МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ, МАТЕРІАЛІВ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ГОСТИННОСТІ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету
_____ Валентина ТКАЧУК
«29» серпня 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
_____ Надія КОВАЛЬЧУК
«26» серпня 2026 р.

СИЛАБУС

з освітнього компонента «Управління якістю та проектами в готельно-ресторанній справі»
ступінь вищої освіти – магістр
галузь знань – J Транспорт та послуги
спеціальність – J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Кафедра туризму та гостинності

Силабус склав(ла) завідувач кафедри (професор) туризму та гостинності, д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК

Силабус затверджений на засіданні кафедри туризму та гостинності, протокол № 1 від «26» серпня 2026 р.

Завідувач кафедри д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від «26» серпня 2026 р.

Гарант ОП «Готельно-ресторанна справа» к.г.н, доцент Оксана ГРОМИК

Схвалено науково-методичною радою університету, протокол № 1 від «26» серпня 2026 р.

Затверджений силабус онлайн:
https://e.lntu.edu.ua/syllabus/3123

Луцьк – 2026

СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА «Управління якістю та проектами в готельно-ресторанній справі»

Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Галузь знань / Спеціальність	J Транспорт та послуги / J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Статус дисципліни	нормативна
Мова викладання	українська
Обсяг	6 кредитів ECTS / 180 годин, семестр 1
Форма контролю	екзамен
Викладач(і)	д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК електронна пошта: l.matviichuk@lutsk-ntu.com.ua

1. Мета і завдання дисципліни

Мета: формування у студентів системи знань і професійних компетенцій у сфері реалізації цілісного стратегічного світогляду щодо забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності, формування актуальних проектів індустрії гостинності на національному, регіональному, локальному, місцевому та об'єктовому рівнях, а також сучасних підходів щодо оцінки управлінських рішень у контексті забезпечення якості продукції та послуг, а також проектної діяльності індустрії гостинності.

Завдання: Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:
- еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
- процеси системи управління якістю продукції та послуг гостинності;
- науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг гостинності;
- вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;
- вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства;
- формування проєктних заявок з розвитку індустрії гостинності.

Пререквізити: Методологія та організація наукових досліджень сфери обслуговування. Економіка підприємств гостинності, Менеджмент індустрії гостинності, Маркетинг індустрії гостинності

2. Компетентності

ІК — інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

ЗК01 — Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК02 — Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК03 — Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК04 — Здатність працювати в команді

ЗК05 — Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК06 — Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

ЗК07 — Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК08 — Здатність працювати в міжнародному контексті

СК01 — Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку

готельного і ресторанного бізнесу

СК02 — Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК03 — Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб’єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК06 — Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК07 — Здатність до підприємницької діяльності

СК08 — Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК09 — Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК10 — Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК12 — Здатність інтегрувати знання та розв’язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

СК13 — Здатність оцінювати, використовувати та розвивати потенціал готельно-ресторанних ресурсів регіону в контексті професійної діяльності

3. Структура дисципліни, розподіл годин, зв'язок тем з компетентностями

№	Назва теми	**Лекції** денна/ заочна	**Практ./ Семін./ лаб** денна/ заочна	**Самост. робота** денна/ заочна	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	ЗК та СК
Змістовий модуль 1. Управління якістю в готельно-ресторанній справі								
1	Тема 1. Теоретичні засади якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	2/2	2/–	12/16	16/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК06, СК07
2	Тема 2. Менеджмент якості в готельно-ресторанному господарстві.	2/–	4/2	12/16	18/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК01, ЗК07, СК13, СК06
3	Тема 3. Методи, технології та інструментарій управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.	1/–	4/–	12/18	17/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК02, ЗК05, СК01, СК02

