

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
готельного, ресторанного бізнесу
і крафтових технологій
Протокол №16 від 22.08.2025 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

**МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ТА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ
У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

**І Транспорт та послуги
І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
другий (магістерський)
Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

**обов'язкова
українська**

Розробник:
д.е.н., професор

Оксана ДАВИДОВА

Завідувач кафедри
готельного, ресторанного
бізнесу і крафтових
технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Оксана ДАВИДОВА

**Харків
2025**

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу» складена відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки магістрів спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг.

Метою викладання дисципліни є:

- формування у здобувачів цілісної системи знань щодо особливостей організації надання послуг високої якості у закладах готельно-ресторанного бізнесу відповідно до світових стандартів; міжнародних стандартів обслуговування у готельно-ресторанній індустрії; механізмів управління якістю послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу; систем управління якістю; міжнародного та вітчизняного досвіду впровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу; методів оцінки якості продукції та послуг;

- надання здобувачам комплексу спеціальних знань стосовно організаційно-методичних принципів забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві; організаційно-економічних основ кваліметрії; управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства на всіх етапах їх життєвого циклу з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення та забезпечення якості продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві в умовах ринкових відносин; організаційно-методичних принципів щодо процесу формування та розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельно-ресторанного бізнесу, кадрового забезпечення підприємства індустрії гостинності;

- підготовка широко освічених, творчо і критично мислячих фахівців, здатних застосовувати на практиці отримані теоретичні та практичні знання.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- основні напрями та перспективи розвитку індустрії гостинності;
- організаційно-методичні принципи забезпечення якості на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- якість як складовий елемент конкурентоспроможності;
- організаційно-економічні принципи забезпечення якості;
- організаційно-методичні принципи сучасних систем управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- міжнародні стандарти ISO серії 9000;
- базові концепції та ідеологія загального управління якістю (TQM);
- методологічні концепції міжнародної системи управління безпекою харчової продукції – системи HACCP;
- міжнародні та національні стандарти, що регламентують діяльність закладів готельного бізнесу;

- міжнародні та національні стандарти, що регламентують діяльність закладів ресторанного бізнесу;
- методологічні аспекти розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельного та ресторанного бізнесу;
- порядок та етапи формування стандартів якості обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу.
- модель сприйняття якості обслуговування у готельно-ресторанній індустрії;
- кадрове забезпечення підприємств готельного та ресторанного бізнесу;
- модель професійного профілю співробітників засобів розміщення як частина професіограми;
- тренінгові процедури для обслуговуючого персоналу засобів розміщення.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація сервісного обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу відповідно до вимог міжнародних стандартів.

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є процеси організації, забезпечення та управління якістю сервісного обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу відповідно до вимог міжнародних і національних стандартів, формування і впровадження міжнародних та національних стандартів якості сервісного обслуговування, а також діяльність персоналу щодо забезпечення відповідності продукції та послуг встановленим вимогам і очікуванням споживачів.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 2	ЗК 8
РН 3	СК 5, СК 9
РН 5	ЗК 5, СК 9
РН 7	ЗК 3, ЗК 8, СК 5, СК 13
РН 8	ЗК 8
РН 9	СК 5, СК 9
РН 10	ЗК 7, СК 5
РН 11	СК 9
РН 13	ЗК 8, СК 1, СК 5, СК 9

де ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК13. Здатність концентрувати знання та навички на головних атракторах розвитку готельного і ресторанного господарства, перманентно забезпечувати динамічний розвиток суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень в умовах невизначеності та альтернативності.

РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнес.

РН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 13. Розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток шляхом генерування та впровадження

інноваційних рішень.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Міжнародні стандарти як частина державної системи стандартизації послуг готельно-ресторанного бізнесу

Тема 1. Вступ. Міжнародні стандарти та якість в умовах ринкової економіки

1. Завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Форми контролю.

Предмет, головна мета та завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Значення дисципліни під час підготовки здобувачів спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, другого (магістерського) ступеня вищої освіти.

2. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг другого (магістерського) рівня вищої освіти.

Роль спеціалістів у забезпеченні якості обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Кваліфікаційна модель фахівця спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, ступеня освіти – магістр.

