

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах»

на 2025-2026 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

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	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, уміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю обслуговування
Тривалість	5 кредити ЄКТС/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: залік
Базові знання	Навчити теоретичним аспектам якості обслуговування у готельно-ресторанному господарстві. Сучасним концепціям визначення якості готельно-ресторанних послуг. Методам контролю та управління якістю обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Оцінюванням послуг готельного господарства. Нормативно-правовим аспектам забезпечення якості готельно-ресторанних послуг.
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук</p> <p>РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та</p>	<p>СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність</p> <p>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.</p>

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН 12 Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства	

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем																						
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ																								
<i>Тема 1.</i> Сутність якості та управління ним	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>1. Опрацювати розділи презентації на тему: «Філософія якості та всеохопне управління якістю (TQM)»: Розділ 1. Етапи розвитку думки та практики у сфері якості у ХХ ст. Розділ 2. Визначення поняття «якість» Розділ 3. Внесок провідних фахівців у розвиток управління на основі якості Розділ 7. Інструменти управління якістю 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																								
<i>Тема 2.</i> Зміст і склад системи якості послуг в готельному та ресторанном у бізнесі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання 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*																							
<i>Тема 3.</i> Нормативно-правові аспекти забезпечення якості готельно-ресторанних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання 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</p>	№	Назва принципу	Опис сутності принципу																			
№	Назва принципу	Опис сутності принципу																						

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем			
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ					
		заходів.			
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНА КВАЛІМЕТРІЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА					
Тема 4. Відповідність засобів розміщення вимогам нормативної документації до показників якості в готельному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	<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 система сертифікації припинила своє існування.</p> <p>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.</p> <p>Оскільки чинне законодавство не дає відповіді на ці питання, Мінекономрозвитку коментує ситуацію, що склалася.</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 характеристики 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"> використання бланків документів державної системи сертифікації? чинність документів із сертифікації, термін дії яких закінчується після 01.01.2018? 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? перехідний період для документів, виданих в державній системі сертифікації до 01.01.2018 р. нагляду, знак відповідності державної системи сертифікації? Реєстр державної системи сертифікації? 			
		<p>Методичні поради. Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та спеціальні (для закладів певного типу і класу).</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; самостійної роботи; тестування	<ol style="list-style-type: none"> Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми» У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 5. Подати короткий опис функцій за вашим розумінням їх сутності на конкретних прикладах у таблиці 1 для ресторанів та у таблиці 2 для готелів. 			
		Таблиця 1			
		<p>Характеристика функцій управління якістю послуг ресторанів</p> <table border="1"> <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>		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*				
Примітка* - приклад для використання.					
		Таблиця 2			

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем			
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ					
		Характеристика функцій управління якістю послуг готелів			
		Назва функції	Опис сутності функції		
Тема б. Система показників комплексної оцінки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; самостійної роботи; тестування	1. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, позглянутим в темі б.			
		2. Підготуватись до модульної контрольної роботи.			
		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. Рогова Н.В. Якість обслуговування в ресторанах України // Збірник наукових статей магістрів. Навчальнонауковий інститут денної освіти ПУЕТ. 2021.
2. 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>
3. 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.
4. Natalia Rogova Improving the quality of services in the hotel industry / Всеукраїнської науково-практичної інтернетконференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку», 2023.
5. 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
6. 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.
7. 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.
8. World Hotel Group Rankings: behind the apparent calm, there are fundamental movements. URL: <https://hospitalityon.com/en/developpement/2022- world-hotel-group-rankings-behind-apparent-calm-there-are-fundamental-movements>
9. 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

10. 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>

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

12. Рогова Н. В., Рибаківа С. С., Белозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах // Міжнародний науковий журнал

13. «Інтернаука». Серія: "Економічні науки". – 2024. – №6. Стор. 11-18.

14. 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

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 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-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-likvidaciyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-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_students.pdf.

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

Положення про запобігання випадкам академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-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-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-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/studentskyj-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-zhyttyediyalnosti/>

Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvnogo-navchannyazdobuvachiv-vyshhoyi-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)	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

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