

**ЄРКО І. В.**

ierko@vnu.edu.ua

Волинський національний університет імені Лесі Українки

**ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ  
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**

Курс «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» вивчається студентами освітнього рівня «бакалавр», за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа». На вивчення навчальної дисципліни відводиться 180 годин (6 кредитів ЕСТС), у тому числі 64 – на аудиторні заняття (32 лекційних годин, 32 практичних). Курс належить до циклу навчальних дисциплін вільного вибору (табл. 1).

Таблиця 1

**Опис навчальної дисципліни**

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
Модулів – 3		Рік підготовки – 4
Змістових модулів – 3		Семестр – 8
ІНДЗ: є		Лекції – 32 год.
Загальна кількість годин – 180		Практичні – 32 год.
Тижневих годин: аудиторних – 4	Бакалавр	Самостійна робота – 104 год.
		Консультації – 12 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		Українська

Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з теорії та практики: «Стандартизації, сертифікації та метрології», «Організації готельного господарства», «Організації ресторанного господарства» тощо.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основні поняття в галузі управління якістю, принципи управління якістю, вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги.

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» – формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв’язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв’язання проблем підвищення якості [1].

Завданням дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

1. Загальні положення у сфері управління якістю.
2. Системний підхід до управління якістю.
3. Управління та оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства на різних рівнях.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти повинні *знати*:

- вимоги до якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- організаційні основи кваліметрії;
- поняття про систему комплексного управління якістю;
- основні напрями діяльності України у сфері якості;

– система управління безпечністю харчових продуктів на основі аналізу небезпечних факторів та критичних точок контролю (НАССР);

– державне регулювання якості продукції та послуг ресторанного господарства;

– управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства на рівні підприємництва;

– форми контролю якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;

*вміти:*

– вільно володіти основними термінами та визначеннями, що стосуються питань управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;

– виявляти наявність недопустимих відхилень від вимог до якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;

– проектувати конкурентоспроможну кулінарну продукцію;

– самостійно розробляти нормативну та технологічну документацію на кулінарну продукцію [2].

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні (семінарські) заняття, індивідуальна робота, самостійна робота студента, консультації та модульні контрольні заходи.

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ

Модульний контроль складається з трьох модульних контрольних робіт, кожна з яких оцінюється у 20 балів.

Форми оцінювання: усне опитування, оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання, модульні контрольні роботи.

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені..

*Список використаних джерел: 1. Силабус навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kgrks.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/33/2020/03>; 2. Програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://international-relations-tourism.karazin.ua>.*

**Міністерство освіти і науки України  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
Кафедра туризму та готельного господарства**



**ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ Й СФЕРА ГОСТИННОСТІ  
В УКРАЇНІ ТА СВІТІ: СУЧАСНИЙ СТАН,  
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**МАТЕРІАЛИ**

**II Міжнародної науково-практичної конференції  
з нагоди 80-річчя  
Волинського національного університету  
імені Лесі Українки**

**28 жовтня 2020 року**

**Луцьк – 2020**

**Міністерство освіти і науки України  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
Кафедра туризму та готельного господарства**

**ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ Й СФЕРА ГОСТИННОСТІ  
В УКРАЇНІ ТА СВІТІ: СУЧАСНИЙ СТАН,  
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**МАТЕРІАЛИ**

**II Міжнародної науково-практичної конференції  
з нагоди 80-річчя  
Волинського національного університету  
імені Лесі Українки**

**28 жовтня 2020 року**

**Луцьк – 2020**

УДК 338.48 (477) (082)

I-57

*Рекомендовано до друку вченою радою  
Волинського національного університету імені Лесі Українки  
(протокол № 3 від 29 жовтня 2020 р.)*

*Рецензенти:* Павлова О. М., доктор економічних наук, професор  
Мартинюк В. О., кандидат географічних наук, доцент

**Індустрія туризму й сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку :**  
I-57 матеріали II міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 80-річчя Волинського національного університету імені Лесі Українки (м. Луцьк, 28 жовтня 2020 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк : ПП Іванюк, 2020. 234 с.

*У збірнику наведено результати наукових і практичних досліджень індустрії туризму й готельно-ресторанного господарства в Україні та світі. Розглядаються питання нормативно-правового регулювання, кадрового та інформаційного забезпечення галузі, регіональні особливості розвитку туризму та гостинності, а також вплив пандемії Covid-19 на ринок ресторанного та готельного господарства й ін.*

Тексти представлено у авторській редакції. Автори несуть повну відповідальність за зміст доповідей, а також добір, точність, достовірність наведених фактів, цитат, власних імен та інших відомостей.

УДК 338.48 (477) (082)

© Колектив авторів, 2020

© Волинський національний

університет імені Лесі Українки, 2020

## ЗМІСТ

### ПЛЕНАРНІ ДОПОВІДІ

<b>Давиденко І. В., Фарамазова Н. В.</b> Європейський досвід створення туристичних кластерів.....	8
<b>Доценко В. Ф., Цирульнікова В. В., Тищенко О. М., Різник А. О.</b> Актуальні тенденції розвитку індустрії гостинності.....	12
<b>Подорожко Т. О., Самойленко А. О.</b> Туризм в Україні під час карантину.....	16
<b>Льїн Л. В.</b> Критерії оцінювання та курортно-рекреаційне освоєння водойм України.....	20
<b>Фесюк В. О., Карпюк З. К., Чижевська Л. Т., Мороз І. А.</b> Теоретико-методологічні засади дослідження функцій джерел як складових туристично-рекреаційного потенціалу Волинської області.....	24
<b>Барський Ю. М., Матвійчук Л. Ю.</b> Перспективи впровадження «зелених маршрутів» на Волині.....	28
<b>Льїна О. В.</b> Кадастрування туристичних ресурсів України як основа регіонального планування, інвестиційної діяльності, розвитку туризму і готельно-ресторанного господарства.....	33
<b>Чиняк В. В., Слава С. С.</b> Стан туристичної діяльності в областях Карпатського регіону України.....	36

### **Секція 1. ПАНДЕМІЯ COVID-19: НОВІ ВИКЛИКИ ДЛЯ ТУРИЗМУ ТА СФЕРИ ГОСТИННОСТІ**

<b>Дем'яненко А. О., Пасічник М. П.</b> Вплив пандемії Covid-19 на готельне господарство України.....	40
<b>Хрулькова К. А., Самойленко А. О.</b> Роботизація готельних послуг в умовах Covid-19.....	44
<b>Пасічник М. П.</b> Нові правила роботи закладів ресторанного господарства в умовах пандемії Covid-19.....	48



**Секція 2. РЕКРЕАЦІЙНО-ТУРИСТИЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ  
УКРАЇНИ: ОЦІНЮВАННЯ. ЗБЕРЕЖЕННЯ  
ТА РАЦІОНАЛЬНЕ ВИКОРИСТАННЯ**

<b>Безсмертнюк Т. П., Мельнійчук М. М.</b> Удосконалення системи рекреаційного природокористування в Україні.....	54
<b>Дробецька В. С., Матвійчук Л. Ю.</b> Гастротуризм як новий напрям розвитку туризму Волині.....	58
<b>Качаровський Р. Є., Антипюк О. В., Мельник Н. В., Єрко І. В.</b> Волинський театр ляльок як осередок туризму краю.....	63
<b>Лисюк Т. В., Терещук О. С.</b> Організація туристичних подорожей на ринку українського туризму.....	66
<b>Маркелюк А. В., Гоманюк М. А.</b> Херсонська область очима пляжного туриста: особливості, проблеми та напрями формування.....	71
<b>Мельник О. В., Мельник Н. В., Мельник А. В., Качаровський Р. Є.</b> Рекреаційно-туристичний потенціал Павлівської ОТГ Іваничівського району Волинської області.....	76
<b>Міщенко О. В., Годунко В. Ю.</b> Інтегральна оцінка рекреаційної інфраструктури Шацького національного природного парку.....	80
<b>Пустова О. І., Башловка Д. С.</b> Шляхи оптимізації внутрішнього туризму в Полтавській області.....	84
<b>Сидорук А. В., Чусєва І. О.</b> Сучасний стан розвитку туристичної галузі та індустрії гостинності Запорізького регіону.....	88
<b>Сітчук Богдана, Daniel Vakota</b> Сучасний стан туризму та рекреації у Волинській області.....	92
<b>Чижевська Л. Т., Карпюк З. К., Мельник Н. В., Качаровський Р. Є.</b> Туристично-рекреаційний потенціал гідрологічних об'єктів ПЗФ Локачинського району Волинської області.....	96

### **Секція 3. ТЕНДЕНЦІЇ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ Й ПЕРСПЕКТИВИ ТУРИСТИЧНОГО КРАЇНОЗНАВСТВА**

