкта, мети та нормативної основи сертифікації. 2. Вибір органу сертифікації та перевірка сфери його компетентності. 3. Подання заявки на сертифікацію та підготовка необхідної документації. 4. Вибір схеми сертифікації залежно від особливостей продукції, процесу або послуги. 5. Проведення оцінювання: аналіз документів, обстеження, випробування та перевірка процесів відповідно до обраної схеми.	**4**	1. Підготувати презентацію на тему «Порядок проведення сертифікації готельних послуг в Україні». **Тестовий контроль за темою 7**	**15**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
6. Особливості процедур сертифікації у готельно-ресторанному господарстві.		6. Оформлення результатів оцінювання та усунення виявлених невідповідностей. 7. Прийняття рішення щодо сертифікації та оформлення сертифіката. 8. Нагляд за сертифікованими об'єктами, призупинення та скасування сертифікації. 9. Особливості сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства; відмінність сертифікації від установлення категорії готелю.			
Тема 8. Сертифікація систем управління якістю. 1. Системи управління якістю: сутність, структура та принципи функціонування. 2. Стандарти серії ISO 9000 та їх роль у формуванні систем управління якістю. 3. Основні вимоги ISO 9001 до системи управління якістю підприємства. 4. Процесний підхід, цикл PDCA та ризик-орієнтоване мислення в управлінні якістю.	**4**	**Тема 8. Сертифікація систем управління якістю.** 1. Мета, завдання та значення сертифікації систем управління якістю підприємств гостинності. 2. Принципи управління якістю та загальна характеристика стандартів серії ISO 9000. 3. Структура вимог ISO 9001 та їх застосування в діяльності готелів і ресторанів. 4. Процесний підхід у системі управління якістю: основні,	**8**	1. Підготувати презентацію на тему «Сертифікація систем управління якістю як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства». 2. Написати есе на тему: «Вплив сертифікації на якість обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі». **Тестовий контроль за темою 8.**	**9**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
5. Етапи розроблення та впровадження системи управління якістю в готелі й ресторані. 6. Документована інформація системи управління якістю. 7. Внутрішній аудит та підготовка підприємства до сертифікації. 8. Порядок сертифікації системи управління якістю, наглядові аудити та повторна сертифікація. 9. Постійне поліпшення системи управління якістю та підвищення конкурентоспроможності підприємства.		допоміжні та управлінські процеси підприємства. 5. Ризик-орієнтоване мислення, визначення ризиків і можливостей у процесах обслуговування. 6. Політика та цілі у сфері якості, відповідальність керівництва й участь персоналу. 7. Документована інформація системи управління якістю: призначення, ведення та актуалізація. 8. Підготовка підприємства до сертифікації: внутрішній аудит, аналізування з боку керівництва та коригувальні дії. 9. Етапи сертифікаційного аудиту, оцінювання відповідності та прийняття рішення про сертифікацію. 10. Наглядові аудити, повторна сертифікація та постійне поліпшення системи управління якістю. 11. Взаємозв’язок системи управління якістю із системою управління безпечністю харчових продуктів.		**Підготуватись до модульної роботи 2.**	

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
		12. Вплив сертифікації системи управління якістю на конкурентоспроможність підприємства та довіру гостей.			
Всього	**20**		**40**		**90**

РОЗДІЛ 5 КРИТЕРІЇ ТА ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни «Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі»

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (1 балів); захист домашнього завдання (2 балів); обговорення матеріалу занять (2 балів); виконання навчальних завдань (8 балів); доповіді з рефератами та їх обговорення (8 балів); тестування (2 балів); поточна модульна робота (7 балів)	30
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять (1 балів); захист домашнього завдання (2 балів); обговорення матеріалу занять (2 балів); виконання навчальних завдань (8 балів); доповіді з рефератами та їх обговорення (8 балів); тестування (2 балів); поточна модульна робота (7 балів)	30
Поточне оцінювання	60
Екзамен	40
Разом	**100**

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	**Оцінка за шкалою ЄКТС**	**Оцінка за національною шкалою**
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів фахової передвищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2025/06/pfk-polozh-org-osv-p.pdf

Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/09/pfk-polozh-pids-ocin.pdf

Положення про екзаменаційну комісію Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2026/07/pfk-polozh_exam_comis.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Положення про організацію навчання здобувачів фахової передвищої освіти за індивідуальним графіком у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh-org-navch.pdf

Положення про порядок відрахування, переривання навчання, поновлення і переведення осіб, які навчаються в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі, та надання їм академічної відпустки http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh-por-vidrah.pdf

Положення про індивідуальний навчальний план здобувача освіти у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/09/pfk-ind-np.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принцпів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опнуванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах:

Положення про академічну доброчесність у Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2026/10/pfk-acad-dobroch.pdf

Кодекс честі студента Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-codex.pdf

Політика використання ШІ в Полтавському фаховому коледжі ПУЕТ https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/10/pfk-vyc-ai.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про академічну мобільність Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2026/07/pfk-polozh_acad_mobl.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2026/10/pfk-res-no.pdf

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про конфліктні ситуації Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2026/07/pfk-polozh_confl.pdf

Положення про порядок редагування на доведення випадки булінгу (цькування) у Полтавському фаховому коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі та відповідальність осіб, причетних до булінгу (цькування) https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2025/04/buling2-pfk.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/

Положення про студентське самоврядування http://pfk.puet.edu.ua/docs/pfk-polozh stud-samovr.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Безпека освітнього середовища: забезпечується комплексом матеріально технічних, організаційних та психосоціальних умов, що відповідають сучасним вимогам законодавства України https://puet.edu.ua/pro-koledzh/materialno-tehnichna-baza-poltavskogo-fahovogo-koledzhu poltavskogo-universytetu-ekonomiky-i-torgivli/)

https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2025/08/zvit-ukryttya_puet.pdf

https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2025/03/zvit-inklyuzyvnist_college.pdf

Інклюзивність навчання: *Положення про порядок організації інклюзивного навчання в Полтавському фаховому коледжі Полтавського університету економіки і торгівлі* file:///D:/Download/pfk-polozh-inclus.pdf

РОЗДІЛ 6. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання результатів навчання здобувачів фахової передвищої освіти з навчальної дисципліни «Основи стандартизації та сертифікації якості продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі» здійснюється шляхом поточного та підсумкового контролю з метою визначення рівня засвоєння теоретичних знань, сформованості практичних умінь і навичок, а також досягнення програмних результатів навчання.

Основними засобами оцінювання є:

– усне та письмове опитування за питаннями лекційних і практичних занять;

– тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять, категорій і закономірностей розвитку туризму;

– практичні завдання, що передбачають аналіз туристичних ресурсів, діяльності туристичних підприємств, видів туристичних послуг та особливостей їх організації;

– ситуаційні завдання (кейси), спрямовані на розв’язання типових професійних ситуацій у сфері туризму та готельно-ресторанного обслуговування;

– індивідуальні та групові навчальні завдання, підготовка презентацій, інформаційно-аналітичних повідомлень і мініпроєктів;

– завдання для самостійної роботи, що передбачають пошук, опрацювання, систематизацію та аналіз інформації з різних джерел;

– модульні контрольні роботи для перевірки результатів опанування змістових модулів;

– підсумковий контроль у формі заліку, що передбачає оцінювання результатів навчання здобувачів освіти відповідно до встановленої системи оцінювання.

Оцінювання здійснюється з урахуванням повноти та правильності відповідей, обґрунтованості висновків, здатності застосовувати теоретичні знання для розв’язання практичних завдань, самостійності виконання робіт, уміння аналізувати інформацію та працювати в команді.

РОЗДІЛ 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Нормативно-правові та нормативно-технічні документи

1. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18 (дата звернення: 10.08.2026).

2. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19 (дата звернення: 10.08.2026).

3. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 17.05.2001 № 2407-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14 (дата звернення: 11.08.2026).

4. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12 (дата звернення: 11.08.2026).

5. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80 (дата звернення: 12.08.2026).

6. ISO 9000:2015. Quality management systems - Fundamentals and vocabulary. 4th ed. Geneva : International Organization for Standardization, 2015. 51 p. URL: https://www.iso.org/standard/45481.html (дата звернення: 12.08.2026).

7. ISO 9001:2015. Quality management systems - Requirements. 5th ed. Geneva : International Organization for Standardization, 2015. 29 p. URL: https://www.iso.org/standard/62085.html (дата звернення: 13.08.2026).

8. ISO 19011:2018. Guidelines for auditing management systems. 3rd ed. Geneva : International Organization for Standardization, 2018. 46 p. URL: https://www.iso.org/standard/70017.html (дата звернення: 13.08.2026).

Основні джерела

1. Салавеліс А. Д., Павловський С. М. Стандартизація, метрологія та сертифікація : підручник. Одеса : Олді+, 2023. 212 с. ISBN 978-966-289-713-5. URL: https://card-file.ontu.edu.ua/handle/123456789/24703 (дата звернення: 14.08.2026).

2. Стойко І. І., Шерстюк Р. П. Стандартизація, сертифікація, метрологія : навч.-метод. посіб. Тернопіль : ТНТУ, 2023. 224 с. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/41226 (дата звернення: 14.08.2026).

3. Букрєєва О. С., Рибалко І. В. Основи стандартизації та оцінки відповідності : електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНАДУ, 2025. 151 с. URL: https://dspace.khadi.kharkov.ua/handle/123456789/26460 (дата звернення: 15.08.2026).

4. Коренець Ю. М. Стандартизація, сертифікація і метрологія : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2023. 90 с. URL: https://elibrary.donnuet.edu.ua/2757/1/2023_NP_Korenets_Standartyzatsiia%2C%20sertyfikatsiia%2C%20metrolohiia.pdf (дата звернення: 15.08.2026).

5. Рогова Н. В., Рибакова С. С., Бєлозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки». 2024. № 6. С. 11–18. DOI: https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-6-10054. URL: http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/15010 (дата звернення: 16.08.2026).

6. Чепурда Л. М., Осипенкова І. І., Сухенко В. Ю., Сухенко Є. В. Ключові аспекти впровадження системи управління якістю ISO 9001:2015 у готельно-ресторанній індустрії. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2024. № 1 (11). С. 26–31. DOI: https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.5. URL: https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/106 (дата звернення: 16.08.2026).

7. Несторишен І., Рудніченко Є., Жовтані Р. Стандартизація, сертифікація та ліцензування як інструменти державного регулювання якості туристичних та готельно-ресторанних послуг в Україні. Development Service Industry Management. 2026. № 1. С. 8–16. DOI: https://doi.org/10.31891/dsim-2026-13(1). URL: https://dsim.khmnu.edu.ua/index.php/dsim/article/view/537 (дата звернення: 17.08.2026).

8. Яковлєва-Мельник Н. Г., Джинджоян В. В. Стандартизація в сфері гостинності: необхідність сучасності й фактор залучення іноземних інвестицій. Системи та технології. 2024. № 2 (68). С. 182–189. DOI: https://doi.org/10.32782/2521-6643-2024-2-68.22. URL: http://biblio.umsf.dp.ua/xmlui/handle/123456789/7087 (дата звернення: 17.08.2026).

Додаткові рекомендовані джерела інформації

1. Баль-Прилипко Л. В., Слободянюк Н. М., Поліщук Г. Є., Паска М. З., Бурак В. Є. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю : підручник. Київ : Компринт, 2017. 571 с. URL: http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/22972 (дата звернення: 18.08.2026).

2. Воробець М. М., Кондрачук І. В. Стандартизація, сертифікація, метрологія та управління якістю : навч. посіб. Чернівці : Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2022. URL: https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/3880 (дата звернення: 18.08.2026).

3. Рогова Н. В., Рибакова С. С. Управління якістю роботи персоналу на підприємствах готельного господарства. Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки. 2025. Вип. 14 (47). С. 275–279. DOI: https://doi.org/10.32515/2663-1636.2025.14(47).275-279. URL: https://centralukraine-econ.kntu.kr.ua/econ/article/view/259 (дата звернення: 19.08.2026).

4. Тарасюк Г. М. Управління якістю послуг закладів готельно-ресторанного бізнесу та особливості їх функціонування у воєнний час. Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. 2024. № 3 (59). С. 37–43. DOI: https://doi.org/10.26642/pbo-2024-3(59)-37-43. URL: https://pbo.ztu.edu.ua/article/view/322404 (дата звернення: 20.08.2026).

5. Тарасова В. В., Нестерчук І. К., Ковалевська І. М., Мартинчук І. В. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник. Житомир : ЖНАЕУ, 2018. 372 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/tarasova.htm (дата звернення: 21.08.2026).

6. Горішевський П. А., Бірюкова О. В., Рибакова С. С. Інноваційні підходи до реалізації концепції сталого розвитку в готельно-ресторанному бізнесі: світові практики та стратегічні орієнтири для України. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки». 2025. № 10 (102). Т. 1. С. 11–19. DOI: https://doi.org/10.25313/2520-2294-2025-10-11569. URL: https://www.inter-nauka.com/uploads/public/17634059018619.pdf (дата звернення: 22.08.2026).

7. International Organization for Standardization. ISO in figures 2024. Geneva : ISO, 2025. 7 p. URL: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/iso_in_figures/docs/iso_in_figures_2024.pdf (дата звернення: 25.08.2026).

РОЗДІЛ 8. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Спеціалізоване програмне забезпечення комп’ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: дистанційний курс, електронні методичні розробки, які розміщені у програмних оболонках.