

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет технологій та сфери обслуговування

Кафедра готельно-ресторанної справи

**Затверджено**

Вченою радою ХДУ

Протокол № 10 від 27.04.2017 р.

Якимчук Д.М.

**ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО І  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА  
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
до виконання семінарських занять  
для студентів IV курсу  
спеціальності 6.140101 Готельно-ресторанна справа**



**Херсон  
2017**

Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства:  
методичні рекомендації до виконання семінарських занять для студентів IV  
курсу спеціальності 6.140101 Готельно-ресторанна справа.

Укладач: Якимчук Д.М. – кандидат технічних наук, доцент кафедри  
готельно-ресторанної справи Херсонського державного  
університету

Рецензенти: Чепок Р.В. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри  
професійної освіти Херсонського державного університету

Артеменко М.П. – кандидат технічних наук, доцент кафедри  
дизайну Херсонського національного технічного університету

*Рекомендовано до друку Вченою радою ХДУ*

Протокол № 10 від 27.04 2017 р.

*Схвалено науково-методичною радою ХДУ*

Протокол № 4 від 16.04 2017 р.

*Розглянуто на засіданні НМР*

*факультету технологій та сфери обслуговування*

Протокол № 4 від 17.03 2017 р.

*Обговорено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи*

Протокол № 9 від 02.03 2017 р.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
1 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №1.</b> Теоретичні основи готельного господарства .....	5
2 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №2.</b> Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг .....	6
3 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №3.</b> Організація надання основних і додаткових послуг .....	7
4 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №4.</b> Поняття та особливості якості готельних послуг .....	8
5 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №5.</b> Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг ..	9
6 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №6.</b> Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів .....	10
7 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №7.</b> Оцінка якості обслуговування ....	11
8 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №8.</b> Поняття експертизи: мета, завдання, класифікація .....	12
9 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №9.</b> Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг .....	13
10 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №10.</b> Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі .....	14
11 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №11.</b> Експертне оцінювання якості побутових послуг .....	15
12 <b>СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №12.</b> Ліцензування, стандартизація та сертифікація готельних послуг .....	16
<b>ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДЛЯ СКЛАДАННЯ ЗАЛІКУ</b> .....	17
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	21

## ВСТУП

Метою навчальної дисципліни “Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві” є формування ґрунтовних знань щодо здійснення кваліфікованої експертизи якості надання послуг в закладах гостинності.

В результаті вивчення дисципліни студенти отримують знання щодо: сучасного стану і перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства; специфіки процесів надання готельних послуг у підрозділах готельного господарства; наукових принципів класифікації готельних послуг; показників якості готельних послуг та суті методів їх визначення; принципів комплексної оцінки та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

Методична розробка забезпечує набуття наступних компетенцій: здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення завдань з експертизи якості надання послуг готельного і ресторанного господарства; здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми галузі; здатність кваліфіковано вирішувати питання якісного проведення експертиз різного виду.

Після вивчення навчальної дисципліни “Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві” студенти отримують знання, які дозволяють; удосконалювати існуючі та розробляти нові технології надання послуг на основі останніх досягнень науки і техніки; визначати показники якості надання послуг та суть методів їх визначення; давати комплексну оцінку якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

Знання, набуті студентами, дозволяють виховати спеціалістів вищої кваліфікації, духовно багатих особистостей з розумінням специфіки професійної діяльності в галузі гостинності.

## **СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №1**

### **Теоретичні основи готельного господарства**

**Мета роботи:** засвоїти теоретичні основи готельного господарства та особливості його становлення.

#### **Порядок виконання роботи**

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### **План семінару**

1. Теоретичні основи готельного господарства.
2. Становлення готельного господарства в сучасному світі.

#### **Тематичні повідомлення**

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 основних типів готельного продукту.
8. Охарактеризуйте сучасний стан готельного господарства світу.
9. Охарактеризуйте сучасний стан готельного господарства України.
10. В чому відмінності між розвитком готельного господарства провідних світових країн та України?

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 11, 14.

## **СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №2**

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

**Мета роботи:** засвоїти особливості менеджменту готельного бізнесу, класифікацію і загальну характеристику послуг.

#### **Порядок виконання роботи**

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### **План семінару**

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

#### **Тематичні повідомлення**

1. Наведіть принципи класифікації послуг.
2. Загальна характеристика менеджменту готельного бізнесу.
3. Структурні особливості менеджменту готельного бізнесу.
4. Які основні концепції моделі гостинності?
5. Охарактеризуйте сферу гостинності та її складові.
6. Класифікація послуг.
7. Охарактеризуйте особливості готельних послуг.
8. Переваги і недоліки готельних послуг, що надаються.
9. Сучасні види готельних послуг.
10. Особливості надання послуг в готелях різних категорій.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 7, 12-13, 15.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №3

### Організація надання основних і додаткових послуг

**Мета роботи:** засвоїти особливості організації надання основних і додаткових послуг в закладах готельно-ресторанного господарства.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Особливості організації надання основних послуг в закладах гостинності.
2. Особливості організації надання додаткових послуг в закладах гостинності.

