

Міністерство освіти і науки України  
Мукачівський державний університет  
Кафедра готельно-ресторанної справи



## **Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства**

Методичні вказівки до самостійного вивчення  
дисципліни

для студентів денної та заочної форм навчання

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа ОС Магістр

Мукачево  
МДУ 2020

УДК 005.584.1:640.4(072)(075.8)

*Розглянуто та рекомендовано до друку науково-методичною  
радою Мукачівського державного університету  
протокол №8 від 30.07.2020 р.*

*Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-  
ресторанної справи  
протокол № 8 від 17.02.2020 р.*

**Укладач**

**Молнар-Бабіля Д.І.** - к.х.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи МДУ

**Рецензент**

кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму і географії  
Смочко Н.М.

E45

**Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства:** Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа ОС Магістр / укладач Д.І.Молнар-Бабіля.- Мукачево : МДУ, 2020. - 28 с. (1,1 д.а.)

Методичні рекомендації містять вступ завдання, матеріали для забезпечення іорганізації самостійної та індивідуальної роботи студентів, рекомендовану літературу.

© МДУ, 2020

## **Зміст**

Вступ	4
Матеріали для забезпечення та організації індивідуальної роботи студентів	7
Методичні вказівки до виконання СРС	17
Критерії оцінювання самостійної та індивідуальної роботи студента	22
Перелік питань для самоконтролю	25
Рекомендована література з дисципліни	27

## Вступ

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві» є процеси надання готельних послуг, принципи класифікації надання послуг, методи оцінки якості та проведення експертизи готельних послуг, новітні технології у сфері готельної індустрії.

**Метою** методичних рекомендацій з 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.

**Основними завданнями** методичних рекомендацій з дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві» є отримання студентами знань щодо основних принципів, законів, процесів, документів, що використовуються при експертизі якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

### **Зв'язок з фундаментальними та інженерними дисциплінами**

Дисципліна «Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві» базується на матеріалах фундаментальних та загально-інженерних дисциплін. Особливе значення для її вивчення мають дисципліни «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Маркетинг готельного і ресторанного господарства»

**Об'єм дисципліни.** Дисципліна «Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві» відноситься до дисциплін фахового спрямування і є варіативною навчальною дисципліною, яка сприяє підготовці кваліфікованих кадрів в індустрії гостинності, які знають специфіку процесів надання готельних послуг у відповідних підрозділах готельного господарства.

**Форми контролю знань.** Робочою програмою передбачено модульний контроль знань студентів

У результаті вивчення дисципліни студент повинен **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.

Студент повинен **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;
- визначити показники якості надання послуг та суть методів їх визначення;
- дати комплексну оцінку якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

Студент повинен **мати навички:**

- 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.

**Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність».**

Поняття «гостинність» старе, воно є детермінантом сфери послуг. В основі даного терміна лежить слово «host» (хазяїн), «hospice» (притулок), «hotel» (палац, будинок, призначений для перебування в ньому важливих гостей).

Гостинність з наукової точки зору визначає систему заходів і порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей, їх обслуговування шляхом надання ряду послуг.

Послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача. Ринок готельних послуг – це сукупність економічних відносин, які утворюються у процесі виробництва, реалізації і організації споживання цих послуг. Вони мають свою специфіку. Більшість із них у нематеріальній сфері економіки існують незалежно одна від одної. Разом же у готельному господарстві ці послуги становлять своєрідні послуги «гостинності».

Незважаючи на існуюче розмаїття закладів розміщення, кожен із них покликаний здійснювати функцію гостинності й виконувати технологічні процеси надання тимчасового помешкання.

У будь-якому засобі розміщення виділяють такі основні підрозділи: адміністрацію; службу управління номерним фондом; харчування; інженерно-технічну службу; допоміжні та другорядні служби. Деякі з них займаються виробництвом послуг (пральня, кухня), інші – їх наданням (покоївки, ресторан), і всіх об'єднує інформаційне забезпечення та обслуговування (бронювання, портсьє).

Кожна структура визначає повноваження й обов'язки працівників, кожен підрозділ використовує специфічну технологію, а всі разом прагнуть одного – задоволення потреб гостя. Клієнт є найважливішою фігурою для туристичного закладу. Клієнт не залежить від нас, але ми залежимо від нього. Клієнт є сенсом і ціллю роботи закладу. Підприємство гостинності не робить клієнтові послугу, обслуговуючи його, а гість робить послугу, надаючи можливість обслужити його. В очах готельєрів клієнт – це «король», а задоволення його потреб є найважливішим завданням працівників індустрії гостинності.

Із розвитком людської цивілізації надання гостинних послуг людям, які з різних причин опинилися поза домом (за межами «замкнутого підпростору»), перетворювалося у професію для дедалі більшої кількості людей, поки не стало справжньою індустрією.

Індустрія гостинності – це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які ґрунтуються на принципах гостинності і характеризуються щедрістю та доброзичливістю у ставленні до гостей. Гостинність – комплексна послуга, якій притаманні визначені споживчі властивості та яка створює позитивний образ підприємства, що означає прояв «вторинного попиту» на послуги. Позитивний образ у сфері гостинності має створюватися за допомогою всебічного використання ресурсів гостинності, комфортного середовища гостинності, стратегії та концепції гостинності.

Середовище гостинності визначається зовнішніми чинниками (економічними, політичними, культурними і соціальними) та взаємодією спеціалізованих чинників, таких як ресурси гостинності, індустрія гостинності, професії гостинності тощо. Найбільший вплив на середовище гостинності здійснюють економічні й політичні чинники. Економічні чинники (інфляційні процеси, стан ринку товарів і послуг, валютний курс та ін.) опосередковано впливають як на споживачів так і на виробників середовища гостинності. Це виражається в тому, що вони порівнюють та оцінюють можливості щодо використання або вкладення коштів.

Політичні чинники впливають через прийняття державою відповідних законів і нормативних актів, що регулюють діяльність даної галузі. Культурні чинники мають безпосередній вплив на споживачів і виробників, оскільки і ті, й інші живуть і діють у суспільстві, яке багато в чому зумовлює їхню поведінку. Людська поведінка переважно набута, тобто вихована суспільством. Культура визначає цінності суспільства загалом і складається із субкультур, які можна класифікувати за різними ознаками. Соціальні чинники впливають на середовище гостинності через соціальний стан споживача, приналежність до тієї або іншої референтної групи, яка виражає\_\_ позицію людини, визначену її соціальною роллю і статусом. Підтримуючи свій статус, споживач ставить до середовища гостинності певні вимоги. Диференціація суспільства за соціальним становищем дозволяє

визначити вплив цього чинника на поведінку споживача середовища гостинності. Отже, індустрія гостинності є збірним поняттям, що охоплює різні форми діяльності в сфері послуг, пов'язані з прийомом і обслуговуванням гостей з метою отримання прибутку. Вона охоплює всю сферу послуг, включаючи готельну та ресторанну справу, туристський і транспортний бізнес, комерційне шоу, ігровий бізнес. Найвищою метою ділової активності у сфері гостинності є задоволення потреб клієнта, і тільки потім – збільшення доходів підприємства. Справжні прибутки – це результат доброї організації готельного і ресторанного бізнесу, а не самоціль. Якщо рівень обслуговування задовольняє клієнта, він сплатить за надані послуги і в майбутньому не тільки повернеться до цього готелю чи туристичної агенції, а й порадить даний заклад своїм знайомим і друзям.

### **Матеріали для забезпечення та організації індивідуальної роботи студентів**

## **ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **План**

- 1.1 Предмет, мета, завдання дисципліни.
- 1.2 Об'єм дисципліни, характеристика навчальної програми, форми контролю знань.
- 1.3 Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність».
- 1.4 Зміст основних понять готельного господарства.

### ***Запитання для самоперевірки:***

1. Розкрийте суть поняття гостинності.
2. Що чинить найбільший вплив на середовище гостинності?
3. Охарактеризуйте сферу гостинності та її складові.
4. Дайте визначення поняттю «готельне господарство» та «готельна послуга»?
5. Охарактеризуйте основні та додаткові послуги, наведіть приклади.
6. Охарактеризуйте головні риси готельного продукту.
7. Дайте визначення основним типам готельного продукту.

### ***Список рекомендованої літератури:***

1. Круль, Г. Я. Основи готельної справи/ Г.Я. Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін,

- Х. Й Роглев., С. І.Руденко. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.  
4. Управління сучасним готельним комплексом / Г.Б Мунін, А. О. Змійов, Г. О.Зівнов`єв, Є. В Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

## **ТЕМА 2. ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ. КЛАСИФІКАЦІЯ І ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСЛУГ.**

### **План:**

- 2.1 Наукові принципи систематизації послуг.
- 2.2 Модель та основні концепції гостинності.
- 2.3 Сутність та особливості готельних послуг

### ***Запитання для самоперевірки:***

1. Наведіть принципи класифікації послуг.
2. Які основні концепції моделі гостинності?
3. Охарактеризуйте сферу гостинності та її складові.
4. Що таке «готельне господарство» та «готельна послуга»?
5. Охарактеризуйте особливості готельних послуг.

### ***Список рекомендованої літератури:***

1. Круль, Г. Я. Основи готельної справи/ Г.Я. Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев., С. І.Руденко. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
4. Управління сучасним готельним комплексом / Г.Б Мунін, А. О. Змійов, Г. О.Зівнов`єв, Є. В Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

## **ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ОСНОВНИХ І ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ**

### **План**

- 3.1 Особливості надання основних послуг у готелях
- 3.2 Основні етапи надання послуг
- 3.3 Додаткові готельні послуги як показник високої якості,



конкуренентоспроможності та культури обслуговування.

***Запитання для самоперевірки:***

1. Охарактеризуйте основні та додаткові послуги , наведіть приклади.
2. Наведіть етапи надання основних послуг.
3. Розкрийте особливості бронювання місць у готелях.
4. Охарактеризуйте етап реалізації основних готельних послуг.
5. Назвіть групи додаткових послуг, які виділяються у готельному господарстві з точки зору задоволення попиту на них.
6. Як поділяються послуги за способом їхнього надання? Назвіть послуги, що належать до безкоштовних.
7. Дайте визначення послуг, що задовольняють особливі вимоги гостей.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Круль, Г. Я. Основи готельної справи/ Г.Я. Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев., С. І.Руденко. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
4. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
5. Роглев, Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. - К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Управління сучасним готельним комплексом / Г.Б Мунін, А. О. Змійов, Г.О. Зівнов`єв, Є. В Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

**ТЕМА 4 ПОНЯТТЯ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**План**

- 4.1 Поняття якості готельних послуг.
- 4.2 Чинники, що формують якість обслуговування.
- 4.3 Вимоги до якісного обслуговування.
- 4.4 Показники якісного обслуговування.
- 4.5 Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.

***Запитання для самоперевірки:***

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.

#### ***Список рекомендованої літератури:***

1. Круль, Г. Я. Основи готельної справи/ Г.Я. Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев., С. І.Руденко. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
4. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
5. Роглев, Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. - К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Сахно \_\_\_\_\_, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб. /
- Є.Ю. Сахно, М.С Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом / Г.Б Мунін, А. О. Зміїв, Г. О.Зівнов`єв, Є. В Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

## **ТЕМА 5 ПРОЦЕС КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ І ЗМІСТ ОСНОВНИХ ЕТАПІВ**

### **План**

- 5.1 Суть та зміст основних етапів контролю якості
- 5.2 Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі
- 5.3 Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі
- 5.4 Принципи ефективного контролю сервісної діяльності

### ***Запитання для самоперевірки:***

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.

### ***Список рекомендованої літератури:***

1. Круль, Г. Я. Основи готельної справи / Г.Я. Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
4. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І.Нечаюк, Н.О. Нечаюк– К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. - К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. Посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.

## **ТЕМА 6 ОЦІНКА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

### **План**

- 6.1 Методи оцінки якості обслуговування
- 6.2 Комплексний показник якості. Основні принципи кваліметрії.
- 6.3 Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування
- 6.4 Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування
- 6.5 Персонал як чинник якості обслуговування

### ***Запитання для самоперевірки:***

1. В чому полягає оцінка якості обслуговування?
2. Як поділяється оцінка якості обслуговування за вибором систем

3. Наведіть переваги і недоліки диференційованої оцінки якості послуг.
4. Охарактеризуйте пряму та непряму оцінку якості послуг.
5. Які методи аналізу використовують для оцінки якості обслуговування.
6. Що таке комплексний показник якості? Наведіть основні вимоги кваліметрії до КПЯ.
7. Опишіть ієрархічне дерево властивостей виробу.
8. Наведіть математичний вигляд комплексного показника якості.
9. В чому суть сприйняття і оцінки гостем якості обслуговування?
10. Які існують різновиди характеристик якості обслуговування?
11. Як підвищити якість роботи персоналу?

***Список рекомендованої літератури:***

1. Круль, Г. Я. Основи готельної справи. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
3. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І.Нечаюк, Н.О. Нечаюк– К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
4. Організація готельного господарства / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С.С. Махлинець, Г. В. Симочко – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
5. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. - К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. Посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом / Г.Б. Мунін, А.О.Змійов, Г. О Зівнов`єв, Є. В. Самарцев – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

**ТЕМА 7 ПОНЯТТЯ ЕКСПЕРТИЗИ, МЕТА, ЗАВДАННЯ,  
КЛАСИФІКАЦІЯ**

**План**

- 7.1. Визначення експертизи , її мета та завдання
- 7.2 Класифікація експертиз
- 7.3 Методи проведення експертизи

***Запитання для самоперевірки:***

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

### ***Список рекомендованої літератур:***

1. Малигіна, В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. / В. Д. Малигіна. – К.: Кондор, 2009. – 296 с
2. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с  
61
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
4. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І.Нечаюк, Н.О. Нечаюк– К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с
5. Сахно, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с
6. Управління сучасним готельним комплексом / Г. Б. Мунін, А. О.Зміюв, Г. О Зівнов`єв, Є. В. Самарцев – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

## **ТЕМА 8 ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНІКА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ**

### **План**

- 8.1 Особливості проведення підготовчого етапу експертизи
- 8.2 Основний етап експертизи
- 8.3 Заключна частина експертного оцінювання

### ***Запитання для самоперевірки:***

- 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?

### ***Список рекомендованої літератури:***

1. Малигіна В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. для студентів вищих навч.закладів / В. Д. Малигіна– К. : Кондор, 2009. – 296 с
2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.

## **ТЕМА 9 ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНІКА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

### **План**

- 9.1 Технологія проведення окремих видів експертиз
- 9.2 Товарознавча експертиза
- 9.3 Санітарно-токсикологічна експертиза
- 9.4 Екологічна та економічна експертиза
- 9.5 Технологічна та судово-правова експертиза послуг

### ***Запитання для самоперевірки:***

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 економічної експертизи?
7. Яка мета проведення технологічної експертизи?
8. Наведіть основні етапи проведення судово-правової експертизи.

### ***Список рекомендованої літератури:***

1. Малигіна В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. для студентів вищих навч.закладів / В. Д. Малигіна– К. : Кондор, 2009. – 296 с
2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.

## **ТЕМА 10 МЕТОДИ ЗБОРУ Й ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ В СУЧАСНОМУ ГОТЕЛІ**

### **План**

- 10.1 Класифікація джерел інформації та основні етапи дослідження якості послуг
- 10.2 Особливості методів збору первинних даних
- 10.3 Загальна методологія анкетних опитувань

### ***Запитання для самоперевірки:***

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.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.
2. Організація готельного господарства / О. М.Головко, Н.С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
4. Скибінський С.В. Маркетинг готельних послуг / С.В. Скибінський, Л.О. Іванова., О.Ф. Моргун. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2000 - 246 с.

**ТЕМА 11 ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ**

**План**

- 11.1 Метод експертних оцінок
- 11.2 Методологія бального методу оцінки якості послуг
- 11.3 Основні методи оцінки якості
- 11.4 Методи перевірки якості: особливості підготовки
- 11.5 Ключові критерії оцінки якості готельних послуг

***Запитання для самоперевірки:***

5. Охарактеризуйте метод експертних оцінок.
6. Наведіть приклади індивідуальних експертних методів.
7. Охарактеризуйте колективні методи експертних оцінок.
8. Наведіть методологію бального методу оцінки якості послуг.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Купалова, Г.І. Теорія економічного аналізу: Навч. посібник / Г.І.Купалова - К.: Знання, 2008. - 639 с.
2. Малигіна, В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. / В. Д. Малигіна. – К.: Кондор, 2009. – 296 с
3. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П.,

- Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
4. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
5. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с.
6. Сахно, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом / Г. Б. Мунін, А. О.Змійов, Г. О Зівнов`єв, Є. В. Самарцев – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

## **ТЕМА 12 ЛІЦЕНЗУВАННЯ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

### **План**

- 12.1 Стандартизація готельних послуг
- 12.2 Сертифікація готельних послуг
- 12.3 Порядок проведення сертифікації

### ***Запитання для самоперевірки:***

- 1. Що таке стандартизація готельних послуг?
- 2. Які умови забезпечують відповідну якість у готелях?
- 3. Яка мета проведення сертифікації готельних послуг?
- 4. Хто проводить сертифікацію?.
- 5. Опишіть порядок проведення обов'язкової сертифікації.
- 6. Які існують моделі сертифікації?

### ***Список рекомендованої літератури:***

- 1. Про туризм: Закон України // Відомості Верховної Ради. — 1995. — № 31. — С. 241.
- 2. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України від 1 червня 2000 р. // Відомості Верховної Ради України. — 2000. — № 36. — С. 299.
- 3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 р. № 37. — Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 15 квітня 1999 р. за № 236/3529.
- 4. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19.



5. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник / М.П. Мальська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
6. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : Навчальний посібник / Х.Й. Роглев. — К.: Кондор, 2005. — 408 с.
7. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник / Н.Г.Салухіна , О.М Язвінська — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ СРС**

Самостійна робота студентів (далі – СРС) є складовою навчального процесу і основним засобом опанування навчального матеріалу дисципліни навчальних занять.

Мета СРС – сприяти засвоєнню в повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної ознаки та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Завдання СРС – вивчення тем, питань, винесених на самостійне опрацювання студентами, засвоєння певних знань, умінь, навичок, закріплення та систематизація здобутих на лекціях та інших аудиторних заняттях знань, їх застосування при виконанні практичних завдань та творчих робіт, виявлення прогалин у системі знань із предмета, забезпечення підготовки студентів до поточних аудиторних занять, контрольного заходу та підсумкового (модульного чи семестрового) контролю.

Зміст СРС визначається навчальною програмою, робочою програмою навчальної дисципліни, даними методичними матеріалами.

З урахуванням змісту, цілей та завдань, що вирішуються у процесі СРС з дисципліни основних види:

I – СРС, що забезпечує підготовку до поточних аудиторних занять і вивчення окремих тем або питань, передбачених для самостійного опрацювання;

II – пошуково-аналітична робота;

III – наукова робота.

## Види та форми СРС. Форма контролю та звітності

### I. Підготовка до поточних аудиторних занять

#### 1.1. Опрацювання лекційного матеріалу, обов'язкових та додаткових літературних джерел

- Активна участь у різних видах аудиторних занять

#### 1.2. Вивчення окремих тем або питань, передбачених для самостійного опрацювання

- Перевірка правильності виконаних завдань під час консультацій та аудиторних занять

#### 1.3. Виконання домашніх завдань, написання рефератів, підготовка доповідей

- Перевірка правильності виконання завдань, написання рефератів, заслуховування доповідей

#### 1.4. Виконання та письмове оформлення завдань, тестів

- Перевірка правильності виконання завдань і тестів під час аудиторних занять та консультацій

#### 1.5. Підготовка до колоквіумів,

- Участь у колоквіумах

#### 1.6. Підготовка до семінарських, практичних занять

- Активна участь у семінарських, практичних заняттях

#### 1.7. Підготовка до контрольних заходів (контрольних робіт) та інших форм поточного контролю

- Написання та перевірка контрольної роботи, тестування тощо

#### 1.8. Підготовка до підсумкового (семестрового) контролю

- Перевірка екзаменаційних робіт

#### 1.9. Підготовка до виконання комплексної контрольної роботи (ККР)

- Виконання ККР

#### 1.10. Підготовка до виконання ректорської контрольної роботи (РКР)

- Виконання РКР

### II. Пошуково-аналітична робота

#### 2.1. Пошук та огляд літературних джерел за заданою проблематикою

- Доповідь за підготовленими матеріалами та їх оцінювання на аудиторних заняттях

#### 2.2. Аналітичний розгляд наукових публікацій

- Доповідь та обговорення результатів виконаної роботи під час аудиторних занять

#### 2.3. Аналіз конкретних практичних ситуацій, підготовка до участі у ділових, кейсових іграх, виконання ситуаційних вправ і т. п.

- Участь у ділових, рейсових іграх, виконання ситуаційних вправ тощо

#### 2.4. Практикум з навчальної дисципліни з використанням комп'ютерного програмного забезпечення

- Перевірка правильності виконання завдань

### III. Наукова робота

#### 3.1. Участь у наукових конференціях, семінарах, круглих столах тощо

- Доповіді на наукових конференціях, семінарах, круглих столах тощо

#### 3.2. Підготовка наукових публікацій (наукових статей, тез тощо)

- Обговорення з викладачем підготовлених матеріалів, подання до друку

#### 3.3. Виконання завдань у межах наукових досліджень

- Використання матеріалів у звіті з науково-дослідної роботи (НДР) кафедри

#### 3.4. Підготовка наукових робіт до участі у Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт

- Участь у Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт

Для реалізації СРС у процесі вивчення навчальної дисципліни студенти виконують завдання різних типів і рівнів складності. Студенту пропонуються типи завдань, які передбачають отримання матеріального результату. Перший рівень СРС забезпечує засвоєння предметних знань, основних понять та термінів, видів та способів діяльності, формування навичок, умінь, але не передбачає самостійного застосування набутого. Другий рівень СРС формує певні навички та вміння самостійно застосовувати засвоєні знання для виконання певних завдань:

виконання вправ, тестів, розв'язання правничих ситуацій за лекційними матеріалами теми;

підготовка контрольних запитань для перевірки рівня засвоєння навчального матеріалу теми;

узагальнення теоретичних матеріалів за допомогою опорно-інформаційних схем;

підготовка письмових робіт аналітичного характеру за тематичними матеріалами (рефератів, роз'яснень, консультацій) тощо.

Третій рівень передбачає самостійний інформаційний пошук, прийняття самостійних рішень та творчий рівень застосування набутих знань, навичок, умінь:

підготовка пропозицій щодо змін у чинному законодавстві;

підготовка тез доповіді, пропозицій, роз'яснень щодо практик

застосування господарського законодавства тощо. Перевага надається завданням, які забезпечують алгоритмічно-дійовий та творчий рівень засвоєння знань, серед яких: завдання на вміння розв'язувати задачі; аналізувати ситуації, випадки. Факт виконання таких завдань свідчить про прагнення студентів до самореалізації та професійної рефлексії в процесі навчання.

У процесі самостійної підготовки до практичних занять студенти повинні опрацювати лекційний матеріал, розглянути зміст питань, що виносяться на заняття, опрацювати навчальну літературу, відповідні нормативно-правові акти, опрацювати питання, які винесені на самостійне вивчення. Перевірку

засвоєння знань студенти здійснюють за допомогою контрольних питань для опрацювання лекційного матеріалу і підготовки до практичних занять, які охоплюють основні положення, що підлягають засвоєнню студентами відповідно до кожної теми дисципліни. Кожна тема, яка виноситься на самостійне вивчення, передбачає кілька практичних і тестових завдань. Практичні завдання включають в себе підготовку до тематичних колоквиумів, написання рефератів та доповідей за заданими темами, задачі й тестові завдання. Особливу увагу слід приділити засвоєнню рекомендованої основної та додаткової літератури за темою. Одним із важливих засобів у засвоєнні знань є написання рефератів. Написання реферату повинне починатись із складання продуманого змісту, який складається зі вступу, 2–3 розділів, які можуть ділитись на підрозділи. У вступі визначається мета і завдання, об'єкт і предмет дослідження, практичне і теоретичне значення теми.

Самостійна робота, що забезпечує підготовку до поточних аудиторних занять СРС забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення конкретної навчальної дисципліни, а саме:

підручниками, навчальними та методичними посібниками, конспектами лекцій, практикумами, методичними вказівками тощо.

Зміст СРС з дисципліни може складатися з таких видів:

- опанування лекційного матеріалу;
- підготовка до аудиторних занять;
- виконання практичних завдань протягом семестру;
- самостійне опрацювання окремих тем навчальної дисципліни згідно з навчально-тематичним планом, оформлення звіту про самостійну роботу;
- реферування, анотування рекомендованої літератури;
- формулювання висновків і підсумків;
- заповнення таблиць, креслення структурно-логічних схем;
- складання термінологічних словників, покажчиків, планів;
- підготовка і виконання завдань, передбачених програмою практичної підготовки, в тому числі курсового проектування, тощо;

- підготовка до усіх видів контролю, в тому числі до курсових, модульних і комплексних, ректорських контрольних робіт та підсумкової державної атестації;
  - інші види діяльності, що ініціюються університетом, факультетом, кафедрою й органами студентського самоврядування.
- навчальної роботи студентів.

