

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

вибіркового освітнього компонента

ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

підготовки	Магістр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Луцьк – 2022

Силабус освітнього компонента «ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ» підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Укладач: Єрко І.В., кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства.

Погоджено

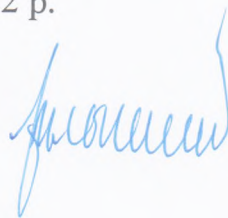
Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїна О. В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо-наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна (очна) форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа», Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа Магістр	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання: 2022/2023
		Семестр 2-й
		Лекції 10 год.
ІНДЗ: є		Практичні (семінарські) 14 год. Лабораторні - год. Індивідуальні - год.
		Самостійна робота 88 год.
		Консультації 8 год.
Мова навчання	Українська	
	Форма контролю: – залік	

II. Інформація про викладача

Викладач: Єрко Ірина Володимирівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон +380668897418

Електронна пошта: ierko@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>.

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація

Освітній компонент розроблено таким чином, щоб надати студентам необхідні знання та навички які є обов'язкові щоб стати фахівцем туристичної галузі. В ОК представлено огляд основ організації експертної оцінки, оцінки якості продукції та послуг сфери обслуговування.

2. Пререквізити

Вивчення ОК передбачає попереднє засвоєння кредитів з теорії та практики готельно-ресторанної та туристичної діяльності.

3. Постреквізити

У процесі навчання студенти сформуують систему спеціальних знань з умов та способів проведення експертизи, набудуть практичних вмінь і навичок впровадження експертної оцінки.

4. Мета і завдання

Метою ОК «Експертиза якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є формування ґрунтовних знань щодо здійснення кваліфікованої експертизи якості надання послуг в закладах гостинності.

Основними завданнями ОК є отримання студентами знань щодо основних принципів, законів, процесів, документів, що використовуються при експертизі якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

В результаті вивчення ОК студенти отримують знання щодо: сучасного стану і перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства; специфіки процесів надання готельних послуг у підрозділах готельного господарства; наукових принципів класифікації готельних послуг; показників якості готельних послуг та суті методів їх визначення; принципів комплексної оцінки та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

5. Результати навчання (компетентності).

В результаті вивчення ОК студенти отримують компетенції щодо набуття професійних знань та практичних навичок з організації надання анімаційних послуг в туризмі.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК 4. Здатність працювати в команді

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення

Спеціальні (фахові) компетентності (СК)

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації

Результати навчання

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення

6. Структура ОК

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Кон сул.	См. роб.	*Форма контролю / Бали
<i>Змістовий модуль 1. Організація проведення експертизи</i>						
Тема 1. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.	10	2	2	1	14	ДС, ІРС / 6
Тема 2. Роль і функції торгово-промислових палат у формуванні міжнародної торгівлі.	10	2	2	1	14	ДС, ІРС / 6

Тема 3. Організація і техніка проведення експертизи.	10	2	2	1	14	ДС, ІРС / 6
Разом за модулем 1	42	6	6	3	42	18
Змістовий модуль 2. Організація анімаційних послуг у засобах розміщення						
Тема 4. Організація і техніка проведення експертизи якості товарів та готельних послуг.	14	2	4	1	12	ДС, ІРС / 12
Тема 5. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.	14	2	2	2	12	ДС, ІРС / 6
Тема 6. Експертне оцінювання якості побутових послуг.	10		2	2	12	ДС, ІРС / 6
Разом за модулем 2	48	4	8	4	10	32
ІНДЗ						ІНДЗ / 18
Самостійна робота						25
Контрольна робота						25
Всього годин:	120	10	14	8	88	100

*Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору, тощо

7. Завдання для самостійного опрацювання

Тема 1 Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.

Тема 2. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг.

Теми 3. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.

Тема 4. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Теми 5. Організація і техніка проведення експертизи якості товарів та готельних послуг.

Теми 6. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.

Тема 7. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Тема 8. Гігієнічна, санітарна, ветеринарна та екологічна експертиза в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 9. Ідентифікація та фальсифікація товарів.

Тематика ІНДЗ

1. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Якість як об’єкт управління: планування, аналіз, контроль.
2. Охарактеризуйте асортимент та послідовність проведення оцінки якості І-х страв.
3. Класифікація експертиз
4. Методи проведення експертизи
5. Особливості проведення підготовчого етапу експертизи

6. Основний етап експертизи
7. Заключна частина експертного оцінювання
8. Товарознавча експертиза
9. Санітарно-токсикологічна експертиза
10. Екологічна та економічна експертиза
11. Технологічна та судово-правова експертиза послуг
12. Особливості методів збору первинних даних
13. Загальна методологія анкетних опитувань
14. Методологія бального методу оцінки якості послуг
15. Основні методи оцінки якості
16. Методи перевірки якості: особливості підготовки
17. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг
18. Організація необхідної якості продукції в аспекті маркетингу, на стадіях науково-дослідних та проектно-конструкторських робіт, виробництва та споживання.
19. Види фальсифікації продукції закладів ресторанного господарства та методи їх виявлення.
20. Структура системи якості, її документація. Функції системи управління якістю продукції ресторанного господарства.
21. Види контролю на підприємствах ресторанного господарства.
22. Мета та завдання Української асоціації споживачів та Української
23. Асоціації якості. Державний захист прав споживачів та вплив його на якість продукції ЗРГ.