3. Основні напрями та перспективи розвитку індустрії гостинності.

Індустрія гостинності як ключовий фактор розвитку туризму.

4. Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.

Управління якістю – ключова проблема стабілізації забезпечення економічного розвитку країни. Науково-методичні та законодавчо-правові основи управління якістю.

Тема 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

1. Поняття категорії якості. Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.

2. «Петля якості» продукції, послуг. Стадії життєвого циклу продукції, послуг та їх характеристика.

3. Економічні аспекти якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та

важливість у процесі підвищення якості.

4. *Процес забезпечення якості.* Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості. Етапи процесу «створення якості».

5. *Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг.* Поняття конкурентоспроможності. Конкурентоспроможність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг. Ціль забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Предметна та функціональна форми конкуренції. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості. Системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.

6. *Якість продукції та маркетинг.* Поняття маркетингу. Мета та роль маркетингу в забезпеченні якості. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій. «Прицільна якість». Модель Кано, три складові профілю якості. Глобалізація продукції.

Тема 3. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

1. *Кваліметрія: поняття, види, об'єкти.* Поняття кваліметрії. Завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Об'єкти кваліметрії.

2. *Показники якості, їх класифікація та характеристика.* Поняття показника якості. Властивості продукції, послуг: прості та складні. Класифікація показників якості: диференційовані (одиничні, комплексні) та узагальнені. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками. Одиничні показники якості: відносні, базові. Комплексні показники якості: групові, визначальні, інтегральні, їх характеристика.

3. *Одиничні показники якості, їх класифікація.* Показники призначення, надійності, транспортабельності, безпеки, екологічності, патентно-правові, ергономічні, естетичні, стандартизації та уніфікації, економічні, технологічні, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.

4.. *Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг.* Методи оцінки якості продукції, послуг: за способом отримання інформації (вимірювальний, розрахунковий, органолептичний, реєстраційний), за джерелами отримання інформації (традиційний, експертний, соціологічний), їх сутність та характеристика.

5. *Рівні якості продукції та послуг, методи їх оцінки.* Рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний та оптимальний, їх характеристика.

Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду: диференційний, комплексний, змішаний, інтегральний методи, їх характеристика. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг: індекс якості. Алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції, послуги.

6. *Правові аспекти забезпечення якості.* Контракт – правова форма забезпеченості якості. Юридична відповідальність за якість, її основні заходи. Страхування відповідальності за якість. Якість та рух на захист прав споживачів. Право на безпеку, на інформацію, на вибір, право бути вислуханим, на задоволення

основних потреб, на відшкодування збитків, на освіту, на здорове навколишнє середовище.

7. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Права споживачів під час придбання, замовлення або використання продукції та послуг. Суть державного захисту прав споживачів. Право на гарантований рівень споживання. Право на належну якість продукції та послуг. Право споживача на безпеку продукції. Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Забезпечення майнової відповідальності за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості. Судовий захист прав споживачів. Право на об'єднання у громадські організації споживачів.

Тема 4. Організаційно-методичні принципи сучасних систем управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. Міжнародні стандарти ISO серії 9000. Базові концепції та ідеологія загального управління якістю (TQM)

1. Основоположні принципи системи управління якістю. Загальні положення стандартів ISO 9000. Основоположні принципи системи управління якістю: обґрунтування систем управління якістю, вимоги до систем якості та продукту, підхід з позицій системи якості, підхід з позицій процесу, політика та завдання у сфері якості, місце вищого керівництва у системі якості, документація оцінювання систем якості, постійне удосконалення, роль статистичних методів, системи якості, зв'язок між системами якості.

2. Загальні вимоги до системи управління якістю.

Основні положення стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування і поліпшення.

3. Процесний підхід до управління якістю, його переваги. Модель системи управління якістю, яка базується на процесному підході, її характеристика.

4. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM). Етапи розвитку концепції TQM. Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

5. Базові концепції TQM. Базові концепції TQM та основні її складові елементи: залученість вищого керівництва; акцент на споживача; залученість в роботу працівників, процесний підхід до виробництва продукції (послуг), постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів.