№	Назва теми	Лекції денна/ заочна	Практ./ Семін./ лаб денна/ заочна	Самост. робота денна/ заочна	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	ЗК та СК
4	Тема 4. Модель системи управління якістю в готельно-ресторанному господарстві.	2/–	4/2	12/18	18/20	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК03, ЗК04, СК12, СК03
5	Тема 5. Інструменти досягнення та підвищення якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	1/–	4/–	14/18	19/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК06, СК07, СК08
Змістовий модуль 2. Управління проектами в готельно-ресторанній справі								
6	Тема 6. Система управління проектами готельно-ресторанного бізнесу	2/–	2/–	14/18	18/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК02, ЗК06, СК06, СК10
7	Тема 7. Структурні елементи управління проектами в готельно-ресторанній справі	2/–	2/–	14/18	18/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК08, ЗК02, СК08, СК03
8	Тема 8. Аналіз реалізованих проектів індустрії гостинності	2/–	4/–	14/16	20/16	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК03, СК07, СК09
9	Тема 9. Формування проектної заявки індустрії гостинності	1/–	4/2	14/16	19/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4, МО5	ЗК07, СК03, СК06
10	Тема 10. Управління ризиками в проектній діяльності індустрії гостинності	1/–	2/–	14/18	17/18	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО4	ЗК03, СК08, СК13

№	Назва теми	**Лекції** денна/ заочна	**Практ./ Семін./ лаб** денна/ заочна	**Самост. робота** денна/ заочна	**Разом**	**Методи навчання**	**Методи оцінювання**	**ЗК та СК**
	Разом	**16/2**	**32/6**	**132/172**	**180/180**			

Легенда: ЗК — загальна компетентність (номер за п. 2); СК — спеціальна (фахова) компетентність (номер за п. 2). Повне формулювання кожного коду наводиться в ОП / стандарті спеціальності.

Методи навчання: МН1 — словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо); МН2 — практичний метод (лабораторні та практичні заняття); МН3 — наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій); МН4 — робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату); МН5 — відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо); МН6 — самостійна робота (розв'язання завдань); МН7 — індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

Методи оцінювання: МО1 — екзамен; МО2 — усне або письмове опитування; МО4 — тестування; МО5 — командні проєкти.

4. Результати навчання

ПРН01. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

ПРН05. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень

ПРН07. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)

ПРН08. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

ПРН12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

ПРН13. Аналізувати потенціал готельно-ресторанних закладів та визначати економічні умови, конкурентні переваги необхідні для їхнього успішного функціонування в регіоні

5. Цілі сталого розвитку

ЦСР 4 – Якісна освіта

ЦСР 8 – Гідна праця та економічне зростання

ЦСР 11 – Сталий розвиток міст і громад

ЦСР 12 – Відповідальне споживання та виробництво

6. Неформальна освіта

https://academy.nto.ua/qualityintourism
https://academy.nto.ua/horecaservices
https://academy.nto.ua/hospitalityformanagers

7. Критерії та форми контролю

Оцінювання — за 100-бальною шкалою (національна шкала / ЄКТС). Підсумковий бал = поточний контроль (40 %) + модульний контроль (20 %) + екзамен (40 %).

Академічна доброчесність: самостійне виконання завдань; коректне посилання на джерела; позначення частин тексту, згенерованих засобами ШІ. Порушення академічної доброчесності не толеруються.

8. Зміст тем

Тема 1. Теоретичні засади якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Загальне уявлення про якість. Розуміння якості як економічної категорії. Якість як технічна категорія. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). П’ять основних точок зору і відповідних їм найбільш істотних сторін якості як соціоекономічного об’єкту. Змістовні аспекти якості як предмету досліджень у сфері послуг. Багатогранність якості. Переваги забезпечення якості. Якість як економічна проблема проявляється через постулати. Якість як соціальна проблема. Науково-технічний контекст якості. Якість як економічна проблема проявляється через постулати. Політичний контекст якості. Екологічний контекст якості реалізується через. Особливості та ознаки якості в готельно-ресторанній справі. Якість обслуговування як сума п’яти вимірювань понять. Якість у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів. Профілі якості. Соціальна якість. Технічна якість. Правова якість. Економічна якість. Функціональна якість. Етична якість. Екологічний компонент. Профілі якості. Профіль необхідної якості. Профіль очікуваної якості. Профіль сприйнятої якості. Профіль бажаної якості. Потенційна якість. Діюча якість. Споживча якість. Безпека в готельно-ресторанній справі. Якість та споживач. Три можливі шляхи конкурентної боротьби виробників. Конкуренція за рахунок зниження ціни при загальному низькому рівні якості. Конкуренція за рахунок підвищення цінності (якості) послуг при відповідній вартості. Конкуренція за споживача в умовах насиченого ринку.

