

**Міністерство освіти і науки України**  
**Херсонський державний університет**  
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**  
Завідувач кафедри  
готельно-ресторанного та  
туристичного бізнесу



О.В. Орленко  
“04” вересня 2020 року

## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **2.3.2. ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

спеціальність **241 Готельно-ресторанна справа**

факультет **Економіки і менеджменту**

**2020-2021 навчальний рік**

Робоча програма з навчальної дисципліни “Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві” для студентів 4-го курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

**Розробники:** Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

Робоча програма **затверджена** на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Протокол від “04” вересня 2020 року № 2

Завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу



(підпис)

(Орленко О.В.)

(прізвище та ініціали)

## Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>24 Сфера обслуговування</u>	варіативна	
	Спеціальність <u>241 Готельно-ресторанна справа</u>		
Модулів – 1	Спеціалізація (професійне спрямування): <u>Курортна справа</u>	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Загальна кількість годин - 90		<b>Семестр</b>	
		8-й	8-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,6	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр</u>	<b>Лекції</b>	
		20 год.	6 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		18 год.	4 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
52 год.	80 год.		
<b>Вид контролю: екзамен</b>			

### **Примітка.**

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:

для денної форми навчання – 36 / 64;

для денної форми навчання – 9 / 81.

### Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни “Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві” є розширення та поглиблення знань сучасного стану та перспектив розвитку готельного господарства, отримання знань про технологічні особливості надання готельних послуг, структуру і склад служб готелів в залежності від їх функціонального призначення, ознайомлення студентів з технологічними принципами обслуговування в готелях, з розвитком новітніх технологій у готельній індустрії.

### **Завдання**

**теоретичні:**

- вивчення фундаментальних положень щодо основних принципів, законів, процесів, документів, що використовуються при експертизі якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

**практичні:**

- формулювати вимоги до якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві;

- складати план експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві на основі новітніх методів досліджень;

- розраховувати комплексний показник якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

**Компетентності:**

- здатність здійснення безпечної діяльності, прагнення до збереження навколишнього середовища;

- здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і складати необхідну нормативну документацію на напівфабрикати та готову кулінарну продукцію;

- здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності;

- оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.

**Очікувані результати навчання:**

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- сучасний стан і перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства;

- специфіку процесів надання готельних послуг у підрозділах готельного господарства;

- наукові принципи класифікації готельних послуг;

- показники якості готельних послуг та суть методів їх визначення;

- принципи комплексної оцінки та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

В результаті вивчення цієї дисципліни студенти повинні вміти:

- виконати аналіз наукових джерел інформації щодо сучасного стану і перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства;

- дослідити закономірності формування готельних послуг, визначити перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства для різних контингентів споживачів;

- удосконалити існуючі та розробити нові технології надання послуг на основі останніх досягнень науки і техніки;

- визначати показники якості надання послуг та суть методів їх визначення;

- дати комплексну оцінку якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

Мовленевий розвиток студента зумовлений формуванням мовленевої, комунікативної компетенції, що забезпечують її повноцінне спілкування в людському суспільстві.

### **Міждисциплінарні зв'язки**

Дисципліна враховує" взаємозв'язок з такими дисциплінами, як: "Технологія продукції ресторанного господарства", "Стандартизація сертифікація і метрологія", "Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві", які формують майбутніх фахівців у галузі готельно-ресторанного господарства.

### **Програма навчальної дисципліни**

## **Змістовий модуль 1. Якість надання послуг в готельному і ресторанному господарстві**

## **Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства**

Предмет, мета, завдання дисципліни. Об'єм дисципліни, характеристика навчальної програми, форми контролю знань. Зв'язок з фундаментальними та інженерними дисциплінами. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Зміст основних понять готельного господарства.

## **Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг**

Наукові принципи систематизації послуг. Модель та основні концепції гостинності. Сутність та особливості готельних послуг.

## **Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг**

Особливості процесу надання основних послуг у готелях. Додаткові готельні послуги як показник високої якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

## **Тема 4. Поняття та особливості якості готельних послуг**

Поняття якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Чинники формування якості обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Показники якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Механізм управління якістю послуг у готелях.

## **Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг**

### **Тема 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів**

Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг. Методи визначення показників якості готельних послуг.

### **Тема 6. Оцінка якості обслуговування**

Методи оцінки якості обслуговування. Сприйняття і оцінка гостем якості

обслуговування. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Політика якісного обслуговування.

### **Теми 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація**

Класифікація експертиз за основними критеріями поділу. Об'єкти і суб'єкти експертизи. Методи експертизи.

### **Теми 8. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг. Особливості проведення експертизи на прикладі країн Європейського союзу**

Технологія проведення окремих видів експертиз. Супровідна документація при проведенні експертизи. Правила та порядок проведення окремих видів експертиз. Особливості проведення експертизи на прикладі країн Європейського союзу (ЄС). Врахування досвіду країн ЄС під час здійснення експертизи закладів гостинності України. Особливості міжнародних стандартів щодо експертизи.

## Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовий модуль 1. Якість надання послуг в готельному і ресторанному господарстві</b>												
Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства	11	2	2	-	-	3	7	1	1	-	-	5
Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг	11	2	2	-	-	7	8	2	1	-	-	5
Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг	11	2	2	-	-	7	15	-	-	-	-	15
Тема 4. Поняття та особливості якості готельних послуг	12	2	2	-	-	8	15	-	-	-	-	15
Разом за змістовим модулем 1	45	8	8	-	-	29	45	3	2	-	-	40
<b>Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг</b>												
Тема 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів	11	2	2	-	-	7	7	1	1	-	-	5
Тема 6. Оцінка якості обслуговування	11	2	2	-	-	7	8	2	1	-	-	5
Тема 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація	11	2	2	-	-	7	15	-	-	-	-	15
Тема 8. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг. Особливості проведення експертизи на прикладі країн Європейського союзу	12	2	2	-	-	8	15	-	-	-	-	15
Разом за змістовим модулем 2	45	8	8	-	-	29	45	3	2	-	-	40
<b>Усього годин</b>	90	16	16	-	-	58	90	6	4	-	-	80

### Змістові модулі навчальної дисципліни

#### Денна форма

#### VIII семестр

### Змістовий модуль 1. Якість надання послуг в готельному і ресторанному господарстві

#### Лекційні модулі:

Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства.

Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна



характеристика послуг.

Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг.

Тема 4. Поняття та особливості якості готельних послуг.

### **Семінарські модулі:**

Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства.

Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг.

Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг.

Тема 4. Поняття та особливості якості готельних послуг.

### **Модулі самостійної роботи:**

Тестова контрольна робота.

### **Підсумкова тека:**

Контрольна робота.

## **Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг**

### **Лекційні модулі:**

Тема 1. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів.

Тема 2. Оцінка якості обслуговування.

Тема 3. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.

Тема 4. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг.

Особливості проведення експертизи на прикладі країн Європейського союзу

### **Семінарські модулі:**

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 надання послуг. Вивчення досвіду країн

ЄС щодо проведення експертизи закладів гостинності. Особливості міжнародних стандартів.

**Модулі самостійної роботи:**

Тестова контрольна робота.

**Підсумкова тека:**

Контрольна робота. Семестровий екзамен.

**Заочна форма**

**VIII семестр**

**Змістовий модуль 1. Якість надання послуг в готельному і ресторанному господарстві**

**Лекційні модулі:**

Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства.

Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг.

**Семінарські модулі:**

Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства.

Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг.

**Модулі самостійної роботи:**

Тестова контрольна робота.

**Підсумкова тека:**

Контрольна робота.

**Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг**

**Лекційні модулі:**

Тема 1. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів.

Тема 2. Оцінка якості обслуговування.

### **Семінарські модулі:**

Тема 1. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.

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

### **Модулі самостійної роботи:**

Тестова контрольна робота.

### **Підсумкова тека:**

Контрольна робота. Семестровий екзамен.

## **Підсумкова тека**

### **Методи навчання**

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання виконано на достатньому рівні, що сприяє розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця курортної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального процесу й спілкування.

Для забезпечення формування професійних здібностей студентів широко впроваджуються інформаційні технології з використанням графопроєкторів та мультимедіа з одночасним використанням комп'ютерної техніки, що значно покращує уявне мислення студентів та сприяє підвищенню їх успішності. Робота зі студентами виконується на ситуаційному рівні з залученням імітаційного формування уявлень та понять, а також із формуванням стійкого бачення пройденого матеріалу навчальної дисципліни з ситуаційним мисленням. Студенти отримують навички в опрацюванні та вивченні матеріалу та можуть аналізувати певні фактори та

робити висновки.

### **Методи контролю**

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання виконано на достатньому рівні, що сприяє розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця курортної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального процесу й спілкування.

Для забезпечення формування професійних здібностей студентів широко впроваджуються інформаційні технології з використанням графопроекторів та мультимедіа з одночасним використанням комп'ютерної техніки, що значно покращує уявне мислення студентів та сприяє підвищенню їх успішності. Робота зі студентами виконується на ситуаційному рівні з залученням імітаційного формування уявлень та понять, а також із формуванням стійкого бачення пройденого матеріалу навчальної дисципліни з ситуаційним мисленням. Студенти отримують навички в опрацюванні та вивченні матеріалу та можуть аналізувати певні фактори та робити висновки.

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи усного та письмового контролю знань та умінь студентів з навчальної дисципліни, які сприяють підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців галузі гостинності до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається письмовому, програмованому, практичному контролю.

## Система оцінювання та вимоги

№	Види навчальної діяльності (робіт)	модуль 1	модуль 2	модуль 3	модуль 4	Сума балів
---	------------------------------------	----------	----------	----------	----------	------------

<b>Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)</b>						
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)	0	0	0	0	0
	- письмова робота (конспект, тези лекційних матеріалів)	10	5	10	5	30
	- усне опитування на семінарському занятті					
	- тощо					
2.	Самостійна робота	10	5	5	10	30
	<b>Екзамен</b>		<b>40</b>			<b>40</b>
	<b>Разом балів</b>					<b>100</b>

## **Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Круль Г. Я. Основи готельної справи. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с.
3. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. – К.: Кондар, 2008. – 460 с.
4. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зівнов`єв Г. О., Самарцев Є. В. Управління сучасним готельним комплексом. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
5. Сахно Є.Ю., Дорош М.С. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб. — К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

### **Допоміжна література**

6. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – К.: Фірма Інкос; Центр навч. літ., 2007. – 382 с.
7. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
8. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.
9. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

### **Інформаційні ресурси**

10. <https://nise.com.ua/tovaroznavcha-ekspertyza>
11. <https://www.hniise.gov.ua/13964-tovaroznavcha-ekspertiza.html>
12. <http://kiev-chamber.org.ua/uk/65/147.html>
13. <https://zakon.rada.gov.ua/>
14. <http://ekhsuir.kspu.edu/handle/123456789/7715>
15. <http://www.ucse.com.ua/ukr/expertise/6/>

16. <https://ekspertiza.com.ua/>

17. <https://dpssc.gov.ua/zakhyst-spozhyvachiv/aktualna-informatsiia>