

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах»
на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 5 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	Формування базових знань і навичок щодо організаційних, нормативно-правових питань якісного обслуговування у готельній і ресторанній сфері, принципів ефективного функціонування підприємств, методів контролю та оцінювання рівня якості обслуговування, умінь та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю обслуговування
Тривалість	3 кредити ЄКТС/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: залік
Базові знання	Основи готельної індустрії, Організація роботи ресторанів.
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.	СК03. 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																						
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ																								
Тема 1. Сутність якості управління ним та	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<p>1. Опрацювати розділи презентації на тему: «Філософія якості та всеохопне управління якістю (TQM)»:</p> <p>Розділ 1. Етапи розвитку думки та практики у сфері якості у XX ст. Розділ 2. Визначення поняття «якість» Розділ 3. Внесок провідних фахівців у розвиток управління на основі якості Розділ 7. Інструменти управління якістю</p> <p>Електронний ресурс Режим доступу: https://slide-share.ru/upravlinnya-yakisty-tema-1-filosofiya-yakosti-ta-vseokhopne-upravlinnya-na-osnovi-187584</p> <p>2. Надати відповіді на контрольні запитання за матеріалом презентації. 3. Заповнити таблицю 1 за матеріалом електронного ресурсу: Режим доступу http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.62.pdf</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Автор, джерело</th> <th>Визначення поняття «якість»</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Аристотель (III ст. до н.е.)</td><td></td></tr> <tr><td>Гегель (XIX ст. н.е.)</td><td></td></tr> <tr><td>Китайська версія</td><td></td></tr> <tr><td>У. Шухарт (1931р.)</td><td></td></tr> <tr><td>К.Ісікава (1950 р.)</td><td></td></tr> <tr><td>Дж. Джуран (1979 р.)</td><td></td></tr> <tr><td>ГОСТ 15467-79</td><td></td></tr> <tr><td>ДСТУ 2995-94</td><td></td></tr> <tr><td>ДСТУ ISO 9000- 2001</td><td></td></tr> <tr><td>ДСТУ ISO 9000:2007</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>4. Підготуйте пояснення: 1. У чому полягають відмінності теорій сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» ? 2. Як еволюціонувало поняття «якість»?</p>	Автор, джерело	Визначення поняття «якість»	Аристотель (III ст. до н.е.)		Гегель (XIX ст. н.е.)		Китайська версія		У. Шухарт (1931р.)		К.Ісікава (1950 р.)		Дж. Джуран (1979 р.)		ГОСТ 15467-79		ДСТУ 2995-94		ДСТУ ISO 9000- 2001		ДСТУ ISO 9000:2007	
Автор, джерело	Визначення поняття «якість»																							
Аристотель (III ст. до н.е.)																								
Гегель (XIX ст. н.е.)																								
Китайська версія																								
У. Шухарт (1931р.)																								
К.Ісікава (1950 р.)																								
Дж. Джуран (1979 р.)																								
ГОСТ 15467-79																								
ДСТУ 2995-94																								
ДСТУ ISO 9000- 2001																								
ДСТУ ISO 9000:2007																								
Тема 2. Зміст і склад системи якості послуг в готельному та ресторанному у бізнесі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<p align="center"><i>Методичні поради</i></p> <p>Необхідно: На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці</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> </tbody> </table> <p align="center">Примітка* - приклад</p>	№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело	1	Послуга*																
№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело																					
1	Послуга*																							
Тема 3. Нормативно-правові аспекти забезпечення якості готельно-ресторанних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<p>1. Методичні поради. Основними принципами забезпечення якісного обслуговування споживачів послуг є:</p> <p>Необхідно: Подати опис основних принципів якісного обслуговування споживачів послуг. Результати оформити у таблиці</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Назва принципу</th> <th>Опис сутності принципу</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Методичні поради. Для зміцнення довіри з боку клієнтів організації, що надає послуги, доцільно здійснювати такі основні заходи:</p> <p>Необхідно: Подати описом відомі вам основні заходи та їх власне розуміння заходів.</p>	№	Назва принципу	Опис сутності принципу																			
№	Назва принципу	Опис сутності принципу																						
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНА КВАЛІМЕТРІЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА																								
Тема 4. Відповідність засобів	Відвідування занять; захист домашнього	<p>Методичні поради. У зв'язку з втратою чинності Декрету КМУ "Про стандартизацію і сертифікацію" (N 46-93 від 10.05.93 р.) з 1 січня 2018 року державна</p>																						

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем								
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ										
розміщення вимогам нормативної документації до показників якості в готельному господарстві	завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><i>система сертифікації припинила своє існування.</i></p> <p><i>Це викликало низку питань стосовно чинності після 01.01.2018 р. документів, виданих органами із сертифікації, використання бланків документів державної системи сертифікації, застосування знаку відповідності, функціонування Реєстру державної системи сертифікації тощо.</i></p> <p><i>Оскільки чинне законодавство не дає відповіді на ці питання, Мінекономрозвитку коментує ситуацію, що склалася.</i></p> <p>Необхідно: 1. Ознайомитися з документом «Лист Міністерства економічного розвитку і торгівлі України N 3433-06/1382-07 від 12.01.2018 р. і з'ясувати характеристику діючої Державної системи сертифікації в Україні.</p> <p>Результати подати у розрізі відповідей на питання: «Яким чином врегульовано питання про:»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) використання бланків документів державної системи сертифікації? 2) чинність документів із сертифікації, термін дії яких закінчується після 01.01.2018? 3) чинність сертифікатів відповідності продукції та послуг, сертифікатів на систему управління і персонал та свідоцтва про визнання відповідності, видані в державній системі сертифікації, є чинними до закінчення терміну їх дії, але не пізніше 1 січня 2019 р., якщо інше не передбачено технічними регламентами, дія яких поширюється на відповідну продукцію? 4) перехідний період для документів, виданих в державній системі сертифікації до 01.01.2018 р. наглядю, 5) знак відповідності державної системи сертифікації? 6) Реєстр державної системи сертифікації? <p><i>Методичні поради . Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та спеціальні (для закладів певного типу і класу).</i></p> <p>Необхідно: Самостійно опрацювати питання «Вимоги до закладів ресторанного господарства». Результати роботи подати рефератом на тему: «Сучасні ресторани України у міжнародному співтоваристві».</p> <p>За приклад взяти будь-який ресторан та подати його опис відповідно вимогам міжнародних стандартів.</p>								
Тема 5. Управління якістю послуг як основа забезпечення ефективності діяльності готельних і ресторанних підприємств	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми» 2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 5. 3. Подати короткий опис функцій за вашим розумінням їх сутності на конкретних прикладах у таблиці 1 для ресторанів та у таблиці 2 для готелів. <p style="text-align: right;">Таблиця 1</p> <p>Характеристика функцій управління якістю послуг ресторанів</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Назва функції</th> <th>Опис сутності функції</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Планування послуг*</td> <td>Пошук сучасних технологій приготування екологічного харчування клієнтів ресторану з використанням господарства. Мета: 1. Скорочення витрат на сировину. 2. Задоволення інтересів певної категорії клієнтів. 3. Розширення контингенту клієнтів*</td> </tr> </tbody> </table> <p>Примітка* - приклад для використання.</p> <p style="text-align: right;">Таблиця 2</p> <p>Характеристика функцій управління якістю послуг готелів</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Назва функції</th> <th>Опис сутності функції</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Назва функції	Опис сутності функції	Планування послуг*	Пошук сучасних технологій приготування екологічного харчування клієнтів ресторану з використанням господарства. Мета: 1. Скорочення витрат на сировину. 2. Задоволення інтересів певної категорії клієнтів. 3. Розширення контингенту клієнтів*	Назва функції	Опис сутності функції		
Назва функції	Опис сутності функції									
Планування послуг*	Пошук сучасних технологій приготування екологічного харчування клієнтів ресторану з використанням господарства. Мета: 1. Скорочення витрат на сировину. 2. Задоволення інтересів певної категорії клієнтів. 3. Розширення контингенту клієнтів*									
Назва функції	Опис сутності функції									
Тема 6. Система показників	Відвідування занять; захист домашнього	<ol style="list-style-type: none"> 1. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, позглянутим в темі 6. 2. Підготуватись до модульної контрольної роботи. 								

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем		
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ				
комплексної оцінки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	3.Необхідно: Подати перелік та опис цих основних видів діяльності або напрямків для готелів та ресторанів. Результати оформити таблицею 1.		
		Таблиця 1		
		Вид/напрямок	У готелях	У ресторанах
		Типові робочі процедури*	Оформлення заявок*	Оформлення замовлень*
		Персонал*	зовнішній вигляд,..... *	зовнішній вигляд,..... *
		Обладнання та матеріальні ресурси		
Виконану роботу				
Примітка* - приклади для використання.				

Інформаційні джерела

1. Про схвалення Прогнозу економічного і соціального розвитку України на 2018-2020 рр.: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. №411. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250057723>.
2. Офіційний сайт Державної статистики України. URL: <http://ukrstat.gov.ua/>.
3. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини // Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.
4. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2016. №2(74). С.70-76.
5. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства // Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. №56. С.68-73
6. Рогова Н.В. Якість обслуговування в ресторанах України // Збірник наукових статей магістрів. Навчально-науковий інститут денної освіти ПУЕТ. 2021.
7. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління 49 бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. Інвестиції: практика та досвід. № 11-12. 2022. С.18-25. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34375/1/Fostolovych.pdf>
8. Рогова Н.В. Удосконалення якості надання послуг в готельному господарстві/ Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLVI Міжнародної науково-вої студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2022 рік.
9. Natalia Rogova Improving the quality of services in the hotel industry / Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку», 2023.

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 нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу відповідного 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-procesu.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-vyshhoyi-osvityi-akademichnoyi-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 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.

Положення про академічну доброчесність 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.

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 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-pravyla-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_pidscontr.pdf

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

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/studentykyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/> Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

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

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

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