Тема 2. Менеджмент якості в готельно-ресторанному господарстві.

Сутність та зміст управління якістю послуг. Управління якістю вживається як оперативне управління якістю. Змістовні елементи управління якістю. Планування якості. Забезпечування якості. Контролювання якості. Поліпшування якості. Зміст управління якістю. Завдання управління якістю готельно-ресторанних послуг. Три ієрархічних рівнях управління. Ключові елементами управління якістю. Сутність та зміст управління якістю на основі процесного підходу. Бізнес-процес. Функція бізнес-системи. Перелік типових бізнес-процесів організацій. Переваги управління процесами. Методологія SADT/IDEF. Еволюція теорій та концепцій управління якістю, їх характеристика. Еволюція мислення в галузі якості. Ідеологія цехового контролю якості. Для ідеології приймального контролю якості. Ідеологію статистичного контролю якості. Комплексне управління якістю. Ідеологія менеджменту якості за умов глобалізації. Становлення сучасної філософії якості. Міжнародний досвід управління якістю послуг (японський, американський та європейський). Концептуальні особливості американського досвіду у сфері управління якістю. Особливості японського підходу до управління якістю. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості. Підходи Джозефа Джурана. Філософія якості Філіпа Кросбі. Армад Фейгенбаум – автор теорії комплексного управління якістю. Чотири «смертні гріхи» в підходах до управління якістю. Сутність та основні положення концепції TQM. Впровадження концепції TQM в готельно-ресторанній справі. Всезагальний менеджмент якості (TQM). Планування вдосконалення. Реалізація вдосконалення. Самооцінювання. Орієнтація на споживача. Лідерство. Залучення персоналу. Підхід з позицій процесу (процесний підхід). Системний підхід до управління. Постійне вдосконалення. Підхід до прийняття рішень на підставі фактів. Взаємовигідні стосунки з постачальниками. Система та концепція TQM, що базуються на моделях ділової досконалості. Японська модель досконалості Е. Демінга. Модель досконалості М. Болдриджа. Європейська модель ділової досконалості. Канадська та австралійська премії досконалості. Національна модель якості. Модель Тіто Конті (діагностичне самооцінювання). Стандарти Міжнародної системи рейтингу якості. Стандарти OHSAS 18000. Модель TQM Джона Окланда (Велика Британія). Модель TQM Гопал Канджи (Велика Британія). Концепція формування Піраміди досконалості Kanji’s Business Excellence Index (KBEI). Інноваційні підходи до управління знаннями та персоналом на засадах концепції TQM. Реалізація інноваційних концепцій TQM в готельно-ресторанному господарстві. Концепція обмежень Е. Голдрата. Концепція «Ощадливого виробництва». Методологія «шість сигм». Концепція постійного покращання Кайзен (KAIZEN). Бенчмаркинг. Концепція «Безперервного вдосконалення якості процесів» або CPI. Реінжиніринг бізнес-процесів.

Тема 3. Методи, технології та інструментарій управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.

