

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет фінансів та цифрових технологій
Кафедра кібернетики та прикладної математики

Затверджено
Науково-методична рада ДПУ,
Протокол від «10» 04 2024 № 6
Голова НМР  Іван ШЕМЕЛИНЕЦЬ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування»
для підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
(денної і заочної форми навчання)
галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»
спеціальність: 073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
Статус дисципліни: обов'язкова

Ірпінь - 2024

Робоча програма дисципліни «Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування» укладена на основі освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» підготовки здобувачів вищої освіти першого рівня, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», затвердженої Вченою радою Університету 26.04.21 протокол № 5.

Укладач

Белінська Я.В., д.е.н., професор

Гарант освітньої програми

Гусятинський М.В., к.т.н., доц

Робочу програму навчальної дисципліни розглянуто та схвалено кафедрою кібернетики та прикладної математики, протокол від 30.03.2024 № 5

Завідувач кафедри

О.А.Ярова, к.ф.-м.н., доцент

Розглянуто і схвалено вченою радою факультету фінансів та цифрових технологій, протокол від 05.04.2024 № 6

Голова вченої ради факультету фінансів та цифрових технологій

Н.М.Давиденко, д.е.н., проф.

Завідувач
науково-методичного відділу

І.В. Качур, к. біол. н., доц.

Реєстраційний номер № _____

ЗМІСТ

1 ПЕРЕДМОВА	4
2 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
2.1. КОМПЕТЕНТНОСТІ І РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ	5
2.2. ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ	6
2.3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	9
4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ	16
5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	18
6. ФОРМИ ТА ПИТАННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ	18
7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	21
8. ЛИСТ МОНІТОРИНГУ ТА ДОДАТКИ	22

1. ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування» є обов'язковою навчальною дисципліною освітньо-професійної програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» підготовки здобувачів вищої освіти першого рівня, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», предметом вивчення якої є теоретичні та практичні аспекти забезпечення реалізації цифрової економіки в усіх її галузях.

Мета навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти компетентностей щодо особливості організації обслуговування в засобах розміщення відповідно до світових стандартів, підготовка широко освічених, творчо і критично мислячих фахівців, здатних застосовувати на практиці отримані теоретичні та практичні знання

Завдання навчальної дисципліни: вивчення міжнародних стандартів функціонування засобів розміщення та вимог до діяльності персоналу готельної сфери, ознайомитися з основними категоріями стандартизації; розглянути міжнародні та вітчизняні стандарти і системи якості; ознайомитись з діяльністю міжнародних організацій у сфері стандартизації; виділити та проаналізувати нормативну документацію підприємств сфери обслуговування стосовно показників якості продукції та послуг.

Методи організації навчання: проблемні лекції, дискусії, бесіди, презентації, ілюстрації, моделювання професійних ситуацій, робота в малих групах, круглі столи, ігрові методи («серйозні» ігри, рольові ігри тощо), кейс-стаді, тренінги, індивідуальна дослідницька робота.

Організація поточного та підсумкового контролю знань: Поточний контроль проводиться у вигляді усного та письмового опитування на семінарських заняттях, участі у тренінгах, підготовки індивідуальних завдань у формі презентацій результатів наукових досліджень, написання підсумкової контрольної роботи. Підсумковий контроль передбачено проводити у формі екзамену.

2.ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Денна форма навчання (МБГ-21-1)

Найменування показників	Рівень вищої освіти галузь знань спеціальність ОПП	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів - 4	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Обов’язкова
Модулів - 2	ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ: 07 «Управління та адміністрування»	
Змістових модулів - 2		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 120	Спеціальність: 073 «Менеджмент»	4-й
		Семестр
		7-й
		Лекції
		22 год.
		Семінарські
		18 год.
		0 год.
		Самостійна робота
		78 год.
		Індивід. консультац. робота: 2 год.
		Форма семестрового контролю: екзамен

2.1. КОМПЕТЕНТНОСТІ І РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Компетентності	Результати навчання
ЗК.3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.	ПРН.3. Демонструвати знання теорій, методів концепцій лідерства.
ЗК.4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	ПРН.5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.
ЗК.9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	ПРН.8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.
ЗК.11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	ПРН.9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.
ЗК.12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	ПРН.16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.
СК.9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	

СК.15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.	
ФК3. Здатність встановлювати управлінські закономірності бізнес-діяльності та розуміти її закони.	
ФК4. Здатність досліджувати проблеми і специфічні наслідки бізнес-діяльності для життєдіяльності особистості.	

2.2. ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ.