#### Тематичні повідомлення

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.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 11-13, 16.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №4

### Поняття та особливості якості готельних послуг

**Мета роботи:** засвоїти основні поняття та особливості якості готельних послуг закладів гостинності.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Основні поняття якості готельних послуг.
2. Особливості якості готельних послуг.

#### Тематичні повідомлення

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.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 11, 17-18.



## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №5

### Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг

**Мета роботи:** засвоїти правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення.
2. Правила надання готельних послуг.

#### Тематичні повідомлення

1. Особливості надання послуг в готелях.
2. Шляхи покращення якості надання послуг в готелях та інших засобах розміщення.
3. Охарактеризуйте види послуг, що надаються в готелях.
4. Правила користування готелями.
5. Правила користування мотелями.
6. Обов'язки персоналу під час надання послуг в готелях.
7. Правила користування різними засобами розміщення.
8. Загальна характеристика етапів надання якісних послуг в закладах готельно-ресторанних господарств.
9. Критерії оцінки наданих послуг в закладах гостинності.

Перелік рекомендованої літератури: 1-2, 4-5, 7, 11, 19.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №6

### Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів

**Мета роботи:** засвоїти особливості процесу контролю якості надання послуг в закладах готельно-ресторанних господарств.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Сутність основних етапів процесу контролю якості надання послуг.
2. Зміст основних етапів процесу контролю якості надання послуг.

#### Тематичні повідомлення

1. Загальна характеристика процесу контролю якості надання послуг в закладах гостинності.
2. Основні етапи здійснення контролю якості надання послуг.
3. Особливості проведення контролю якості надання послуг в закладах готельно-ресторанних господарств.
4. Основні стадії здійснення контролю якості надання послуг.
5. Фактори, що впливають на якісний контроль наданих послуг.
6. Позитивні фактори процесу контролю якості надання послуг.
7. Негативні фактори процесу контролю якості надання послуг.
8. Критерії оцінки здійснення процесу контролю якості надання послуг в закладах сфери послуг.
9. Особливості проведення контролю якості надання послуг профільними установами.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 10, 12-13, 20.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №7

### Оцінка якості обслуговування

**Мета роботи:** засвоїти особливості оцінки якості обслуговування в закладах готельно-ресторанних господарств.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Основні поняття оцінки якості обслуговування закладів готельно-ресторанних господарств.
2. Особливості оцінки якості обслуговування закладів гостинності.

#### Тематичні повідомлення

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

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 11, 21.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №8

### Поняття експертизи: мета, завдання, класифікація

**Мета роботи:** засвоїти особливості змісту експертиз, їх класифікацію та основні етапи проведення в закладах готельно-ресторанних господарств.

### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

### План семінару

1. Основні поняття експертизи закладів готельно-ресторанних господарств.
2. Класифікація експертиз закладів гостинності.
3. Етапи проведення експертиз.

### Тематичні повідомлення

1. Охарактеризуйте поняття «експертиза» та його складові.
2. Хто має право проводити кваліфікаційні експертизи закладів гостинності?
3. Які критерії покладено в основу класифікації експертиз?
4. Класифікація експертиз закладів готельно-ресторанних господарств.
5. Як поділяється експертиза за територіальними ознаками?
6. Охарактеризуйте методи проведення експертизи.
7. На чому ґрунтується реєстраційний метод досліджень?
8. Основні етапи проведення експертиз закладів гостинності.
9. Позитивні і негативні фактори проведення експертиз.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 9, 11, 17-19.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №9

### Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг

**Мета роботи:** засвоїти особливості організації і техніки проведення експертизи якості готельних послуг.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Особливості організації проведення експертизи якості готельних послуг.
2. Техніка проведення експертиз якості готельних послуг закладів гостинності.

#### Тематичні повідомлення

1. Суть товарознавчої експертизи та її види.
2. В чому особливості експертизи кількості і якості?
3. Особливості організації експертиз в закладах гостинності.
4. Основні етапи проведення експертиз різного роду.
5. Суть санітарно-токсикологічної експертизи.
6. Яка продукція підлягає ветеринарно-санітарній експертизі?
7. Розкрийте суть екологічної експертизи.
8. Які завдання у економічної експертизи?
9. Яка мета проведення технологічної експертизи?
10. Наведіть основні етапи проведення судово-правової експертизи.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 9, 11, 17-19.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №10

### Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі

**Мета роботи:** засвоїти особливості використання та здійснення методів збору й обробки інформації в сучасних готельних комплексах.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Загальна характеристика методів збору й обробки інформації в сучасному готелі.
2. Особливості проведення збору й обробки інформації в готельних комплексах.

#### Тематичні повідомлення

1. Класифікація джерел інформації.
2. Охарактеризуйте основні методи збору інформації.
3. Переваги і недоліки методів збору інформації.
4. Основні етапи дослідження якості послуг.
5. Охарактеризуйте особливості методів збору первинних даних.
6. Послідовність етапів проведення анкетного опитування споживачів готельних послуг.
7. Наведіть загальну методологію анкетних опитувань.
8. Основні стадії обробки інформації в сучасних готелях.
9. Особливості проведення обробки інформації в закладах готельно-ресторанних господарств на сучасному етапі.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 9, 11, 19-20.

## **СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №11**

### **Експертне оцінювання якості побутових послуг**

**Мета роботи:** засвоїти особливості проведення експертного оцінювання якості побутових послуг закладів гостинності.

#### **Порядок виконання роботи**

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### **План семінару**

1. Загальна характеристика експертного оцінювання якості побутових послуг закладів гостинності.
2. Особливості проведення експертного оцінювання якості побутових послуг готельно-ресторанних господарств.

#### **Тематичні повідомлення**

1. Методологія бального методу оцінки якості послуг закладів готельно-ресторанних господарств.
2. Основні методи оцінки якості послуг закладів гостинності.
3. Загальна характеристика методів перевірки якості послуг.
4. Особливості підготовки до перевірки якості послуг закладів гостинності.
5. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг.
6. Охарактеризуйте метод експертних оцінок.
7. Наведіть приклади індивідуальних експертних методів.
8. Охарактеризуйте колективні методи експертних оцінок.
9. Наведіть методологію бального методу оцінки якості послуг.

Перелік рекомендованої літератури: 1-6, 9, 18-20.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №12

### Ліцензування, стандартизація та сертифікація готельних послуг

**Мета роботи:** засвоїти особливості ліцензування, стандартизації та сертифікації готельних послуг.

#### Порядок виконання роботи

1. Студентам пропонується ознайомитися з літературними джерелами відповідного змісту.
2. Необхідно зробити опорний конспект семінару за заданою темою.

#### План семінару

1. Особливості ліцензування готельних послуг.
2. Особливості стандартизації готельних послуг.
3. Особливості сертифікації готельних послуг.

#### Тематичні повідомлення

1. Ліцензування готельних послуг.
2. Стадії ліцензування готельних послуг.
3. Особливості проведення ліцензування готельних послуг.
4. Загальна характеристика стандартизації готельних послуг.
5. Стадії здійснення стандартизації послуг в закладах гостинності.
6. Сертифікація готельних послуг.
7. Які умови забезпечують відповідну якість у готелях?
8. Яка мета проведення сертифікації готельних послуг?
9. Хто проводить сертифікацію?
10. Опишіть порядок проведення обов'язкової сертифікації.
11. Які існують моделі сертифікації?
12. Сучасний стан законодавства з ліцензування, стандартизації та сертифікації готельних послуг.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 6, 9, 11-13, 18-19.



## ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДЛЯ СКЛАДАННЯ ЗАЛІКУ

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.
8. Наведіть принципи класифікації послуг.
9. Які основні концепції моделі гостинності?
10. Охарактеризуйте сферу гостинності та її складові.
11. Що таке «готельне господарство» та «готельна послуга»?
12. Охарактеризуйте особливості готельних послуг.
13. Охарактеризуйте основні та додаткові послуги, наведіть приклади.
14. Наведіть етапи надання основних послуг.
15. Розкрийте особливості бронювання місць у готелях.
16. Охарактеризуйте етап реалізації основних готельних послуг.
17. Назвіть групи додаткових послуг, які виділяються у готельному господарстві з точки зору задоволення попиту на них.
18. Як поділяються послуги за способом їхнього надання? Назвіть послуги, що належать до безкоштовних.
19. Дайте визначення послуг, що задовольняють особливі вимоги гостей.
20. Дайте визначення поняття «якість обслуговування». Розкрийте особливості готельних послуг.
21. Назвіть показники, які використовуються для визначення якості обслуговування в окремих готельних підприємствах.
22. Дайте характеристику чинників, що впливають на формування якості обслуговування.

23. Назвіть вимоги до якісного обслуговування.
24. Наведіть класифікацію та характеристику властивостей готельних послуг.
25. Класифікація елементів обслуговування виходячи із сприйняття клієнтів. Дайте коротку характеристику.
26. Назвіть фактори впливу на якість обслуговування в закладах готельного господарства.
27. Дайте визначення поняття «якість обслуговування». Розкрийте особливості готельних послуг.
28. Назвіть показники, які використовуються для визначення якості обслуговування в окремих готельних підприємствах.
29. Дайте характеристику чинників, що впливають на формування якості обслуговування.
30. Назвіть вимоги до якісного обслуговування.
31. Наведіть класифікацію та характеристику властивостей готельних послуг.
32. Класифікація елементів обслуговування виходячи із сприйняття клієнтів. Дайте коротку характеристику.
33. Назвіть фактори впливу на якість обслуговування в закладах готельного господарства.
34. В чому полягає оцінка якості обслуговування?
35. Як поділяється оцінка якості обслуговування за вибором системи показників?
36. Наведіть переваги і недоліки диференційованої оцінки якості послуг.
37. Охарактеризуйте пряму та непряму оцінку якості послуг.
38. Які методи аналізу використовують для оцінки якості обслуговування?
39. Що таке комплексний показник якості? Наведіть основні вимоги кваліметрії до КПЯ.
40. Опишіть ієрархічне дерево властивостей виробу.
41. Наведіть математичний вигляд комплексного показника якості.

42. В чому суть сприйняття і оцінки гостем якості обслуговування?
43. Які існують різновиди характеристик якості обслуговування?
44. Як підвищити якість роботи персоналу?
45. Що таке експертиза і хто її проводить?
46. Які критерії положено в основу класифікації експертиз?
47. Як поділяють експертизу за територіальними ознаками?
48. Охарактеризуйте методи проведення експертизи.
49. На чому ґрунтується реєстраційний метод досліджень?
50. З яких етапів складається техніка проведення експертизи?
51. Розкрийте сутність підготовчого етапу експертизи.
52. В чому особливості основного етапу проведення експертизи?
53. Яка супровідна документація заключного етапу експертизи?
54. Суть товарознавчої експертизи та її види.
55. В чому особливості експертизи кількості і якості?
56. Суть санітарно-токсикологічної експертизи.
57. Яка продукція підлягає ветеринарно-санітарній експертизі?
58. Розкрийте суть екологічної експертизи.
59. Які завдання у економічній експертизи?
60. Яка мета проведення технологічної експертизи?
61. Наведіть основні етапи проведення судово-правової експертизи.
62. Наведіть класифікації джерел інформації.
63. Які основні етапи дослідження якості послуг?
64. Охарактеризуйте особливості методів збору первинних даних.
65. Яка послідовність етапів проведення анкетного опитування споживачів готельних послуг?
66. Наведіть загальну методологію анкетних опитувань.
67. Методологія бального методу оцінки якості послуг.
68. Основні методи оцінки якості.
69. Методи перевірки якості: особливості підготовки.
70. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг.

71. Охарактеризуйте метод експертних оцінок.
72. Наведіть приклади індивідуальних експертних методів.
73. Охарактеризуйте колективні методи експертних оцінок.
74. Наведіть методологію бального методу оцінки якості послуг.
75. Що таке стандартизація готельних послуг?
76. Які умови забезпечують відповідну якість у готелях?
77. Яка мета проведення сертифікації готельних послуг?
78. Хто проводить сертифікацію?
79. Опишіть порядок проведення обов'язкової сертифікації.
80. Які існують моделі сертифікації?

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Основна 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., Змішов 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.
6. Малигіна В.Д. Основи експертизи продовольчих товарів: навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів / В.Д. Малигіна – К. : Кондор, 2009. – 296 с.
7. Скибінський С.В. Маркетинг готельних послуг / С.В. Скибінський, Л.О. Іванова, О.Ф. Моргун. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2000 – 246 с.
8. Купалова Г.І. Теорія економічного аналізу: Навч. посібник / Г.І. Купалова – К.: Знання, 2008. – 639 с.
9. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник / Н.Г. Салухіна, О.М Язвінська – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.

### Додаткова література

10. 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.
11. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
12. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент.

– К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.

13. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

### **Інтернет-видання**

14. <http://pidruchniki.com/12780212/menedzhment/>

15. [http://www.uazakon.com/documents/date\\_4y/pg\\_iiclxd.htm](http://www.uazakon.com/documents/date_4y/pg_iiclxd.htm)

16. <http://www.vs.com.ua/>

17. <http://grtb.com.ua/>

18. <http://tppua.org/>

19. <http://www.csm.kiev.ua/>

20. <http://uk.cci.vn.ua/services/goods-examination/>

21. <http://krogerc.info/ua/procs/detail/732.html>