Статистичні методи управління. Контрольний листок. Діаграма Парето. Причинно-наслідкова діаграма. Гістограма. Діаграма розсіювання (кореляційна діаграма). Контрольні карти. Стратифікація. Характеристика методів управління якістю. Діаграма спорідненості. Діаграма зв'язків. Діаграма «Дерево рішень». Матрична діаграма або таблиця якості. Сіткова діаграма (сітковий графік). Діаграма планування процесу. Матриця пріоритетів або аналіз матричних даних. Методологія «Будинку якості. Методи проектування якості. Метод QFD (Будинок якості). Процес розгортання функцій якості. Планування продукту. Проектування або розгортання проекту. Проектування процесу. Методика аналізу «втрат» якості Геніті Тагуті. Ключові положення методики аналізу «втрат» якості. Метод FMEA-аналізу. Об'єкти FMEA-аналізу процесів. Етапи проведення FMEA-аналізу. Побудова моделей об'єкта аналізу. Дослідження моделей. Експертний аналіз моделей. Оцінювання якості послуг в готельно-ресторанного бізнесу. Оцінка рівня якості послуг. Рівень якості послуг. Показник призначення. Показники технологічності. Показники стандартизації та сертифікації. Ергономічні показники. Естетичні показники. Патентно-правові показники. Екологічні показники. Показники безпеки. Специфічні показники якості готельних послуг. Вимірювальні методи. Органолептичні методи. Реєстраційний метод. Розрахунковий метод. Економіка якості в готельно-ресторанній справі. Модель установлення оптимальної ціни якості. Процес управління витратами на якість.

Тема 4. Модель системи управління якістю в готельно-ресторанному господарстві.

Модель системи управління якістю в готельно-ресторанній справі. Система якості. Принципи побудови системи управління якістю. Елементи системи управління якістю. Функції системи управління якістю. Стратегічні функції. Тактичні функції. Задачі системи управління якістю. Цілі впровадження системи управління якістю. Дорожня карта робіт з розроблення, впровадження та удосконалення систем управління якістю. Усвідомлення необхідності змін в організації, створення передумов щодо розроблення та впровадження системи якості. Проектування системи якості підприємства готельного (ресторанного) господарства (реінжиніринг). Документування системи якості. Ресурсне забезпечення системи якості. Впровадження системи якості на підприємстві та її апробація. Підготовка до сертифікації та сертифікація системи управління якістю готелю та ресторану. Удосконалення системи управління якістю. Підтвердження відповідності систем управління якістю. Сертифікат на систему якості. Організація робіт із сертифікації. Підготовки до перевірки й оцінювання системи якості. Контроль та аудит якості послуг. Цілі контролю якості готельних та ресторанних компаній. Напрями контролю у галузі якості. Етапи контролю якості. Основні види контролю якості послуг. Вхідний та вихідний контроль, вибірковий та суцільний контроль. Внутрішній контроль якості. Комісія з якості. Процедура внутрішнього аудиту. Зовнішній аудит системи якості Стандартизація та сертифікація. Стандарти якості в готельно-ресторанній справі. Категоризація. Міжнародні, національні, галузеві стандарти України. Технічні умови України. Стандарти підприємств. Кодекси усталеної практики. Стандарти ISO. Серія стандартів ISO 10000 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів». Завдання сертифікації. Оцінювання якості послуг в готельно-ресторанній справі. Оцінка рівня якості послуг. Рівень якості послуг. Показники якості повинні відповідати наступним вимогам. Показник призначення, технологічності, стандартизації та сертифікації, ергономічні показники якості. Естетичні показники. Патентно-правові показники. Екологічні показники. Показники безпеки. Вимірювальні методи. Реєстраційний метод. Розрахунковий метод. Диференційований метод. Комплексний метод.

Тема 5. Інструменти досягнення та підвищення якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Модель та особливості управління якістю в готельно-ресторанній справі. Надрегіональний рівень забезпечення якості. Національний та регіональний рівень. Місцевий рівень. Забезпечення якості на рівні дестинації. Повноцінна система якості дестинацій гостинності. Безпека. Фізичне середовище. Санітарні та медичні умови. Соціальне середовище та гостинність. Законодавча база. Політика держави та інституційна підтримка індустрії гостинності. Конкурентне середовище. Імідж і репутація дестинацій гостинності. Регіональні стандарти якості індустрії

гостинності та об’єктів інфраструктури гостинності. Підвищення рівня якості обслуговування в регіонах України. Поступове зростання конкурентоспроможності дестинацій гостинності. Якісне інформування зацікавлених сторін щодо переваг стандартизації послуг. Масове впровадження українським бізнесом міжнародних та європейських стандартів. Прозоре формування широкого кола відповідального бізнесу. Постійну промоцію бізнесу в готельно-ресторанній справі, яким працює за міжнародними стандартами. Повний спектр послуг, пов’язаних із сертифікацією послуг регіону. Максимально зручна для заявника співпраця з професійними аудиторами. Індивідуальний підхід до кожного заявника. Зменшення витрат на маркетингові кампанії. Досягнення певного рівня впорядкованості у роботі підприємства та налагоджена робота персоналу. Підвищення рівня впізнаваності підприємства. Збільшення продажів і стабілізація доходів. Залучення гостей з більшою платіжної здатністю. Імідж надійного закладу = довіра, яку не можна купити. Спокій власника і керівника підприємства. Міжнародна співпраця. Фандрейзинг. Робота над індивідуальними проектами.

Тема 6. Система управління проектами готельно-ресторанного бізнесу

Проектна діяльність в готельно-ресторанній справі. Мета й характер діяльності. Характер та сфера діяльності. Масштаб та розмір проекту. Ступінь складності. Склад і структура проекту. Рівень альтернативності. Тривалість проекту. Управління проектами готельно-ресторанного бізнесу. Інвестиційний проект. Бізнес-план проекту. Техніко-економічне обґрунтування інвестицій. Ознаки проекту. Монопроекти. Мультипроекти. Мегапроекти. Короткострокові проекти (до 3 років). Середньострокові (від 3 до 5 років). Довгострокові (понад 5 років). Проектні матеріали. Фази життєвого циклу проекту. «Життєвий цикл проекту (проектний цикл)». Основна діяльність за проектом. Забезпечення проекту. Розробка концепції проекту. Оцінка життєздатності проекту. Попереднє планування реалізації проекту. Контрактна фаза проекту. Структура, оточення та учасники проекту. Поділ проекту на блоки, що підлягають управлінню. Розподіл відповідальності за елементами проекту і визначення зв’язку робіт зі структурою організації (ресурсами). Точне оцінювання необхідних витрат (коштів, часу і матеріальних ресурсів). Створення єдиної бази для планування, упорядкування кошторисів і контролю за витратами. Встановлення зв’язку між роботами, пов’язаними з проектом і системою ведення бухгалтерських рахунків. Перехід від загальних, не завжди конкретно виражених цілей до конкретних, які виконують підрозділи організації. Окреслення комплексів робіт. Команда проекту. Цілі проектів. Суб’єкт управління системи. Об’єкт управління. Портфель проектів. Програма. Стадії життєвого циклу програм та проектів. Учасники проекту. Факторів зовнішнього середовища. Стратегія підприємства.

Тема 7. Структурні елементи управління проектами в готельно-ресторанній справі

Підходи до формування проектних груп. Організаційна форма. Внутрішній рівень. Внутрішня функціоналізація. Федеральна організація. Внутрішня матрична структура. Централізована або децентралізована форми організації великих проектів. Види матричної організаційної структури проекту. Аналіз стейкхолдерів проекту в туризмі. Зацікавлені сторони (або стейкхолдери). Календарне планування. Календарні плани проекту (розробляються до укладання контрактів). Функціональні календарні плани робіт. Проектування. Матеріально-технічного забезпечення. Перспективні графіки. Графіки початку й завершення робіт по проекту: щомісячні, щотижневі, щоденні. Параметрами календарного плану. Календарний план за датою раннього початку. Стимулювання виконавців проекту. Календарний план за датою пізнього завершення. Представлення виконання проекту. Календарний план, який вибирається для згладжування ресурсів або для представлення замовнику найбільш імовірного закінчення. Облік потреб в окремих видах ресурсів та їх згладжування. Розподіл ресурсів. Максимально точна оцінка витрат проекту. Вартість проекту. Оцінка усіх витрат по проекту. Управління вартістю. Управління вартістю і управління витратами. Планування витрат проекту. Оцінка вартості проекту. Бюджетування проекту. Встановлення цільових показників втрат на реалізацію проекту. Контроль вартості (втрат) проекту. Контроль якості проекту.

