

# 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 2024-2025 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 ЄКТС/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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
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. <i>Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація</i></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. <i>Організація і техніка проведення експертизи</i></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.</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>																		
<p>Тема 3. <i>Оцінювання готельних послуг в готельному господарстві</i></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 сьгодні 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. <i>Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві</i></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

#### Основна

- Черевко І.В., Шеметюк Ю.В., Катрік А. І. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Любешів : Любешівський технічний коледж Луцького НТУ. 2020. 119 с
- Новічкова Т. П., Лебеденко Т. Є., Асауленко Н. В. Сервісні послуги: кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям підвищення конкурентоспроможності в умовах кризи. Наукові перспективи. 2021. Вип. 3, Т. 9. С. 306-318. doi: 10.52058/2708-7530-2021- 3(9)-306-318.
- Дрьоміна Я.Є. Застосування в готелях сучасних методів обслуговування гостей. Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України». Київ, 2021. С. 996–999.
- World Hotel Group Rankings: behind the apparent calm, there are fundamental movements. URL: <https://hospitality-on.com/en/developpement/2022-world-hotel-group-rankings-behind-apparent-calm-there-are-fundamental-movements>
- Володько О.В., Рогова Н.В., Куш Л.І., Дудник С.О. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції Грааль науки – Вінниця: ГО «Європейська наукова платформа», 2023. №26. С.42-45
- Давидова О. Ю., Сисоєва С. І. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства Інтернаука. Серія: «Економічні науки». 2022. №12. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>
- Рогова Н.В. Improving service at the enterprises of the hotel and restaurant business/ MODERN RESEARCH IN WORLD SCIENCE 2023
- Рогова Н. В., Рибаківа С. С., Белозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки». – 2024. – №6. Стор. 11-18.
- Рогова Н. В., Кожушко А. О. Еталон стандартів обслуговування/ АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У XXI СТОЛІТТІ ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ XLVII

### Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Нормативні акти України. URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).
3. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. URL: <http://www.iso.org/iso/home.html>
4. Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: [www.123world.com/index.html](http://www.123world.com/index.html).
5. Офіційний сайт асоціації індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>
6. Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби (текст ДСТУ ISO 9001 : 2009; ДСТУ ISO 9001 : 2001; ДСТУ ISO 9000: 2001; ДСТУ ISO 9004 : 2001) URL: [http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=53745&cat\\_id=53688](http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688)
7. Сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

### 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-osvitnogo-proczesu-1.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)

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_atestaciyu\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf)

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_dopusku\\_zal-ekz\\_sesiyi-1.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.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.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_nadannya\\_studentu\\_vilne\\_vidvid.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf)

**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 опрацюванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

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

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

Положення про порядок перерахування 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 та перерахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_perezarah\\_credytiv.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-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 у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacziy-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-apel-pidscontr.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/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

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

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення 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/>

**Інклюзивність навчання:** Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-go-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoji-osvity.pdf>

### 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

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