## **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

СРС оцінюється в межах комплексної оцінки знань, виходячи із видів роботи та критеріїв оцінювання з урахуванням особливостей навчальної дисципліни, обсягу годин, що відведені навчальним планом.

Система оцінювання самостійної (індивідуальної) роботи. Самостійна (індивідуальна) студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті.

Критеріями оцінювання можуть бути:

- при усних відповідях: повнота розкриття питання, логіка викладання, культура мови, емоційність та переконаність, використання основної та додаткової літератури (підручників, навчальних посібників, журналів, періодичних видань тощо), аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки;
- при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, акуратність оформлення письмової роботи, підготовка матеріалу за допомогою комп'ютерної техніки та інших технічних засобів.

Контроль систематичного виконання самостійної (індивідуальної) роботи проводять за 4- бальною шкалою за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології проблем, що розглядають;

- ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;
- ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядають;
- вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій, вирішенні завдань, проведенні розрахунків при виконанні індивідуальних завдань, і завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації і робити висновки.

Для визначення ступеня засвоєння навчального матеріалу та подальшого його оцінювання враховуються такі рівні знань студентів:

1-й рівень – низький. Студент володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні або володіє частиною навчального матеріалу. Відповідь при відтворенні навчального матеріалу – елементарна, фрагментарна, зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення;

2-й рівень – середній. Студент володіє повним обсягом навчального матеріалу, здатний його аналізувати, але не має достатніх знань для формулювання висновків, порівняння теоретичних знань із практичними прикладами. Відтворюється основний навчальний матеріал, виконуються завдання за зразком, володіння елементарними вміннями навчальної діяльності.

3-й рівень – достатній. Студент вільно володіє навчальним матеріалом на підставі вивченої основної та додаткової літератури, аргументовано висловлює свої думки, проявляє творчий підхід до виконання індивідуальних та колективних завдань при самостійній роботі. Відповідь студента повна, правильна, логічна, обґрунтована та без власних суджень. Студент здатен самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.

4-й рівень – високий. Знання глибокі, міцні, узагальнені, системні та творчо застосовуються. Навчальна діяльність має науково-дослідницький характер, позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні проблемні ситуації, шукати шляхи їх вирішення, виявляти і захищати свою особисту позицію.

## Критерії оцінювання реферату

- Оцінка «відмінно» - реферат написано самостійно, формальні вимоги до реферату виконано, проблему повністю розкрито, висновки містять наукові пропозиції. Для написання реферату студент використав не тільки підручники, а і першоджерела;
- Оцінка «добре» реферат написано самостійно, всі вимоги до реферату виконані, проблема розкрита; наявні граматичні помилки;
- Оцінка «задовільно» реферат написано самостійно, але не всіх вимог дотримано, розкриття проблеми неповне;
- Оцінка «незадовільно» реферат написано самостійно, вимог не дотримано, проблему не розкрито; реферат написано несамостійно.

## Критерії оцінювання відповіді студента на семінарському занятті

- Оцінка «відмінно» - вичерпна відповідь на питання семінарського заняття. Студент відповідає логічно, послідовно, систематично. Відповідь свідчить про глибоке знання матеріалу. Студент опанував основну й додаткову літературу з теми, рекомендованої планом семінарського заняття. Доповідає впевнено, творчо, у доповіді виявляє науковий підхід, не підглядає у конспект, доцільно використовує терміни, правильно пояснюючи їх. Правильно відповідає на більшість питань викладача та учасників семінарського заняття;
- Оцінка «добре» студент виявляє досить повні знання матеріалу, не припускається у своїй відповіді суттєвих неточностей, засвоїв основну літературу, рекомендовану планом. Дає відповіді на питання викладача та учасників семінарського заняття. Доволі часто під час відповіді користується конспектом;
- Оцінка «задовільно» студент виявляє знання матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і роботи за спеціальністю. Доповідач сильно «прикутий» до конспекту, припускається помилок. Матеріал не повно розкриває проблему. Відповідає на поставлені запитання з помилками, однак спроможний зі сторонньою допомогою виправити їх;
- Оцінка «незадовільно» студент відповідає, читаючи з конспекту, без допомоги якого у матеріалі орієнтується слабо, допускає принципові помилки. Відповідає на поставлені запитання тільки зі сторонньою



допомогою. Матеріал не розкриває проблему; студент читає з конспекту, матеріал відповіді студента розкриває проблему поверхово чи фрагментарно. На запитання викладача та студентів відповіді не може.

Оцінювання за чотирьохбальною системою

Оцінка «відмінно» - студент повно і всебічно розкриває питання теми, винесені на самостійне опрацювання, вільно оперує поняттями і термінологією, демонструє глибокі знання джерел, має власну точку зору стосовно відповідної теми і може аргументовано її доводити;

Оцінка «добре» - загалом рівень знань студентів відповідає викладеному вище, але мають місце деякі упущення при виконанні завдань, винесених на самостійне опрацювання, обґрунтування неточні, не підтверджуються достатньо обґрунтованими доказами;

Оцінка «задовільно» - студент розкрив питання, винесені на самостійне опрацювання, в загальних рисах, розуміє їх суть, намагається робити висновки, але при цьому припускається грубих помилок, матеріал викладає нелогічно і несамостійно;

Оцінка «незадовільно» - студент не в змозі дати відповідь на поставлене питання або відповідь неправильна, студент не розуміє суті питання,

### **Перелік питань для самоконтролю**

- 1 Предмет, мета, завдання дисципліни.
- 2 Об'єм дисципліни, характеристика навчальної програми, форми контролю знань.
- 3 Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність».
- 4 Зміст основних понять готельного господарства.
5. Наукові принципи систематизації послуг.
6. Модель та основні концепції гостинності.
7. Сутність та особливості готельних послуг
8. Особливості надання основних послуг у готелях
9. Основні етапи надання послуг
10. Додаткові готельні послуги як показник високої якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.
- 11 Поняття якості готельних послуг.
- 12 Чинники, що формують якість обслуговування.
- 13 Вимоги до якісного обслуговування.
- 14 Показники якісного обслуговування.
- 15 Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
- 16 Суть та зміст основних етапів контролю якості
17. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі

18. Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі
19. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності
20. Методи оцінки якості обслуговування
21. Комплексний показник якості. Основні принципи кваліметрії.
22. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування
23. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування
24. Персонал як чинник якості обслуговування
25. Визначення експертизи, її мета та завдання
26. Класифікація експертиз
27. Методи проведення експертизи
27. Особливості проведення підготовчого етапу експертизи
28. Основний етап експертизи
29. Заклучна частина експертного оцінювання
30. Технологія проведення окремих видів експертиз
31. Товарознавча експертиза
32. Санітарно-токсикологічна експертиза
33. Екологічна та економічна експертиза
34. Технологічна та судово-правова експертиза послуг
34. Класифікація джерел інформації та основні етапи дослідження якості послуг
35. Особливості методів збору первинних даних
36. Загальна методологія анкетних опитувань
37. Метод експертних оцінок
38. Методологія бального методу оцінки якості послуг
39. Основні методи оцінки якості
40. Методи перевірки якості: особливості підготовки
41. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг
42. Стандартизація готельних послуг
43. Сертифікація готельних послуг
44. Порядок проведення сертифікації

### Рекомендована література з дисципліни

1. Малигіна, В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. / В. Д. Малигіна. – К.: Кондор, 2009. – 296 с
2. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу / Г.Б. Мунін, Ю.О Карягін, Х. Й Роглев, С. І. Руденко – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
4. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І.Нечаюк, Н.О. Нечаюк– К.: ЦУЛ, 2003. – 348 с
5. Сахно, Є.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с
6. Управління сучасним готельним комплексом / Г. Б. Мунін, А. О.Зміюв, Г. О Зівнов`єв, Є. В. Самарцев – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

Навчально-методичне видання

# **Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства**

Методичні вказівки до самостійного вивчення  
дисципліни

для студентів денної та заочної форм навчання  
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа ОС Магістр

Укладач Д.І.Молнар-Бабіля

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до  
Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої  
продукції ДК № 4916 від 16.06.2015 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ,  
89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26





# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>