Тема 8. Аналіз реалізованих проектів індустрії гостинності

Програми підтримки участі в торгових заходах Люблін-Луцьк. Євротрикутник ярмарки. Проект «Луцький шрифт». Популяризація Луцька «через букви». Проект «Lutsk style magazine». Проект

«Романтика і містика Лучеська». Проект «Тут був я». Проект «Туризм без кордонів – промоція туристичних центрів Єврорегіону Буг». Розвиток співробітництва Волині і Люблінщини в сфері підтримки підприємництва. Проект «Створення і укріплення співпраці органів самоврядувань Каунаського повіту з державними адміністраціями Волинської і Львівської областей». Проект «Стратегія туристичного розвитку міста Луцька в умовах транскордонних євроінтеграційних процесів». Проект «Їдь до сусіда: транскордонне співробітництво для розвитку гостинності».

Тема 9. Формування проектної заявки індустрії гостинності

Початок роботи над проектною заявкою. Концептуальну ноту /Лист-Запит. Титульний аркуш. Анотація / Резюме проекту. Вступ. Постановка проблеми. Мета і завдання проекту. Очікувані результати. Реалізація проекту. Продукти. Результат. Оцінювання. Міжнародні стандарти.

Тема 10. Управління ризиками в проектній діяльності індустрії гостинності

Проектні ризики та їх класифікація. Управління ризиком. Господарський ризик. Невизначеність політичної ситуації. Ризики готельно-ресторанного бізнесу в умовах війни. Ризик несприятливих соціально-політичних змін у країні та регіоні. Ризик, пов’язаний із нестабільністю економічного законодавства та поточної економічної ситуації, умов інвестування та використання прибутку. Зовнішньоекономічний ризик (можливість введення обмежень на торгівлю та постачання, закриття кордонів тощо). Неповнота та неточність інформації про динаміку техніко-економічних показників, параметри нової техніки та технології. Коливання ринкової кон’юнктури, цін, валютних курсів, невизначеність природно-кліматичних умов, можливість стихійних лих. Виробничо-технологічний ризик (аварії, виробничий брак). Невизначеність цілей, інтересів та поведінки учасників; неповнота та неточність інформації про фінансовий стан та ділові репутації підприємств-учасників. Політичні ризики. Господарські ризики. Форс-мажорні обставини. Податковий ризик. Внутрішні ризики. Принципи управління проектними ризиками. Методи аналізу ризиків проекту. Кількісний аналіз. Якісний аналіз. Метод аналогій. Експертний метод. Розрахунково-аналітичний метод. Статистичний метод. Аналіз чутливості реагування. Аналіз сценарію. Ринковий ризик. Визначення точки беззбитковості. Дерево рішень. Можливості зниження та протидії ризикам.

9. Опис ІЗ/КПІЗ

Індивідуальне завдання (ІЗ) з дисципліни «Управління якістю та проектами в готельно-ресторанній справі» виконується самостійно кожним студентом. Підготовка завдання здійснюється на основі опрацьованої літератури та зібраної інформації в мережі Інтернет, її аналізу та формулювання висновків. Виконання ІЗ є одним із обов’язкових складових модулів залікового кредиту з дисципліни «Управління якістю та проектами в готельно-ресторанній справі». ІЗ оформляється у формі проектної заявки на туристичну тематику (реферату обсягом від 10 сторінок формату А4, 1 інтервал, шрифт 14 Times New Roman) та подається викладачу-лектору для оцінювання в електронному або друкованому вигляді. ІЗ повинно містити такі структурні елементи: титульна сторінка, зміст, вступ, основна частина (з поділом на частини – пункти або розділи та підрозділи відповідно до вимог тієї чи іншої проектної зачвки), висновки, список використаних джерел, додатки (за наявності). Здобувач самостійно обирає тему ІЗ з переліку або пропонує свою актуальну:

1. Провести оцінку якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві (на прикладі конкретного підприємства).

2. Визначити основні «смертні гріхи» в підходах до управління якістю.

3. Сформувати проект регіонального стандарту якості індустрії гостинності (на прикладі конкретного регіону).

4. Дослідити вплив конкурентного середовища на якість продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві (на прикладі конкретного підприємства).

5. Спроектувати систему якості підприємства готельного (ресторанного) господарства (на прикладі конкретного підприємства).

6. Застосувавши методологію «Будинку якості», провести аналіз рівня якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві (на прикладі конкретного підприємства).

7. Визначити показники якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

8. Систематизувати методи оцінки якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

10. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (для денної / заочної форми навчання)
1	2	3
1	*Теоретичні засади якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві*. Сутність поняття «якість». Якість як чинник конкурентоспроможності в готельно-ресторанному господарстві. Якість і задоволеність споживача. Якість у виробництві продукції та послуг (цінність, вартість, надійність, стандартизація). «Петля якості». Показники якості продукції. Правові аспекти забезпечення якості	12/16
2	*Менеджмент якості в готельно-ресторанному господарстві*. Змістовні елементами управління якістю. Елементи управління якістю. Елементи системи управління якістю, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000.	12/16
3	*Методи, технології та інструментарій управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі*. Технології управління якістю в готельно-ресторанному господарстві. Інструментарій управління якістю в готельно-ресторанному господарстві	12/18
4	*Модель системи управління якістю в готельно-ресторанному господарстві*. Формування систем управління якістю. Особливості створення та функціонування систем управління якістю на промислових підприємствах. Впровадження систем управління якістю в сервісних організаціях.	12/16
5	*Інструменти досягнення якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві*. Організаційно-економічні інструменти досягнення якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.	12/18
6	*Система управління проектами готельно-ресторанного бізнесу*. Різновиди проєктів та особливості їх менеджменту. Системний підхід до управління проєктами. Основні умови управління проєктами. Головне спрямування та цілі проєкту. Функції управління проєктами. Модель управління проєктами як поєднання основних функцій та інструментів їх реалізації.	12/16
7	*Структурні елементи управління проектами в готельно-ресторанній справі*. Учасники проєкту та канали комунікації. Організаційні структури управління проектами. Проєктування організаційної структури управління проектами. Базові елементи організаційної структури проекту.	12/18
8	*Аналіз реалізованих проектів індустрії гостинності*.	12/16
9	Формування проектної заявки індустрії гостинності	12/16

10	Управління ризиками в проектній діяльності індустрії гостинності Фінансовий (кредитний) ризик. Інвестиційний та інноваційний ризики. Динамічний та статичний ризики. Чинники впливу на динаміку ризиків. Ризики нежиттєздатності проекту. Податковий ризик. Ризик несплати заборгованості. Якісний та кількісний аналіз ризиків проєкту. Статистичний метод аналізу ризиків. Аналіз доцільності витрат. Метод експертних оцінок. Аналітичний метод. Метод використання аналогів. Способи зниження ризиків проєктів. Розподіл ризиків між учасниками проєкту. Якісний розподіл ризиків. Страхування ризиків. Резервування коштів на покриття непередбачених витрат. Формування реакції на ризик	12/18
	Разом	120/168

11. Загальні вимоги

Освітній процес регулюється академічними правилами ЛНТУ. Здобувачі освіти зобов’язані ознайомитися з вимогами, визначеними Кодексом академічної доброчесності ЛНТУ та Політикою етичного використання штучного інтелекту в ЛНТУ, і дотримуватися принципів академічної доброчесності та етичного використання штучного інтелекту в освітній діяльності.

Академічна доброчесність. Учасники освітнього процесу зобов’язані дотримуватися Закону України «Про академічну доброчесність» від 18.12.2025 № 4742-IX та внутрішніх нормативних документів ЛНТУ. Не допускаються академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, привласнення авторства, несамостійне виконання завдань, а також недоброчесне використання результатів, згенерованих штучним інтелектом.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту можуть використовуватися для пошуку ідей, пояснення методів, попереднього структурування, мовного редагування та допоміжного аналізу неконфіденційних даних, якщо конкретне завдання не передбачає повністю самостійного виконання. Здобувач освіти має зазначати використаний інструмент, мету та етап його застосування, перевіряти факти й розрахунки та самостійно обґрунтовувати висновки.

12. Література

І. Навчально-методичні матеріали та розробки

Праці автора силабуса:

1. Управління якістю готельно-ресторанних послуг: конспект лекцій для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад. Л.Ю. Матвійчук, Б.А. Смаль. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 88 с.