<b>Катаной А. Д., Ткачук Л. М.</b> Регіональні студії міського туризму у Європі: досвід для України.....	102
<b>Ковальчук О. Б., Безсмертнюк Т. П.</b> Особливості розвитку молодіжного туризму в Німеччині.....	106
<b>Лисюк Т. В., Терещук О. С., Левчук Л.</b> Міжнародний туризм: реалії та перспективи розвитку екскурсійної діяльності в Україні та Греції.....	111
<b>Московець Д. І., Безсмертнюк Т. П.</b> Розвиток туризму в країнах Близького Сходу за умови політичної нестабільності.....	115
<b>Фастовець О. О.</b> Тенденції розвитку туризму в Ізраїлі в умовах нової реальності.....	119

### **Секція 4. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗЕНС: ДОСВІД, ІННОВАЦІ ТА ТРЕНДИ**

<b>Долгієр А. І., Самойленко А. О.</b> Впровадження дисконтних карт для гастрономічних туристів в Україні.....	124
<b>Єрко І. В., Рудик А. О.</b> Сутність дефініції «екологічний маркетинг готельного підприємства».....	129
<b>Льїн Л. В., Пилипчук М. М., Супрунюк А. П., Кучерук В. В.</b> Особливості формування і реалізації стратегії управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу.....	133
<b>Козарчук М. В.</b> Готельний бізнес України, як плейсмент для впровадження принципів сталого розвитку (на основі міжнародного досвіду).....	137
<b>Кошова Б. Р.</b> Тенденції розвитку ресторанної справи у місті Львові.....	141
<b>Круль Г. Я.</b> Аналіз розвитку ринку ресторанних послуг України в пострадянський період.....	145
<b>Лисюк Т. В., Терещук О. С.</b> Інноваційні технології в туризмі, готельному і ресторанному господарстві.....	150

<b>Михалевський П. С., Єрко І. В.</b> Бізнес-готелі України....	154
<b>Мостепаненко Д. О., Єрко І. В.</b> Кемпінги в Україні.....	156
<b>Удуд І. Р., Супріган А. В.</b> Напрями підвищення інвестиційної привабливості готелів України в сучасних умовах.....	160
<b>Шишкіна В. Б., Самойленко А. О.</b> Інноваційні технології обслуговування в готелях.....	164

## Секція 5. ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА КАДРОВЕ

### ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИЗМУ Й СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

<b>Karabiniuk M., Markanych Y.</b> Landscape-tourist profile of hiking tourist routes to Petros mount within the high-mountain landscape tier of Chornohora.....	169
<b>Богатирьова Г. А., Коваленко Д. О.</b> Інтерактивні технології як креативна форма музейної комунікації.....	173
<b>Громко Л. С.</b> Особливості використання маркетингових інноваційних технологій в туризмі.....	175
<b>Грудниста А. Є., Фалько Є. А.</b> Особливості проведення пішохідної екскурсії.....	179
<b>Єрко І. В.</b> Організація викладання дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».....	183
<b>Ільїн Л. В.</b> Навчальний курс «Аналіз діяльності підприємств туризму»: теоретичні засади та загальні положення.....	186
<b>Ільїна О. В., Самоліч І. В., Кузняк В. А.</b> Сучасні інтернет-технології у туристичній діяльності: мобільні додатки.....	190
<b>Коваленко О. В.</b> Узагальнена методика розробки екскурсійних маршрутів в Україні.....	195
<b>Богатирьова Г. А., Гавриленко І. О.</b> Формування навичок спілкування бакалаврів з туризму в просторі віртуальної реальності.....	199

<b>Конох О. А.</b> Особливості ігрового моделювання у професійній підготовці кадрового забезпечення для сфери туризму.....	201
<b>Ліщук О. В.</b> Особливості підбору персоналу в Японії.....	205
<b>Лисюк Т. В., Терещук О. С.</b> Ринок туристичних послуг: інновації в екскурсійній і музейній діяльності.....	209
<b>Пасічник М. П.</b> Методичні особливості викладання дисципліни «Етнічні кухні».....	213
<b>Маковецька Н. В., Безкоровайна Л. В., Літвінова-Головань О. П., Короленко К. В.</b> До питань удосконалення підготовки фахівців із туризму та готельної справи для проведення спортивно-розважальних анімаційних заходів у професійній сфері.....	217
<b>Шишкіна В. Б., Редько В. Є.</b> Сучасні інструменти digital маркетингу в туризмі.....	220
<b>Відомості про авторів</b> .....	225