6. Методи та засоби концепції TQM. Контроль якості – PDCA-цикл (цикл Демінга). Сім простих статистичних методів. Концепція «точно в строк». Розгортання функції якості. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов. Методи технічного проектування якості Тагучі. Програма «Нуль дефектів». Групи якості. Формування корпоративної культури. Реінжиніринг. Підтримання життєвого циклу продукції. Бенчмаркінг. Моделі ділової досконалості. Модель якості послуги (модель Зейтхальма).

7. Міжнародне та українське регулювання сфери гостинності. Механізми

підтримки розвитку індустрії гостинності. Підходи до регулювання діяльності засобів розміщення. Ліцензування, стандартизація та сертифікація як найважливіші інструменти державного регулювання туристських організацій та захисту прав споживачів туристських послуг.

Тема 5. Методологічні концепції міжнародної системи управління безпекою харчової продукції – системи HACCP

1. Система управління безпекою харчової продукції – система HACCP. Методологічні концепції HACCP. Принципи системи HACCP. Стратегія та переваги системи HACCP. «Життєвий цикл» реалізації принципів HACCP. Вимоги до системи HACCP. Управління документацією в системі HACCP. Дослідження і планування HACCP. Функціонування системи HACCP. Підтримання системи HACCP.

2. Удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів. Принципові фактори удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості. Розробка та впровадження стандартів обслуговування у готельному та ресторанному бізнесі

Тема 6. Міжнародні та національні стандарти, що регламентують діяльність закладів готельного бізнесу

1. Основні стандарти, що діють у світовій практиці у готельному бізнесі та їх характеристика. Основні мережеві стандарти, що використовуються в усіх закладах готельного бізнесу (стандарти фінансового менеджменту, стандарти комплексного фірмового стилю, єдині стандарти документообігу, стандарти управління персоналом, IT-стандарти), їх характеристика.

Основні фактори, що впливають на набір послуг та оснащення номеру засобу розміщення у міжнародній практиці. Функціональні та технічні стандарти засобів розміщення, їх завдання та характеристика. Основні принципи застосування стандартів у готельному бізнесі.

2. Найважливіші механізми управління якістю обслуговування у закладах готельного бізнесу. Вимоги до стандартів обслуговування в готелях України. Аналіз систем класифікації готелів України. Аналіз залежності між якісними характеристиками готельних послуг та цінами на них у готелях України.

Стандартизація як один з основних методів державного контролю якості послуг. Норми міжнародної стандартизації. Сертифікація та ліцензування як система заходів, що засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг встановленим державним стандартам. Порядок проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг.

Тема 7. Міжнародні та національні стандарти, що регламентують діяльність закладів ресторанного бізнесу

1. Основні стандарти, що діють у світовій практиці у ресторанному бізнесі та їх характеристика.

Актуальність міжнародної стандартизації ресторанного бізнесу. Основні міжнародні стандарти та системи, що діють у ресторанному бізнесі, їх характеристика. Система сучасного управління закладом ресторанного господарства. Основні мережеві стандарти, що використовуються в усіх закладах ресторанного бізнесу, їх характеристика.

Основні фактори, що впливають на номенклатуру послуг у міжнародній практиці. Основні принципи застосовування стандартів у ресторанному бізнесі.

2. Найважливіші механізми управління якістю обслуговування у закладах ресторанного господарства. Основні механізми управління якістю у закладах ресторанного господарства. Формування стандартів обслуговування. Управління персоналом. Контроль якості продукції. Управління досвідом споживачів та зворотній зв'язок. Напрями забезпечення заявленого рівня якості й безпеки споживання послуг ресторанного господарства.

Тема 8. Методологічні аспекти розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельного та ресторанного бізнесу

1. Послуга як складова сервісу й визначальний фактор успішної конкуренції.

Сутність гостинності як складової якісного обслуговування споживачів у підприємствах готельного бізнесу. Якість послуги, принципи оцінки. Функціональна та технічна якість. Фактори, що формують якість готельних послуг. Очікування споживачів готелів.

2. Модель сприйняття якості обслуговування у готельно-ресторанній індустрії. Якісні характеристики засобу розміщення, що відповідають вимогам класифікації. Сприйняття та оцінка споживачем якості обслуговування у засобах розміщення різної категорії. Фактори, що впливають на сприйняття готельних послуг споживачем. Принципи оцінювання якості послуг у готельній індустрії.