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Послідовність вивчення ОК полягає у наступному:

1. Першочергово студенти ознайомлюються із лекційним матеріалом.
2. Після ознайомлення із лекцією у студентів розпочинаються практичні заняття. Виконання практичних занять відбувається послідовно від 1 до 9. У кожній практичній роботі є питання для обговорення та аудиторні завдання. Відповіді на питання до обговорення студенти дають усно (це питання які викладач задає додатково при захисті практичної роботи), а на аудиторні завдання дають письмові відповіді (відповідь повинна бути написана у зошиті). Кожна практична робота оцінюється відповідно до встановленого балу у силабусі.
 3. ОК передбачено написання контрольних модулів, це можуть бути тести, розгорнуті питання як усно так і письмово.
 4. Також ОК передбачено самостійну роботу та написання індивідуального завдання. Перелік питань для самостійного опрацювання прикріплений в силабусі, студенти повинні до іспиту ознайомитись із запропонованими питаннями та орієнтуватись у них. Щодо ІНДЗ, то воно виконується індивідуально, за нього ставиться оцінка відповідно до повноти його виконання. Перелік питань до ІНДЗ викладач дає на початку семестру.
 5. Семестрова оцінка за залік виводиться за загальною кількістю балів, які набрав студент протягом семестру (практичні роботи, індз, самостійна робота, контрольна робота). Якщо студента не влаштовує та кількість балів яку він набрав протягом семестру, то він може підвищити свої бали лише на другій відомості (відомість А) і при цьому усі попередні бали будуть скасовані, отже студенту доведеться набирати бали знову, давши відповіді на питання до заліку.

Політика щодо академічної доброчесності.

Академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання і

провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації».

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перекладання.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з ОК або прописує на інтернет-платформі курсу. Якщо студент не здає практичну роботу вчасно (відповідно вказаних термінів), то з кожним тижнем максимальна кількість балів зменшується. Перекладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні ОК узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є залік

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перекладання)

Форма контролю – залік. Оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється під час поточного контролю за результатами виконання практичних робіт, самостійної роботи та контрольної роботи. Усі результати додаються, набрана студентом протягом семестру сума балів є оцінкою за залік. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в

балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної вище. Якщо студента не влаштовує його поточний бал, то він може його підвищити на другій відомості, але при цьому усі попередні бали будуть скасовані.

Перелік питань до заліку

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Чинники, що формують якість обслуговування.
3. Вимоги до якісного обслуговування.
4. Показники якісного обслуговування.
5. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
6. Суть та зміст основних етапів контролю якості
7. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі
8. Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі
9. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності
10. Методи оцінки якості обслуговування
11. Комплексний показник якості. Основні принципи кваліметрії.
12. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування
13. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування
14. Персонал як чинник якості обслуговування
15. Визначення експертизи , її мета та завдання
16. Класифікація експертиз
17. Методи проведення експертизи
18. Визначення експертизи , її мета та завдання.
19. Класифікація експертиз.
20. Методи проведення експертизи.
21. Органи, які уповноважені проводити товарознавчі експертизи.
22. Права та обов'язки експерта.
23. Міжнародні організації торгових палат.
24. Торгово-промислові палати України та країн СНД.
25. ТПП Волинської області.
26. Товарні знаки.
27. Поняття та види знаків.
28. Права та захист прав на знаки.
29. Знаки найменування місця походження товару.
30. Знаки країн походження товару
31. Знаки відповідності або якості
32. Штрихове кодування
33. Еволюція штрихового кодування
34. Сучасні системи штрихового кодування
35. Міжнародний багатогалузевий стандарт транспортної нумерації 88СС
36. Вимоги до нанесення штрихового кодування
37. Компонентні знаки
38. Розмірні знаки
39. Експлуатаційні знаки
40. Маніпуляційні знаки
41. Попереджувальні знаки
42. Екологічні знаки
43. Акцизне маркування товарів
44. Правила маркування алкогольних напоїв і тютюнових виробів
45. Реалізація або знищення конфіскованих алкогольних напоїв і тютюнових виробів

46. Поняття та види інформації про товар.
47. Товаросупровідні документи.
48. Маркування товарів.
49. Особливості проведення підготовчого етапу експертизи
50. Основний етап експертизи
51. Заключна частина експертного оцінювання
52. Експертиза кількості
53. Експертиза якості
54. Асортиментна експертиза
55. Документальна експертиза
56. Комплексна експертиза
57. Гігієнічна експертиза
58. Санітарна експертиза
59. Ветеринарна експертиза
60. Екологічна експертиза
61. Економічна експертиза
62. Технологічна та судово-правова експертиза послуг
63. Ідентифікація товарів.
64. Види та засоби фальсифікації товарів.
65. Державне регулювання належної якості та безпечності харчових продуктів і продовольчої сировини.
66. Відповідальність виробників та продавців про забезпечення належної якості товарів.

