

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 2023-2024 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,  
к.т.н., доцент  
посада  
курортної справи

**Рогова Наталія Володимирівна**

доцент кафедри готельно-ресторанної та

Контактний телефон	+38-095-42-22-57
Електронна адреса	<a href="mailto:nataljarogovaja35@gmail.com">nataljarogovaja35@gmail.com</a>
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>	3 кредити ЕКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 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: іспит
<b>Базові знання</b>	Якість обслуговування в готелях і ресторанах, Основи готельної індустрії
<b>Мова викладання</b>	Українська

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

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных 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 бізнесу.

**Тематичний план навчальної дисципліни**

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем																
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ</b>																		
<p>Тема 1. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація</p>	<p>Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування</p>	<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" data-bbox="616 385 1519 604"> <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																		
<p>Тема 2. Організація і техніка проведення експертизи</p>	<p>Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування</p>	<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. 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>																		
<p>Тема 3. Оцінювання готельних послуг в готельному господарстві</p>	<p>Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування</p>	<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 отожднюється 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>																
<p>Тема 4. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві</p>	<p>Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування</p>	<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" data-bbox="616 1854 1519 2020"> <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>	№	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>		
		3. Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми»
<i>Тема 5. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів</i>	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання 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>Назвіть відомі вам синоніми до терміну «персонал».</li> <li>Які дії відносяться до поняття «організація управління персоналом»?</li> <li>У чому, на вашу думку, полягає суттєва відмінність між термінами: «персонал» та «людські ресурси»?</li> <li>Назвіть відомі Вам цілі управління персоналом.</li> <li>Назвіть ознаки якими характеризуються цілі готельно-ресторанного бізнесу стосовно персоналу.</li> <li>Назвіть основні функції управління персоналом в процесі узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>Назвіть основні ознаки класифікації персоналу готелю чи ресторану.</li> <li>Назвіть основні функції директора готельно-ресторанного комплексу.</li> <li>Назвіть основні функції менеджерів готельно-ресторанного комплексу.</li> <li>Поясніть відмінності в обов'язках менеджерів готельно-ресторанного комплексу.</li> <li>Дайте пояснення сутності терміну «оцінювання персоналу».</li> <li>Назвіть підходи на основі яких проводиться оцінювання персоналу для визначення відповідності працівників їхньому робочому місцю чи посаді.</li> <li>Назвіть дані які є вихідними для оцінювання персоналу.</li> <li>Назвіть основні групи методів збирання інформації в процесі оцінювання персоналу.</li> <li>Назвіть відомі Вам методи оцінювання персоналу. Поясніть їх сутності.</li> <li>У чому полягає сутність методу стандартних оцінок?</li> <li>У чому полягає сутність методу оцінювання за результатами?</li> </ol>

### 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 занять для студентів IV курсу спеціальності 6.140101 Готельно-ресторанна справа / Д. М. Якимчук. - Херсон, 2017. - 24 с.
- 5. Рогова Н.В. Improving service at the enterprises of the hotel and restaurant business/ MODERN RESEARCH IN WORLD SCIENCE 2023
- 6. Володько О.В., Рогова Н.В., Дудник С.О., Куц Л.І. готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції/ NGO «European Scientific Platform» 2023.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

**Політика оцінювання здобувачів вищої 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 <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvithnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти

[https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_kryt\\_ocinyuvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoi-osvity-akademichnoi-zaborgovanosti.pdf> .

Положення про повторне навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro-povt-navch.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.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.

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

**Кодекс честі студента** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_students.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_students.pdf) .

**Положення про академічну доброчесність** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrochesnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf)

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf> .

**Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_perezarah\\_rez\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf) .

**Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha\\_pro\\_akademichnu\\_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoi-ta-abo-informalnoi-osvity.pdf>; *інфографіка*

(розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

**Політика вирішення конфліктних ситуацій:**

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravylo-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro-apel\\_pidcontr.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidcontr.pdf)

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/> .

**Політика підтримки учасників освітнього процесу:**

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

**Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

## 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

Примітка: За додаткові види навчальних робіт ( участь у науковій роботі за тематикою дисципліни, олімпіаді, конференції тощо)нараховуються 10 балів до загальної підсумкової оцінки, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

## Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
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