3. Методологічні аспекти формування міжнародних стандартів обслуговування у закладах готельного і ресторанного бізнесу. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Формування стратегії управління якістю в сфері послуг. Поняття стандарту. Види стандартів. Адаптація стандартів якості обслуговування. Контроль якості готельно-ресторанних послуг та відповідності їх заявленому рівню.

Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу. Нормативи для персоналу закладу готельно-ресторанного бізнесу. Зовнішній вигляд співробітників закладу готельно-ресторанного бізнесу та правила особистої гігієни. Гостинність та телефонний етикет. Стандарти поведінки та спілкування персоналу готелів. Дотримання стандартів готелю. Персоналізований сервіс у готелі.

Тема 9. Кадрове забезпечення підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Тренінгові процедури для обслуговуючого персоналу засобів розміщення

1. Набір персоналу: поняття, види, методи, способи. Набір персоналу: поняття, види, методи, способи. Правила відбору та комплектування кадрів для підприємств індустрії гостинності. Особливості внутрішнього та зовнішнього

набору персоналу. Метод аналізу документів. Методики проведення анкетування та співбесіди як важливої складової під час відбору кадрів. Тестування претендентів на вакантні посади як метод виявлення певних властивостей. Психодіагностичні методики, що рекомендовані для застосування під час професійного підбору кадрів для сфери гостинності.

2. *Підготовка та навчання нових співробітників: методи та методики.*

Загальні елементи підготовки та навчання персоналу підприємств індустрії гостинності. Проходження персоналом соціально-психологічних тренінгів.

3. *Планування кар'єри, форми супроводження професійного зростання співробітників індустрії гостинності.* Форми супроводження професійного зростання співробітників індустрії гостинності. Розробка програм підвищення кваліфікації та тренінгів для співробітників засобів розміщення. Програми ротації рядового та управлінського персоналу.

4. *Професійна адаптація персоналу.* Види адаптації співробітників засобів розміщення до умов роботи. Програма психологічного супроводу співробітника. Складання планів введення на посаду у засобі розміщення. Системи мотивації та атестації працівників.

5. *Тренінгові процедури для обслуговуючого персоналу засобів розміщення.*

Мета, структура моделі та технологія проведення тренінгів. Методика проведення тренінгів для персоналу засобів розміщення. Програми тренінгів для обслуговуючого персоналу засобів розміщення.

Тема 10. Модель професійного профілю персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. Оцінювальні технології обслуговуючого персоналу закладів готельного і ресторанного бізнесу

1. *Професійний портрет співробітника.* Аналіз професійної діяльності співробітників. Поняття професіограми. Порядок і особливості формування професіограми.

2. *Модель професійного профілю співробітників підприємств готельно-ресторанного господарства як частина професіограми.* Процес формування моделі професійного профілю співробітників підприємств індустрії гостинності за категоріями. Аналіз професійної діяльності працівників засобів розміщення, його етапи. Поняття професіограми, її структура та процес складання.

3. *Оцінювальні технології як найважливіший елемент системи контролю підприємства індустрії гостинності.* Оцінка ступеню ефективності роботи працівників засобу розміщення: мета, завдання та методи. Оцінювальна технологія праці персоналу засобів розміщення «Центр оцінки»: сутність та переваги використання, типи застосовування залежно від мети, етапи підготовки та методи проведення, обробка результатів проведення. Метод перехресної соціометричної оцінки: мета, сутність, технологія проведення.

4. *Атестація обслуговуючого персоналу: цілі, завдання, принципи, функції, процедури і методи* Атестація обслуговуючого персоналу: мета, завдання, принципи, функції, процедури та методи.

5. *Методи зовнішнього оцінювання якості обслуговування.* Метод оцінки «Гостьова думка»: мета, переваги, технологія проведення. Методика «Ревізор» – аудит якості: мета, сутність, технологія проведення.

Перелік практичних занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних занять

Назва теми та/або завдання	Зміст
Практичне заняття 1. Розробка процесів забезпечення якості продукції та послуг готельного і ресторанного господарства. Цикл Демінга	Зміст: формування та забезпечення якості на кожному з етапів життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, а також забезпечення якості із застосуванням PDCA-циклу (циклу Демінга). Результат: сформований життєвий цикл та PDCA-цикл із умовами забезпечення якості на кожному етапі. Пропозиції щодо забезпечення та покращення якості продукції та послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства
Практичне заняття 2. Визначення рівня конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства шляхом застосування SWOT-аналізу	Зміст: поглиблене вивчення питань щодо виявлення сильних і слабких сторін підприємства за різними показниками господарської діяльності, оцінки шансів і загроз, або ризиків в конкурентному оточенні підприємства. Результат: SWOT-аналіз підприємства готельно-ресторанного господарства. Розроблені ефективні рішення щодо відповідної реакції підприємства на сигнали зовнішнього середовища, виявлення резервів підвищення його конкурентоспроможності
Практичне заняття 3. Моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства	Зміст: покрокове моделювання процесу розробки системи НАССР у закладі готельно-ресторанного господарства Результат: сформована система-НАССР на прикладі однієї послуги або виду продукції
Практичне заняття 4. Моделювання міжнародних стандартів обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства	Зміст: процес моделювання міжнародних стандартів обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства Результат: стандарт обслуговування у закладі готельно-ресторанного господарства
Практичне заняття 5. Тренінгові процедури для обслуговуючого персоналу засобів розміщення	Зміст: проведення рольових ігор: «Згладжування конфліктів», «Відділ кадрів», «Патрон», «Піщинка або камінь?», «Один день з життя». Проведення тренінгових програм для обслуговуючого персоналу готелів та отримання відповідних навичок: тренінг телефонного етикету, продажів, ефективних комунікацій, вирішення конфліктів. Результат: оволодіння технологіями тренінгових процедур для обслуговуючого персоналу засобів розміщення

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1-10	Вивчення лекційного матеріалу
Тема 2, 3, 5, 8, 9	Підготовка до практичних занять
Тема 2, 3, 5, 8, 9	Виконання компетентнісно-орієнтованих завдань
Тема 2-10	Підготовка до тестування
Тема 1-10	Підготовка до екзамену

Кількість годин лекційних і практичних та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Теми 1-10), проблемна лекція (теми 3-5, 7, 9, 10), лекція-дискусія (тема 2), лекція-діалог (теми 6), лекція-конференція (теми 1-10) за умови проведення занять за дистанційною формою навчання).

Наочні (демонстрація (Теми 1-10)).

Практичні (практична робота (Теми 2, 3, 5, 8, 9 із застосуванням методів формування інтересу (пізнавальні ігри, аналіз проблемних ситуацій, «мозкові штурми»), тестування (Теми 2-10), кейс-метод (Теми 2, 3, 5, 9)), презентація результатів роботи в малих групах (Теми 8, 9).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту), диференційованого заліку або заліку. Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: комплексно-орієнтовні завдання (50 балів), тестування (10 балів).

Семестровий контроль: екзамен (40 балів).

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Спеціальність J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Навчальна дисципліна «Міжнародні стандарти та якість обслуговування
у закладах готельно-ресторанного бізнесу»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

Завдання 1 (тестове) (10 балів)

1. *Кількісна характеристика властивостей продукції характеризується:*
 - 1.1. Ознакою продукції;
 - 1.2. Індексом продукції;
 - 1.3. Базовим показником;
 - 1.4. Параметром продукції.
2. *Усі показники якості продукції, послуг поділяють на дві групи:*
 - 2.1. Диференційовані та узагальнені;
 - 2.2. Одиничні та комплексні;
 - 2.3. Абсолютні та відносні;
 - 2.4. Відносні та базові.
3. *Диференційовані показники якості поділяються на:*
 - 3.1. Абсолютні та визначальні;
 - 3.2. Одиничні та комплексні;
 - 3.3. Групові та інтегральні;
 - 3.4. Відносні та базові.
4. *За кількістю властивостей одиничні показники якості продукції поділяються на:*
 - 4.1. Абсолютні та визначальні;
 - 4.2. Узагальнені та комплексні;
 - 4.3. Групові та інтегральні;

4.4. Відносні та базові.