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Конституція України / Прийнята Верховною Радою України 28 червня 1996 р. //Відомості Верховної Ради України, 1996 р., № 30, ст. 141.
2. Цивільний процесуальний кодекс України Редакція від 04.11.2018 р. №1618-IV.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>
3. Закон України «Про автомобільний транспорт» [Текст]: Редакція від 04.11.2018 № 2344-III. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14>.
4. Закон України «Про залізничний транспорт» [Текст]: Редакція від 04.11.2018 р. №273/96-ВР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/273/96-вр>.
5. Закон України «Про захист прав споживачів» [Текст]: Редакція від 16.07.2019 р. № 1023-XII. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
6. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [Текст]: Редакція від 01.07.2019 р. № 222-VII. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19>.
7. Закон України «Про музеї та музейну справу» [Текст]: Редакція від 04.11.2018 р. №249/95-ВР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/249/95-вр>.
8. Закон України «Про транспорт» [Текст]: Редакція від 16.07.2019 р. № 232/94-ВР.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/232/94-вр>.
9. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті» [Текст]: № 959 Редакція від 06.04.2012р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-96-п>.

10. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» [Текст]: Редакція від 17.03.2018 р. № 176. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-п>.

11. Постанова Кабінету Міністрів України «Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом» [Текст]: Редакція від 26.07.2016 р. № 252. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/252-97-п>.

12. Постанова Кабінету Міністрів України «Про Правила поведінки громадян на залізничному транспорті» [Текст]: Редакція від 26.07.2016 р. № 903. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/903-95-п>.

13. Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Порядку визначення класу комфортності автобусів, сфери їхнього використання за видами сполучень та режимами руху» [Текст]: Редакція від 31.07.2009 р. № 285. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0499-07>.

14. Наказ Державна Туристична Адміністрація України «Про затвердження Правил користування готелям й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» [Текст]: Редакція від 12.11.2010 р. № 19. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.

15. Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» [Текст]: Редакція від 09.04.2019 р. № 1196. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07>.

16. Наказ Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій «Про затвердження Правил пожежної безпеки в Україні» [Текст]: Редакція від 03.10.2017 р. № 126. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15>.

17. Наказ Державного комітету будівництва, архітектури та житлової політики «Про затвердження форм документів первинного обліку та Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг у ДП «Укркомунобслуговування» [Текст]: від 13.10.2000 р. № 230. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0230241-00>.

18. Наказ Українського Союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення «Про затвердження форм документів суворої звітності та Інструкції щодо їх використання» [Текст]: Редакція від 18.09.1998 р. № 8. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0389-95>.

19. ГК 201-01-2001 «Класифікація послуг і продукції у сфері побутового обслуговування».

20. ДБН В.2.2-9-99 «Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення».

21. ДСПіН 2.2.2.022 – 99 «Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів».

22. Засоби транспортні дорожні. Технічні вимоги до безпеки конструкції автобусів загального призначення, які знаходяться в експлуатації [Текст] : ГСТУ 60.2.00017584.011-2001. – чинний від 2001-11-21. – К. :Міністерство транспорту України, 2001. – 26 с.

23. Побутове обслуговування населення. Терміни та визначення [Текст] : ДСТУ 2375-94. чинний від 1995-07-01. К. : Держстандарт України, 1995. 53 с.

24. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги [Текст] : ДСТУ 4268:2003. чинний від 2004-07-01. К. : Держспоживстандарт України, 2004. 9 с.

25. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення [Текст] : ДСТУ 4527:2006. – чинний від 2006-10-01. К. : Держспоживстандарт України, 2006. 24 с.

26. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Текст] : ДСТУ 4269-2003. – чинний від 2004-07-01. К. : Держспоживстандарт України, 2004. 14 с.

27. Самойленко А. А. Експертиза побутових послуг : навч. посіб. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. 139 с.

28. Самойленко А. А. Сертифікація послуг : навч. посіб. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 144 с.

29. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять ДСТУ 1.1-2001 : чин. від 01.07.2001 р.- Київ : Держстандарт України, 2001. – 26с.

30. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. ДСТУ 4269-2003. чин. Від 01.07.04. - Київ : Держспоживстандарт України, 2004.

31. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення ДСТУ 4527-2006. чин. від 28.02.06. - Київ : Держспоживстандарт України, 2006.