2. Управління якістю готельно-ресторанних послуг: методичні вказівки для практичних робіт студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад. Л.Ю. Матвійчук, Б.А. Смаль. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 20 с.

3. Управління якістю готельно-ресторанних послуг: методичні вказівки до виконання самостійних робіт для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання /укладачі: Матвійчук Л.Ю., Смаль Б.А.). Луцьк: ЛНТУ, 2023. 16 с.

4. Матвійчук Л.Ю. Управління проектами у сфері гостинності: конспект лекцій для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад. Л.Ю. Матвійчук, Н.Б. Гусак. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 60 с.

5. Матвійчук Л.Ю. У Управління проектами у сфері гостинності: методичні вказівки для практичних робіт студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад. Л.Ю. Матвійчук, О.А. Жадько. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 20 с.

6. Матвійчук Л.Ю. У Управління проектами у сфері гостинності: методичні вказівки для

самостійної роботи студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад. Л.Ю. Матвійчук, О.А. Жадько. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 20 с.

ІІ. Наукові праці

Праці автора силабуса:

7. Сидорук С. В., Матвійчук Л. Ю., Подоляк В. М. Тенденції інноваційних процесів реалізації якісної вуличної їжі у сфері HoReCa. Acta Academiae Beregsasiensis. Economics eographica et Recreatio № 3, 20. С. 192-202. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4206

8. Матвійчук Л. Ю., Громик О. М., Ярошевич Т. С. Регіональні особливості безпечності та якості продукції ресторанного господарства України. Економічні науки. Серія «Регіональна економіка». Випуск 22 (87). С. 280-293. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4205

9. Матвійчук Л., Шейко Ю., Поліщук В., Подоляк В. Інноваційний розвиток кав'ярень як чинник підвищення рівня якості сервісу в дестинаціях. Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry. 2025. № 3 (17). С. 108-113. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4209

10. Сидорук С. В. Матвійчук Л. Ю., Подоляк В. М. Підвищення якості управління технологічними процесами маркетингових комунікацій у готельно-ресторанних комплексах. Український економічний часопис. №6. С. 132-137. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4200

11. Чепурда Л., Чепурда Г., Матвійчук Л. Досвід застосування інноваційних технологій в практиці реалізації методів стратегічного маркетингу в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2024. № 2 (12). С. 68-76. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4196

12. Зубехіна Т. В., Матвійчук Л. Ю. Організаційно-економічні інструменти стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності в умовах цифровізації. Цифрова економіка та економічна безпека. 6 (15). URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4201

13. Матвійчук Л. Ю., Лепкий М. І., Жадько О. А. Інтеграційні процеси суб'єктів індустрії гостинності України в сучасних умовах. Товарознавчий вісник, 2023, 1 (16), С. 255-262. URL: https://repository.lntu.edu.ua/handle/123456789/4336

14. Сидорук С. В., Матвійчук Л. Ю., Лепкий М. І. Особливості стратегічної діагностики сфери HORECA у військовий період. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. Науковий журнал. 2023. С. 5-12. DOI: https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(8).2023.1

Праці інших авторів:

15. Смаль Б.А. (2021). Регіональна політика підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності. Економіка та суспільство. 2021. № 32. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/758

ІІІ. Інформаційні ресурси

16. Державна стратегія регіонального розвитку на період 2021-2027 рр. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-derzhavnoyi-strategiyi-regionalnogo-rozvitku-na-20212027-t50820

17. Офіційна сторінка Державного комітету статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua/.

18. Офіційна сторінка Програми Interreg NEXT Польща – Україна 2021-2027. URL: https://pl-ua.eu/ua/news/

19. Офіційна сторінка Національної туристичної організації. URL: https://nto.ua/

20. Офіційна сторінка Центру сертифікації. URL: www.-sertifcentr.vinnir

21. Статистичний щорічник України. URL: library.oseu.edu.ua/docs/StatSchorichnyk%20Ukrainy%202010.