5. *Сукупність базових значень показників характеризує:*

- 5.1. Кількісну характеристику властивостей продукції;
- 5.2. Кількісну та якісну характеристику властивостей продукції;
- 5.3. Оптимальний рівень якості продукції на визначений період часу;
- 5.4. Інтегральний показник якості продукції.

6. *За кількістю властивостей комплексні показники якості поділяються на:*

- 6.1. Абсолютні, відносні та оптимальні;
- 6.2. Узагальнені, групові та загальні;
- 6.3. Групові, визначальні та інтегральні;
- 6.4. Відносні, базові та об'єктивні.

7. *В основі оцінки та аналізу якості продукції та послуг лежать:*

- 7.1. Одиничні показники;
- 7.2. Комплексні показники;
- 7.3. Інтегральні показники;
- 7.4. Узагальнені показники.

8. *Одиничні показники умовно поділяються на дві групи:*

- 8.1. Експлуатаційні та технічні;
- 8.2. Виробничі та технологічні;
- 8.3. Експлуатаційні та виробничо-технологічні;
- 8.4. Органолептичні та соціологічні.

9. *Показниками, що визначають основні функціональні властивості продукції та обумовлюють діапазон її застосування є:*

- 9.1. Показники призначення;
- 9.2. Показники транспортабельності;
- 9.3. Показники технологічності;
- 9.4. Ергономічні показники.

10. *Показниками, що характеризують відповідність послуг антропометричним, фізіологічним, психофізіологічним, психологічним та гігієнічним властивостям людини, враховують вимоги техніки безпеки є:*

- 10.1. Показники безпеки;
- 10.2. Показники технологічності;
- 10.3. Показники надійності;
- 10.4. Ергономічні показники.

11. *Показниками, що характеризують нешкідливість продукції (послуги) для людини під час її виробництва (надання) та реалізації (споживання) та обов'язково враховуються під час сертифікації є:*

- 11.1. Патентно-правові показники;
- 11.2. Екологічні показники;
- 11.3. Показники безпеки;

11.4.Ергономічні показники.

12. Показниками, що характеризують рівень шкідливого впливу на навколишнє середовище під час виробництва (надання) або реалізації (споживання) продукції, (послуги) є:

- 12.1.Патентно-правові показники;
- 12.2.Екологічні показники;
- 12.3.Показники безпеки;
- 12.4.Ергономічні показники.

13. Показниками, що характеризують ефективність та досконалість конструктивно-технологічних рішень продукції, які обумовлюють високу продуктивність праці під час виготовлення, ремонту та технічного обслуговування є:

- 13.1.Показники призначення;
- 13.2.Показники транспортабельності;
- 13.3.Показники технологічності;
- 13.4.Ергономічні показники.

14. Показники матеріаломісткості, трудомісткості, енергоємності та блоковості (збірності) належать до групи показників:

- 14.1.Призначення;
- 14.2.Транспортабельності;
- 14.3.Технологічності;
- 14.4.Ергономічних.

15. Показниками, що характеризують відповідність продукції, послуг стандартам, відображають ступінь використання в ній стандартизованих та уніфікованих складових, а також рівень уніфікації з іншими видами продукції є:

- 15.1.Патентно-технологічні показники;
- 15.2.Показники стандартизації та уніфікації;
- 15.3.Показники патентного захисту;
- 15.4.Показники патентної чистоти.

16. Методом, що базується на застосуванні досвіду та інтуїції спеціалістів-експертів та узагальнені їх думок є:

- 16.1.Органолептичний;
- 16.2.Традиційний;
- 16.3.Експертний;
- 16.4.Соціологічний.

17. Показники, що характеризують призначення та сферу застосування певного виду продукції, послуг – це:

- 17.1.Класифікаційні показники;
- 17.2.Оціночні показники;
- 17.3.Комплексні показники;
- 17.4.Узагальнені показники.

18. Показники, що характеризують функційні, ресурсозберігаючі, природоохоронні та інші властивості продукції та послуг – це:

- 18.1.Класифікаційні показники;
- 18.2.Оціночні показники;
- 18.3.Комплексні показники;
- 18.4.Узагальнені показники.

19. Рівень, за якого загальна величина суспільних витрат на виробництво й використання (експлуатацію, споживання) продукції за певних умов споживання була б мінімальною – це:

- 19.1.Оптимальний;
- 19.2.Абсолютний;
- 19.3.Відносний;
- 19.4.Перспективний.

