

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 2025-2026 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

ПБ 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	5 кредити ЕКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 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 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. 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																
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ																		
Тема 1. Вступ до курсу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Необхідно: Подати відповіді на контрольні питання з теми: 1. Поясніть мету вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 2. Назвіть складові змісту дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 3. Перерахуйте програмні компетентності які передбачено для формування у студентів під час вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 4. Опишіть програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми з дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 5. Поясніть що є предметом вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії» є базовою. 8. Перерахуйте що має знати студент після вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 9. Перерахуйте що має вміти студент після вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 10. Назвіть навички якими має володіти студент після вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 11. Подайте визначення поняттю «готельно-ресторанна індустрія». 12. Подайте визначення поняттю «гостинність».																
Тема 2. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Необхідно: на підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці 1 <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>Примітка* - приклад</p>	№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело	1	Послуга*			2				3			
№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело															
1	Послуга*																	
2																		
3																		
Тема 3. Організація і техніка проведення експертизи	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Дослідити теоретичний матеріал і подати коротким описом пояснення специфіки організації та відмінні особливості порядку проведення кількісної та якісної експертиз у готельно-ресторанній індустрії. 2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, позглянутим в темі 2.																
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ																		
Тема 4. Оцінювання готельних послуг в готельному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання	Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь. Перелік питань: 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																

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем										
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ I. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ												
	самостійної роботи; тестування	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 5. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Методичні поради <i>Підприємства ресторанного господарства мають ряд особливостей:</i>										
		Необхідно: Назвати ці особливості і пояснити їх сутність у таблиці 1										
		Таблиця 1										
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">№</th> <th style="width: 45%;">Назва особливості</th> <th style="width: 50%;">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 6. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь. Перелік питань: 1. Назвіть відомі вам синоніми до терміну «персонал». 2. Які дії відносяться до поняття «організація управління персоналом»? 3. У чому, на вашу думку, полягає суттєва відмінність між термінами: «персонал» та «людські ресурси»? 4. Назвіть відомі Вам цілі управління персоналом. 5. Назвіть ознаки якими характеризуються цілі готельно-ресторанного бізнесу стосовно персоналу. 6. Назвіть основні функції управління персоналом в процесі узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії готельно-ресторанного бізнесу. 7. Назвіть основні ознаки класифікації персоналу готелю чи ресторану. 8. Назвіть основні функції директора готельно-ресторанного комплексу. 9. Назвіть основні функції менеджерів готельно-ресторанного комплексу. 10. Поясніть відмінності в обов'язках менеджерів готельно-ресторанного комплексу. 11. Дайте пояснення сутності терміну «оцінювання персоналу». 12. Назвіть підходи на основі яких проводиться оцінювання персоналу для визначення відповідності працівників їхньому робочому місцю чи посаді. 13. Назвіть дані які є вихідними для оцінювання персоналу. 14. Назвіть основні групи методів збирання інформації в процесі оцінювання персоналу. 15. Назвіть відомі Вам методи оцінювання персоналу. Поясніть їх сутності. 16. У чому полягає сутність методу стандартних оцінок? 17. У чому полягає сутність методу оцінювання за результатами?										

Інформаційні джерела

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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-arefundamental-movements>

5. 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

6. Давидова О. Ю., Сисоева 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>

7. Рогова Н.В. Improving service at the enterprises of the hotel and restaurant business/ MODERN RESEARCH IN WORLD SCIENCE 2023

8. 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.

9. Рогова Н. В., Кожушко А. О. Еталон стандартів обслуговування/ АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У ХХІ СТОЛІТТІ ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік (м. Полтава, 25 квітня 2024 року) стор. 573-575

Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Нормативні акти України. URL: 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.
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
7. Сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

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 ниж- чу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбува- ється 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- organizaciyu-osvitnogo-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

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

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_studenta.pdf .

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагиату <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 .

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти 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-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього проце- су/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-pravy-la-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacziy-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidsumkontr.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-zhyttyedyialnosti/>

Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-navchannyazdobuvachiv-vyshhoi-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 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)	40,5
ПМК	14
Разом	100

Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати додаткові бали (за участь у науковій роботі, олімпіаді тощо 20 балів), що додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, 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