

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

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

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 7 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

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	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	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.
Тривалість	3 кредити ЕКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	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: іспит
Базові знання	Якість обслуговування в готелях і ресторанах, Основи готельної індустрії
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН 12.Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. 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; СК 13.Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
.	бізнесу.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем																
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ																		
Тема 1. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>Необхідно: на підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці 1</p> <p style="text-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>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>																
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ																		
Тема 3. Оцінювання готельних послуг в готельному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</p> <p>Перелік питань:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. У чому полягає стратегічна мета розвитку готельного господарства в Україні. 2. У чому полягає ефективність функціонування будь-якого готельного підприємства. 3. Оцінка якості готельного обслуговування є доволі суб'єктивним і складним завданням, що обумовлено такими причинами: 4. Назвіть основні моделі поведінки споживачів на яких базуються методики якості готельних послуг і які забезпечують можливість побудови на їх основі моделі якості послуги. 5. З якими поняттями сьогодні ототожнюється поняття «готельна індустрія». 6. Як відзначають фахівці готельну індустрію, 7. Чим визначається зміст і значення діяльності підприємств готельної індустрії? 8. За якою ознакою розрізняють суб'єктів готельного та не готельного типу? 9. Які підприємства належать до готельного типу? 10. У якому нормативному документі готельна послуга визначається як «діяльність підприємства щодо надання споживачеві місця для короткотермінового проживання»? 11. Як класифікують систему готельних послуг? 12. Назвіть відомі Вам сучасні методи оцінювання якості готельних послуг. 																
Тема 4.	Відвідування	1.Методичні поради																

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем										
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ												
Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві	заняць; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занятя; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<i>Підприємства ресторанного господарства мають ряд особливостей:</i>										
		Необхідно: Назвати ці особливості і пояснити їх сутність у таблиці 1										
		Таблиця 1										
		<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>	№	Назва особливості	Пояснення сутності особливості							
№	Назва особливості	Пояснення сутності особливості										
		2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, позглянутим в темі 4.										
		3. Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми»										
Тема 5. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів	Відвідування занятя; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занятя; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<p>Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</p> <p>Перелік питань:</p> <ol style="list-style-type: none"> Назвіть відомі вам синоніми до терміну «персонал». Які дії відносяться до поняття «організація управління персоналом»? У чому, на вашу думку, полягає суттєва відмінність між термінами: «персонал» та «людські ресурси»? Назвіть відомі Вам цілі управління персоналом. Назвіть ознаки якими характеризуються цілі готельно-ресторанного бізнесу стосовно персоналу. Назвіть основні функції управління персоналом в процесі узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії готельно-ресторанного бізнесу. Назвіть основні ознаки класифікації персоналу готелю чи ресторану. Назвіть основні функції директора готельно-ресторанного комплексу. Назвіть основні функції менеджерів готельно-ресторанного комплексу. Поясніть відмінності в обов'язках менеджерів готельно-ресторанного комплексу. Дайте пояснення сутності терміну «оцінювання персоналу». Назвіть підходи на основі яких проводиться оцінювання персоналу для визначення відповідності працівників їхньому робочому місцю чи посаді. Назвіть дані які є вихідними для оцінювання персоналу. Назвіть основні групи методів збирання інформації в процесі оцінювання персоналу. Назвіть відомі Вам методи оцінювання персоналу. Поясніть їх сутності. У чому полягає сутність методу стандартних оцінок? У чому полягає сутність методу оцінювання за результатами? 										

Інформаційні джерела

- 1. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с.
- 2. Організація готельного господарства / О. М.Головко, Н.С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
- 3. Сильчук Т.А. Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. форми навч./ Т.А. Сильчук – К.: НУХТ, 2014. – 107 с.
- 4. Якимчук, Д. М. Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства : методичні рекомендації до виконання семінарських занятя для студентів ІV курсу спеціальності 6.140101 Готельно-ресторанна справа / Д. М. Якимчук. - Херсон, 2017. - 24 с.

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)	45,5
Модуль 2 (теми 3-5): 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)	40,5
ПМК	14
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