20. Метод оцінки рівня якості, який передбачає порівняння одиничних показників продукції з відповідними показниками виробів-еталонів або базовими показниками стандартів (технічних умов) – це метод:

- 20.1. Комплексний;
- 20.2. Диференційний;
- 20.3. Змішаний;
- 20.4. Інтегральний.

Завдання 2 (стереотипне) (10 балів)

II. Надати відповідь на запитання

1. Основоположні принципи системи управління якістю. Загальні вимоги до системи управління якістю.

Завдання 3 (діагностичне) (20 балів)

II. Розв'язати ситуаційне завдання

1. Розробити стандарт зовнішнього вигляду співробітника служби розміщення готелю 4 зірки «N».

Затверджено на засіданні кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій

Протокол № __ від _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____ Давидова О.Ю.

Екзаменатор _____ Давидова О.Ю.

Критерії оцінювання

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

Завдання 1 (тестове). (0-10 балів).

Критерії оцінювання при відповіді на тестові запитання:

За кожну правильно надану відповідь здобувач отримує 0,5 балу.

Завдання 2 (стереотипне). (0-10 балів)

9-10 – Здобувач надав повну розгорнуту відповідь на питання.

7-8 – Здобувач виявляє знання щодо питання. Проте питання розкрито не повністю або допущені окремі незначні помилки.

5-6 – Здобувач виявляє поверхові знання щодо питання. Питання розглянуто частково. Допущені помилки.

0-4 – Здобувач надав короткі відповіді без розкриття суті або взагалі не дав відповідь на стереотипне завдання.

Завдання 3 (діагностичне). (0-20 балів)

Критерії оцінювання при відповіді на діагностичне завдання:

18-20 – Здобувач правильно дав відповідь на завдання, вміє пояснити методологію та зміст застосовуваного понятійного апарату. Вміє аргументувати свої думки.

14-17 – Здобувач показує знання методології тематики діагностичного завдання та змісту застосовуваного понятійного апарату. Проте допущені окремі незначні помилки.

9-13 – Здобувач показує знання методології діагностичного завдання. Проте допущені помилки не дають можливості зробити правильні висновки.

5-8 – Здобувач частково розв'язує діагностичне завдання, не може аргументувати свою відповідь, помиляється у використанні понятійного апарату.

0-4 – Здобувач взагалі не дав відповідь на діагностичне завдання.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова.- 2-ге вид. переробл. і доповн. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2024. 494 с. <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32675>.

2. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник / О. Ю. Давидова, І. В. Сегеда. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2026. – 318 с. <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/41291>.

3. Давидова О.Ю. Гігієна і санітарія закладів готельно-ресторанного господарства : підручник / О. Ю. Давидова, О. П. Колонтаєвський, І. В. Сегеда. – Харків : нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. – 234 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/31380>.

Додаткова

4. Давидова О.Ю. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі : монографія / О.Ю. Давидова, О.Г. Терешкін, Л.П. Малюк. Під заг. ред. проф. Давидової О.Ю. Харків: ХДУХТ, 2019. 157 с.

5. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.

6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк – 2-е вид. перероб. та доп. – Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 472 с.

7. Давидова О.Ю. Організація виробництва : підручник / О.Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Світ Книг, 2021. – 266 с.

8. Порядок проведення атестації здобувачів вищої освіти в Харківському національному економічному університеті ім. С. Кузнеця під час введення воєнного стану в Україні URL : <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/05/Poryadok-provedennya-atestatsiyi-v-HNEU-pid-chas-vvedennya-voyennogo-stanu-v-Ukrayini.pdf>.

9. Davydova O. Theoretical and methodological aspects of hospitality industry enterprises` service quality management / O. Davydova, N. Balatska, K. Kalienik. Sustainable development under the conditions of European integration : collective monograph. Ljubljana: VŠPV, Visoka šola za poslovne vede - Ljubljana School of Business, 2019. Part II. С. 351-364.

Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

2. Сайт Міністерства економічного розвитку та торгівлі. URL: <https://me.gov.ua>

3. Навчальна дисципліна «Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу» для здобувачів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа другого (магістерського) рівня [Електрон. ресурс] : Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=9238#section-5>