

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії»**

на 2021-2022 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність, для якої читається ця дисципліна як обов'язкова	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Рогова Наталія Володимирівна**

к.т.н., доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-42-22-57
Електронна адреса	nataljarogovaja35@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Розширення та поглиблення знань сучасного стану та перспектив розвитку готельного господарства, отримання знань про технологічні особливості надання готельних послуг, структуру і склад служб готелів в залежності від їх функціонального призначення, ознайомлення студентів з технологічними принципами обслуговування в готелях, з розвитком новітніх технологій у готельній індустрії.
<b>Тривалість</b>	5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік
<b>Базові знання</b>	Знання та навички, отримані при вивченні дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах»
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

**Тематичний план навчальної дисципліни**

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем																
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ</b>																		
Тема 1. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><b>Необхідно:</b> на підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці 1</p> <p align="right">Таблиця 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Термін</th> <th>Визначення / роз'яснення</th> <th>Джерело</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Послуга*</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p align="center">Примітка* - приклад</p>	№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело	1	Послуга*			2				3			
№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело															
1	Послуга*																	
2																		
3																		
Тема 2. Організація і техніка проведення експертизи	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>1. Дослідити теоретичний матеріал і подати коротким описом пояснення специфіки організації та відмінні особливості порядку проведення кількісної та якісної експертизи у готельно-ресторанній індустрії.</p> <p>2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, позглянутим в темі 2.</p>																
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ</b>																		
Тема 3. Оцінювання готельних послуг в готельному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><b>Дати відповіді на контрольні питання.</b> Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</p> <p><b>Перелік питань:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>У чому полягає стратегічна мета розвитку готельного господарства в Україні.</li> <li>У чому полягає ефективність функціонування будь-якого готельного підприємства.</li> <li>Оцінка якості готельного обслуговування є доволі суб'єктивним і складним завданням, що обумовлено такими причинами:</li> <li>Назвіть основні моделі поведінки споживачів на яких базуються методики якості готельних послуг і які забезпечують можливість побудови на їх основі моделі якості послуги.</li> <li>З якими поняттями сьогодні ототожнюється поняття «готельна індустрія».</li> <li>Як відзначають фахівці готельну індустрію,</li> <li>Чим визначається зміст і значення діяльності підприємств готельної індустрії?</li> <li>За якою ознакою розрізняють суб'єктів готельного та не готельного типу?</li> <li>Які підприємства належать до готельного типу?</li> <li>У якому нормативному документі готельна послуга визначається як «діяльність підприємства щодо надання споживачеві місця для короткотермінового проживання»?</li> <li>Як класифікують систему готельних послуг?</li> <li>Назвіть відомі Вам сучасні методи оцінювання якості готельних послуг.</li> </ol>																
Тема 4. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанном у господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p align="center"><b>1. Методичні поради</b></p> <p align="center"><i>Підприємства ресторанного господарства мають ряд особливостей:</i></p> <p><b>Необхідно:</b> Назвати ці особливості і пояснити їх сутність у таблиці 1</p> <p align="right">Таблиця 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Назва особливості</th> <th>Пояснення сутності особливості</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, позглянутим в темі 4.</p> <p>3. Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на</p>	№	Назва особливості	Пояснення сутності особливості													
№	Назва особливості	Пояснення сутності особливості																

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ I. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ</b>		
«Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми»		
Тема 5. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<p><b>Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</b></p> <p><b>Перелік питань:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назвіть відомі вам синоніми до терміну «персонал».</li> <li>2. Які дії відносяться до поняття «організація управління персоналом»?</li> <li>3. У чому, на вашу думку, полягає суттєва відмінність між термінами: «персонал» та «людські ресурси»?</li> <li>4. Назвіть відомі Вам цілі управління персоналом.</li> <li>5. Назвіть ознаки якими характеризуються цілі готельно-ресторанного бізнесу стосовно персоналу.</li> <li>6. Назвіть основні функції управління персоналом в процесі узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>7. Назвіть основні ознаки класифікації персоналу готелю чи ресторану.</li> <li>8. Назвіть основні функції директора готельно-ресторанного комплексу.</li> <li>9. Назвіть основні функції менеджерів готельно-ресторанного комплексу.</li> <li>10. Поясніть відмінності в обов'язках менеджерів готельно-ресторанного комплексу.</li> <li>11. Дайте пояснення сутності терміну «оцінювання персоналу».</li> <li>12. Назвіть підходи на основі яких проводиться оцінювання персоналу для визначення відповідності працівників їхньому робочому місцю чи посаді.</li> <li>13. Назвіть дані які є вихідними для оцінювання персоналу.</li> <li>14. Назвіть основні групи методів збирання інформації в процесі оцінювання персоналу.</li> <li>15. Назвіть відомі Вам методи оцінювання персоналу. Поясніть їх сутності.</li> <li>16. У чому полягає сутність методу стандартних оцінок?</li> <li>17. У чому полягає сутність методу оцінювання за результатами?</li> </ol>

### Інформаційні джерела

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – К.: Фірма Інкос; Центр навч. літ., 2007. – 382 с.
2. Організація готельного господарства / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2011. – 410 с.
3. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
5. Киреева Д. Стандарти обслуговування: вопросы и ответы / Д. Киреева //Ресторатор. –2005. -№5. –С. 62-65.
6. Ильенкова С. Д. Управление качеством: навч. посібник / И. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян и др. – М. : Юнити Дана, 2004. – 126 с.
7. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник / Л. С. Кириченко, П. В. Мережко – К. : КНТЕУ, 2001. – 128 с.
8. Мережко Н. В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 216 с.
9. Круглов М. Г. Менеджмент качества как он есть / М. Г. Круглов, Г. М. Шишков. – М.: ЭКСМО, 2009. – 544с.
10. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2008 / В. А. Никитин, В. В. Филончева. – Спб.: ПИТЕР, 2004. – 127с.
11. Періодичні видання: «Бізнес», «Готельно-ресторанний бізнес», «Питание и общество», «Рестораторъ», «Ресторанная жизнь», «Отель», «Гостинница и ресторан: бизнес и управление», «Гурманъ».

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: оцінювання (усних повідомлень і практичних завдань із питань курсу, самостійна й індивідуальна робота за темами, виконання практичних завдань і т. ін.) здійснюється з позицій дотримання академічної доброчесності, ґрунтоване на чинних нормативних документах. Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: Під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Презентації та виступи мають бути авторськими оригінальними.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Екзамен	40
Разом	100

### Шкала оцінювання 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 повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни