

**ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Факультет технологій та сфери обслуговування  
Кафедра готельно-ресторанної справи

**ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО І  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**АВТОРСЬКА ПРОГРАМА**  
навчальної дисципліни  
підготовки бакалавра  
напряму підготовки 6.140101 Готельно-ресторанна справа  
Шифр за ОПІ 2.1.2

**Херсон**  
**2017 рік**

## Програма розроблена

Якимчук Д.М., доцент кафедри готельно-ресторанної справи, кандидат технічних наук.

### Рецензенти:

- д.е.н. професор, перший проректор Жуйков Г.Є., ПВНЗ «Міжнародний університет бізнесу і права», м. Херсон;
- к.т.н. доцент Буряк В.Г., завідувач кафедри інженерії харчового виробництва ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет».

### Затверджена

Вченою радою ХДУ

Протокол №\_\_ від \_\_\_\_\_ р.

### Погоджено

НМР ХДУ

Протокол №\_\_ від \_\_\_\_\_ р.

Протокол №\_\_ від \_\_\_\_\_ 2017 р.

Голова НМР факультету технологій та сфери  
обслуговування \_\_\_\_\_ (Якимчук Д.М.)

Розглянута на засіданні кафедри готельно-  
ресторанної справи

Протокол №\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ (Орленко О.В.)

## ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності та набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі гостинності.

Під час вивчення дисципліни студенти поглиблюють знання щодо 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, ознайомлюються з технологічними принципами обслуговування в готелях, з розвитком новітніх технологій у готельній індустрії.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є основні положення щодо експертизи якості надання послуг в готельному та ресторанному господарстві.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Нарисна геометрія”, “Інженерна та комп'ютерна графіка”, “Інженерне обладнання будівель”.

### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є надання студентам певної системи знань у галузі громадського будівництва, що дозволить їм будувати споруди закладів гостинності.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства» є:

#### **теоретичні:**

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

#### **практичні:**

- вивчення фундаментальних положень щодо основних принципів, законів – 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 використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

### **Очікувані результати навчання:**

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.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредитів ECTS.

### **Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Кількість змістових модулів: 2.**

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

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

## **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**

Технологія проведення окремих видів експертиз. Супровідна

документація при проведенні експертизи. Правила та порядок проведення окремих видів експертиз.

### **Рекомендована література**

#### **Основні джерела**

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.

#### **Додаткові джерела**

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. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
3. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

#### **Інтернет-ресурси**

1. <http://pidruchniki.com/12780212/menedzhment/>
2. [http://www.uazakon.com/documents/date\\_4y/pg\\_iiclx.htm](http://www.uazakon.com/documents/date_4y/pg_iiclx.htm)
3. <http://www.vs.com.ua/>
4. <http://grtb.com.ua/>
5. <http://tppua.org/>
6. <http://www.csm.kiev.ua/>
7. <http://uk.cci.vn.ua/services/goods-examination/>
8. <http://krogerc.info/ua/procs/detail/732.html>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності,

всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства»**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методiku та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях



1	2	3	4
<b>35-59</b>	<b>2</b> <b>незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2</b> <b>незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно