

Назва дисципліни	Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанному господарстві
Інформація про факультети (навчально-наукові інститути) і курси навчання, студентам яких пропонується вивчати цю дисципліну	факультет МЕВ та ТБ. Цільова аудиторія – студенти 4 курсу.
Контактні дані розробників робочої програми навчальної дисципліни, науково-педагогічних працівників, залучених до викладання	к.т.н., доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи Белецька Я.О. (61022, Харків, майдан Свободи, 6, північний корпус, 2 поверх, каб. 262-а, електронна адреса кафедри: mekgrs.irtb@karazin.ua
Попередні умови для вивчення дисципліни	Вивчення дисципліни передбачає для студентів і слухачів факультету міжнародних економічних відносин і туристичного бізнесу передбачається наявність знань з дисциплін «Товарознавство», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Технології продукції ресторанного господарства», «Гігієна та санітарія в галузі», «Менеджменту готельно-ресторанного господарства»
Опис	<p>Мета дисципліни. 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, отримання студентами знань щодо основних принципів, законів, процесів, документів, що використовуються під час експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві, набуття студентами компетенції у галузі експертизи послуг на підприємствах готельного і ресторанного господарства, формування поняття про експертизу якості надання послуг як головного фактору конкурентоспроможності підприємства; ознайомлення з вимогами нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, оволодіння методами експертизи якості надання послуг в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>Очікувані результати навчання. у результаті вивчення навчальної дисципліни студенти (слухачі) набудуть компетентностей з розвитку готельно-ресторанного господарства; вивчать 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, вмітимуть виконати аналіз наукових джерел</p>

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, надати комплексну оцінку якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві, **матимуть навички** формулювати вимоги до якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві, скласти 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.

Теми аудиторних занять та самостійної роботи

Заплановано 9 (дев'ять) тем, які вивчаються протягом , які вивчаються протягом 120 годин, 52 годин аудиторних занять (26 год. – лекції, 26 год. – практичні заняття).

Тема № 1. Теоретичні основи готельного господарства (Лекцій – 4 год. Сем. – 4 год.)

Тема № 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг (Лекцій – 2 год.)

Тема № 3. Організація надання основних і додаткових послуг (Лекцій – 2 год. Сем. – 4 год.)

Тема № 4. Поняття та особливості якості готельних послуг (Лекцій – 4 год. Сем. – 2 год.)

Тема № 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів (Лекцій – 2 год. Сем. – 4 год.)

Тема № 6. Оцінка якості обслуговування (Лекцій – 2 год. Сем. – 4 год.)

Тема № 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація (Лекцій – 4 год. Сем. – 4 год.)

Тема № 8. Організація і техніка проведення експертизи (Лекцій – 4 год. Сем. – 4 год.)

Тема № 9. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг (Лекцій – 2 год.)

Методи контролю результатів навчання

поточний контроль здійснюється у формі усних відповідей на семінарських заняттях; письмового експрес-контролю; тестових завдання; виконання творчих завдань; розв'язування ситуаційних задач; виконання індивідуальної семестрової роботи. Підсумковий контроль – у формі екзамену.

Мова викладання. українська