

## Силабус навчальної дисципліни

### «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Курс: 4

Семестр: 8

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач(-і)	<b>ПІБ:</b> Поворознюк Інна Миколаївна <b>Посада:</b> завідувач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, доцент <b>E-mail:</b> povoroznyuk.i@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	<a href="https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=1957">https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=1957</a>
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна обов'язкового компоненту
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	4/120
Обсяг дисципліни (години) та види занять	<b>Денна форма:</b> лекції (30год.), практичні (30год.), самостійна робота (60год.) <b>Заочна форма:</b> лекції (8год.), практичні (8год.), самостійна робота (104год.)
Політика дисципліни	<b>Академічна доброчесність.</b> Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. <b>Відвідування занять.</b> Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. <b>Креативна ініціатива здобувача вищої освіти.</b> Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
Що будемо вивчати?	Вивчення сучасного стану і перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства; специфіку процесів надання готельних послуг у підрозділах готельного та ресторанного господарств; показники якості готельних і ресторанних послуг та суть методів їх визначення; принципи комплексної оцінки та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.
Чому це треба вивчати?	Формування теоретичних знань та практичних навичок з порядку організації та проведення експертизи готельно-ресторанних послуг.
Яких результатів можна досягнути?	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.
Як можна використати набуті знання та уміння?	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.
Зміст дисципліни	Поняття та особливості якості готельних та ресторанних послуг. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів. Оцінка

	якості обслуговування. Стандарти обслуговування у сфері готельно-ресторанних послуг. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація. Організація і техніка проведення експертизи. Методи оцінювання якості надання послуг в готельно-ресторанному господарстві. Характеристика видів експертизи послуг. Методи та критерії проведення експертизи послуг в готельно-ресторанному господарстві. Вимоги до проведення експертизи послуг в готельно-ресторанному господарстві.
<b>Обов'язкові завдання</b>	Планується виконання здобувачами вищої освіти обов'язкових та додаткових декількох видів завдань: підготовка доповідей за заданою проблематикою дисципліни, поглибленого опрацювання окремих лекційних тем або питань; підготовка до поточного контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики, самостійному опрацюванні теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; систематизація вивченого матеріалу для підготовки до заліку (перелік міститься в Методичних вказівках для підготовки до семінарських (практичних) занять), а також обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).
<b>Міждисциплінарні зв'язки</b>	Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства, Основи гостинності, Сервісологія, Готельно-ресторанний бізнес регіону, Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, Планування та організація готельного і ресторанного господарств.
<b>Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Готельно-ресторанна справа: навчально-методичне видання. Книга 1 / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268с.</li> <li>2. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник : Ченівецький нац. ун-т імені Юрія Федьковича. К. : Центр учбової літератури, 2017. 367с.</li> <li>3. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.</li> <li>4. Мальська, М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук ; Львівський нац. ун-т імені Івана Франка. К. : Центр учбової літератури, 2017. 335с.</li> <li>5. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. К.: Центр учбової літератури. 2013. 304с.</li> <li>6. Машир, Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посібник. вид. 2-ге, допов. і виправлене. К. : Кондор, 2016. 390с.</li> <li>7. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.</li> <li>8. Машир, Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посібник. вид. 2-ге, допов. і виправлене. К. : Кондор, 2016. 390с.</li> <li>9. Малигіна В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. К. : Кондор, 2009. 296 с</li> <li>10. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.</li> <li>11. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.</li> <li>12. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 343с.</li> <li>13. Організація готельного господарства: підручник / І.С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.</li> <li>14. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.</li> <li>15. Траченко Л. А. Експертиза послуг: навчальний посібник. Одеса : ОНЕУ, ротапінт, 2017. 228 с.</li> <li>16. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Донецький НУЕТ імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.</li> <li>17. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.</li> <li>18. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л.</li> </ol>

	Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.
<b>Поточний контроль</b>	Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ. Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.
<b>Підсумковий контроль</b>	Екзамен. Порядок та організація контролю знань здобувачів вищої освіти, зокрема умови допуску до підсумкового контролю визначаються розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Розробник



Поворознюк Інна Миколаївна