

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Східноєвропейський національний університет
імені Лесі Українки**

Кафедра туризму та готельного господарства

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з навчальної роботи
проф. Гаврилюк С. В.

_____ 2014 р.

*Експертиза якості надання послуг
готельно-ресторанного господарства*

РОБОЧА ПРОГРАМА
дисципліни вільного вибору студента

підготовки бакалавра

напрямку: 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Робоча програма навчальної дисципліни **Експертиза якості надання послуг готельно-ресторанного господарства** для студентів ОКР «Бакалавр» напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

30.08. 2014. – 14 с.

Розробник:

Єрکو Ірина Володимирівна – доцент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук.

Рецензент:

Мельнійчук Михайло Михайлович – декан географічного факультету Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки кандидат географічних наук, доцент

Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства,

протокол № ____ від ____ ._____.2014 р.

Завідувач кафедри
д. геогр. н., професор

Ільїн Л. В.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією географічного факультету протокол № ____ від ____ ._____.2014 р.

Голова науково-методичної комісії географічного факультету

Поручинський В. І.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою університету

протокол № ____ від ____ . ____ . 2014 р.

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ
“Експертиза якості надання послуг готельно-ресторанного господарства”

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна
Кількість кредитів 3	1401 «Сфера обслуговування»	вільного вибору студентом
	6.140101 «Готельно-ресторанна справа»	
Модулів 3	Сфера обслуговування	Рік підготовки 4
Змістових модулів 3		Семестр 7
ІНДЗ: є		Лекції 18 год.
Загальна кількість годин 108		Практичні (семінари) 18год.
Тижневих годин (для денної форми навчання): аудиторних____ самостійної роботи____ індивідуальної роботи____	Бакалавр	Самостійна робота 36 год.
		Індивідуальна робота 36 год.
		Форма контролю: екзамен

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельно-ресторанного господарства» 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.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельно-ресторанного господарства» є отримання студентами знань щодо основних принципів, законів, процесів, документів, що використовуються при експертизі якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми 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.

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.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Якість готельних послуг

Тема 1. 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

Тема:2. 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 3. Оцінка якості обслуговування.

Методи оцінки якості обслуговування. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Політика якісного обслуговування.

Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи

Тема 4. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.

Класифікація експертиз за основними критеріями поділу.

Об'єкти і суб'єкти експертизи. Методи експертизи.

Тема 5. Роль і функції торгово-промислових палат у формуванні міжнародної торгівлі.

Особливості функціонування торгово-промислових палат у світі. Міжнародні організації торгових палат. Торгово-промислові палати України та країн СНД. ТПП Волинської області.

Тема 6. Організація і техніка проведення експертизи.

Технологія проведення окремих видів експертиз. Супровідна документація при проведенні експертизи.

Правила та порядок проведення окремих видів експертиз

Змістовий модуль 3. Експертна оцінка якості.

Тема 7. Організація і техніка проведення експертизи якості товарів та готельних послуг.

Технологія проведення окремих видів експертиз. Товарознавча експертиза. Санітарно-токсикологічна експертиза. Екологічна та економічна експертиза. Технологічна та судово-правова експертиза послуг

Тема 8. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.

Основні принципи збору інформації в готелі та методи її обробки.

Джерела інформації - кількісні дослідження: спостереження, експеримент, опитування.

Загальна методологія балового методу. Система анкетного опитування споживачів.

Тема 9. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Критерії експертизи надання послуг. Основні етапи проведення експертизи побутових послуг. Екологічна, економічна, технологічна експертиза побутових послуг. Комплексна експертиза якості. Організаційні ознаки експертизи якості готельних послуг.

1. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Кількість годин, відведених на:					
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Семінарські заняття	Індивідуальна робота	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Якість готельних послуг						
Тема 1. Поняття та особливості якості готельних послуг.		2	2		4	4
Тема:2. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів.		2	2		4	4
Тема 3. Оцінка якості обслуговування.		2	2		4	4
Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи						
Тема 4. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.		2	2		4	4
Тема 5. Роль і функції торгово-промислових палат у формуванні міжнародної торгівлі.		2	2		4	4
Тема 6. Організація і техніка проведення експертизи.		2	2		4	4
Змістовий модуль 3. Експертна оцінка якості.						
Тема 7. Організація і техніка проведення експертизи якості товарів та готельних послуг.		2	2		4	4
Тема 8. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.		2	2		4	4
Тема 9. Експертне оцінювання якості побутових послуг.		2	2		4	4
		18	18		36	36

5. Теми практичних і семінаських занять

План і тривалість практичних і семінарських занять

Змістовий модуль 1. Якість готельних послуг

Тема 1. Поняття та особливості якості готельних послуг.

1. Дайте визначення поняття «якість обслуговування». Розкрийте особливості готельних послуг.
2. Назвіть показники, які використовуються для визначення якості обслуговування в окремих готельних підприємствах.
3. Дайте характеристику чинників, що впливають на формування якості обслуговування.
4. Назвіть вимоги до якісного обслуговування.
5. Наведіть класифікацію та характеристику властивостей готельних послуг.
6. Класифікація елементів обслуговування виходячи із сприйняття клієнтів. Дайте коротку характеристику
7. Назвіть фактори впливу на якість обслуговування в закладах готельного господарства.

Тема:2. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів

1. Розкрийте особливості основних етапів контролю якості.
2. У чому закладається функція контролю готельно-ресторанного бізнесу? обслуговування в окремих готельних підприємствах.
3. На які стадії поділяється процес проведення контролю готельно-ресторанного бізнесу?
4. Які риси притаманні ефективному контролю на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу?
5. Охарактеризуйте принципи ефективного контролю сервісної діяльності.
 6. Які можна виділити помилки контролю, що найчастіше зустрічаються і викликають роздратування співробітників.

Тема 3. Оцінка якості обслуговування.

1. Як поділяється оцінка якості обслуговування за вибором системи показників?
2. Наведіть переваги і недоліки диференційованої оцінки якості послуг.
3. Охарактеризуйте пряму та непряму оцінку якості послуг.
4. Які методи аналізу використовують для оцінки якості обслуговування.
5. В чому суть сприйняття і оцінки гостем якості обслуговування?
6. Які існують різновиди характеристик якості обслуговування?
7. Як підвищити якість роботи персоналу?

Змістовий модуль 2. Організація проведення експертизи

Тема 4. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.

1. Що таке експертиза і хто її проводить?
2. Які критерії покладено в основу класифікації експертиз?
3. Як поділяють експертизу за територіальними ознаками?
4. Охарактеризуйте методи проведення експертизи.
5. На чому ґрунтується реєстраційний метод досліджень?

Тема 5. Роль і функції торгово-промислових палат у формуванні міжнародної торгівлі.

1. Охарактеризувати структуру Міжнародної торгової палати.
2. Охарактеризувати специфіку діяльності Асоціації Європейських торгово-промислових палат.
3. Описати напрямки діяльності Української торгово-промислової палати?
4. Зробити стислий конспект основних положень Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні».
5. Ознайомитися із роботою ТПП Волинської області. Охарактеризувати основні напрямки її роботи, структуру, керівний склад.

Тема 6. Організація і техніка проведення експертизи.

- 1 З яких етапів складається техніка проведення експертизи?
2. Розкрийте сутність підготовчого етапу експертизи.
3. В чому особливості основного етапу проведення експертизи?
4. Яка супровідна документація заключного етапу експертизи?

Змістовий модуль 3. Експертна оцінка якості.

Тема 7. Організація і техніка проведення експертизи якості товарів та готельних послуг.

1. Суть товарознавчої експертизи та її види.
2. В чому особливості експертизи кількості і якості?
3. Суть санітарно - токсикологічної експертизи.
4. Яка продукція підлягає ветеринарно-санітарній експертизі?
5. Розкрийте суть екологічної експертизи.
6. Які завдання у економічній експертизі?
7. Яка мета проведення технологічної експертизи?
8. Наведіть основні етапи проведення судово-правової експертизи.

Тема 8. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі.

1. Наведіть класифікації джерел інформації.
2. Які основні етапи дослідження якості послуг?
3. Охарактеризуйте особливості методів збору первинних даних.
- 4 Яка послідовність етапів проведення анкетного опитування споживачів готельних послуг?
- 5 Наведіть загальну методологію анкетних опитувань.

