

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах»

на 2020-2021 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	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	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
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 07. Організувати процес обслуговування	СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. 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;

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
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.	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																								
<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 XX 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 style="text-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> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-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;	<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</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			
	тестування	заходи: Необхідно: Подати описом відомі вам основні заходи та їх власне розуміння 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 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. нагляду, 5) знак відповідності державної системи сертифікації? 6) 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>	
		<p>1. Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми»</p> <p>2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 5.</p> <p>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> <p style="text-align: right;">Таблиця 1</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	Характеристика функцій управління якістю послуг ресторанів	
		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 теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ			
		Примітка* - приклад для використання.	
		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*
		Персонал*	Оформлення замовлень*
		Обладнання та матеріальні ресурси	зовнішній вигляд,..... *
		Виконану роботу	зовнішній вигляд,..... *
		Примітка* - приклади для використання.	

Інформаційні джерела

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
2. Малигіна В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / В.Д. Малигіна та ін. – К.: Кондор, 2009. – 296 с.
3. Назаренко Л. О. Експертиза товарів : слайд-курс (Розділ «Експертиза продовольчих товарів»): навч. посіб. / Л. О. Назаренко. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 312 с.
4. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / В.Г. Топольник. – Львів: Магнолія 2006, 2012. – 328 с.
5. Топольник В.Г. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: навч. посібник / В.Г. Топольник, М.А. Котляр. – Львів: Магнолія-2006, 2009. – 179-210 с.
6. Торстен М. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів / М. Торстен, Ф. Ліліє, А. Досін: Довідник. - Львів: ПАЮ, 2006. – 336 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: оцінювання (усних повідомлень і практичних завдань із питань курсу, самостійна й індивідуальна робота за темами, виконання практичних завдань і т. ін.) здійснюється з позицій дотримання академічної доброчесності, ґрунтоване на чинних нормативних документах. Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: Під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Презентації та виступи мають бути авторськими оригінальними.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

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