Тема 9. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

1. Охарактеризуйте метод експертних оцінок.
2. Наведіть приклади індивідуальних експертних методів.
3. Охарактеризуйте колективні методи експертних оцінок.
4. Наведіть методологію бального методу оцінки якості послуг.

6. Самостійна робота студентів

Тема 1 Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.

Підготовка до аудиторних занять (леційних, практичних)

Самостійне вивчення теми

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

Підготовка до аудиторних занять (леційних, практичних)

Самостійне вивчення теми

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

Підготовка до аудиторних занять (леційних, практичних)

Самостійне вивчення теми

Тема 4. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Підготовка до аудиторних занять (леційних, практичних)

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

Підготовка до аудиторних занять (леційних, практичних)

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

Підготовка до аудиторних занять (леційних, практичних)

Самостійне вивчення теми

Тема 7. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Підготовка до аудиторних занять (лекційних, практичних)

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

Підготовка до аудиторних занять (лекційних, практичних)

Тема 9. Ідентифікація та фальсифікація товарів.

Підготовка до аудиторних занять (лекційних, практичних)

7. Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)

Тематика ІНДЗ

2. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Якість як об'єкт управління: планування, аналіз, контроль.
3. Охарактеризуйте асортимент та послідовність проведення оцінки якості І-х страв.
4. Класифікація експертиз
5. Методи проведення експертизи
6. Особливості проведення підготовчого етапу експертизи
7. Основний етап експертизи
8. Заключна частина експертного оцінювання
9. Товарознавча експертиза
10. Санітарно-токсикологічна експертиза
11. Екологічна та економічна експертиза
12. Технологічна та судово-правова експертиза послуг
13. Особливості методів збору первинних даних
14. Загальна методологія анкетних опитувань
15. Методологія бального методу оцінки якості послуг
16. Основні методи оцінки якості
17. Методи перевірки якості: особливості підготовки
18. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг
19. Організація необхідної якості продукції в аспекті маркетингу, на стадіях науково-дослідних та проектно-конструкторських робіт, виробництва та споживання.
20. Види фальсифікації продукції закладів ресторанного господарства та методи їх виявлення.
21. Структура системи якості, її документація. Функції системи управління якістю продукції ресторанного господарства.
22. Види контролю на підприємствах ресторанного господарства.
23. Мета та завдання Української асоціації споживачів та Української
24. Асоціації якості. Державний захист прав споживачів та вплив його на якість продукції ЗРГ.

8. Методи та засоби навчання

При вивченні курсу *«Експертиза якості надання послуг готельно-ресторанного господарства»* рекомендується використовувати такі методи навчання.

При проведенні лекційних занять доцільно використовувати пояснювальні методи навчання з поєднанням ілюстрованих методів навчання.

9. *Форми підсумкового контролю*

Питання для екзамену з дисципліни Експертиза якості надання послуг готельно-ресторанного господарства

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.

10 Розподіл балів та критерії оцінювання

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

Модуль I (поточне опитування)			Модуль 2 (навчальний проект)	Модуль 3 (модульний контроль)	Сума
Змістовний модуль I	Змістовний модуль II	Змістовний модуль III	7	ЗМ-1 – 20 ЗМ-2 – 20 ЗМ-3 – 20	100
12	10	11			

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82 – 89	B	Добре	
75 - 81	C		
67 -74	D	Задовільно	
60 - 66	E		
1 – 59	Fx	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

11. Список джерел

1. 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.
2. Купалова, Г.І. Теорія економічного аналізу: Навч. посібник / Г.І.Купалова – К.: Знання, 2008. – 639 с.
3. Круль, Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб / Г. Я. Круль – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
4. Малигіна, В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. / В. Д. Малигіна. – К.: Кондор, 2009. – 296 с
5. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
6. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
7. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І.Нечаюк, Н.О. Нечаюк– К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
8. Організація готельного господарства / О. М.Головко, Н.С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
9. Сахно, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
10. Сильчук Т.А. Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. форми навч./ Т.А. Сильчук – К.: НУХТ, 2014. – 107 с.
11. Управління сучасним готельним комплексом / Г. Б. Мунін, А. О.Змієв, Г. О Зівнов`єв, Є. В. Самарцев – К.: Ліра, 2005. – 520 с.