Пререквізити дисципліни: «Основи готельно-ресторанного бізнесу», «Організація готельно-ресторанного бізнесу», «Управління якістю»; «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу», «Комунікації в готельно-ресторанному бізнесі»

Постреквізити вивчення дисципліни: «Управління проектами готельно-ресторанного господарства», «Стратегічне управління в готельно-ресторанному бізнесі».

2.4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування» денна форма навчання МБГ-21-1

№ п/ п	Змістові модулі	Кількість годин				
		Лекції (год.)	Семінари та лабораторні заняття (год.)	Інд.-конс. робота під керівництвом викладача (год.)	СРС (год.)	Всього (год.)
МОДУЛЬ І						
ЗМ 1						
Державне регулювання якості продукції і послуг (Теми 1-5)						
T.1	Загальні положення концепції управління якістю	2			7	9
T.2	Показники та методи визначення якості продукції	2	2		7	11
T.3	Стандартизація в системі управління якістю	2	2		8	12
T.4	Державні стандарти України ДСТУ	2	2		8	12
T.5	Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів обслуговування	2	2		8	12
Всього по модулю:		10	8	0	38	56
Форма контролю: модульна контрольна робота (за рахунок семінарського заняття – 40хв.)						
МОДУЛЬ ІІ						
ЗМ 2 Міжнародні та європейські стандарти і системи якості (Теми 6-10)						
T6	Міжнародні та європейські стандарти і системи якості	4	2		8	14
T.7	Діяльність міжнародних організацій у сфері стандартизації	2	2		8	12

T.8	Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві	2	2		8	12
T 9	Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості	2	2		8	12
T 10	Психологія обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства	2	2	2	8	14
Всього по модулю:		12	10	2	40	64
Форма контролю: модульна контрольна робота (за рахунок семінарського заняття – 40хв.)						
Форма підсумкового контролю – екзаме						
Разом годин з курсу:		22	18	2	78	120

РЕЙТИНГ-ПЛАН

Години	Тема	Форма заняття та діяльності	Результати навчання	Вага оцінки
<i>ЗМ I Державне регулювання якості продукції і послуг (Теми 1-5)</i>				
2	T1 Загальні положення концепції управління якістю	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
		Семінар		2
7		Самостійна робота		
2	T2 Показники та методи визначення якості продукції	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2
7		Самостійна робота		
2	T3 Стандартизація в системі управління якістю	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2
8		Самостійна робота		
2	T4 Державні стандарти України ДСТУ	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар 3		2
8		Самостійна робота		
2	T5 Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів обслуговування	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2
8		Самостійна робота		
	T1-5 Проміжний модульний контроль 1	Контрольна робота		10
56	Усього за модулем 1			20
<i>ЗМ II Міжнародні та європейські стандарти і системи якості</i>				
4	T6 Міжнародні та європейські стандарти і системи якості	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2
8		Самостійна робота		
2	T7 Діяльність міжнародних організацій у сфері стандартизації	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2
8		Самостійна робота		
2	T. 8 Стандарти якості обслугову-	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2

8	вання в світовому готельному господарств	Самостійна робота		
2	Т. 9 Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	
2		Семінар		2
8		Самостійна робота		
2	Т 10 Психологія обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства	Лекція	ПР.3 ПР.5. ПР 8. ПР. 9 ПР.16.	0
2		Семінар		2
8		Самостійна робота		
		Індивідуальна робота		5
	Т6-10	Проміжний модульний контроль 2		10
62	Усього за модулем 2			25
Комп'ютерне тестування на платформі MOODLE ДПУ				5
Екзамен				50
Усього за курсом				100

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Державне регулювання якості продукції і послуг

Тема 1. Загальні положення концепції управління якістю

План лекційного заняття

1. Поняття якості в готельно-ресторанному бізнесі:
2. Основні принципи управління якістю (орієнтація на клієнта, залучення персоналу, лідерство, системний підхід, постійне вдосконалення).
3. Компоненти системи управління якістю в готельному бізнесі:
4. Інструменти управління якістю:

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Означення якості з погляду споживача та постачальника послуг.
2. Характеристики якості готельних послуг (надійність, чуйність, забезпеченість, матеріальні аспекти, співвідношення ціни та якості).
3. Концепція управління якістю:
4. Планування якості (визначення вимог клієнтів, встановлення цілей).
5. Забезпечення якості (розробка стандартів, навчання персоналу).
6. Контроль якості (збір даних, проведення аудитів).
7. Покращення якості (аналіз результатів, впровадження коригувальних дій).

Питання для самоконтролю

1. Розкрийте вплив якості обслуговування на лояльність клієнтів
2. Яка роль технологій в забезпеченні якості готельних послуг?

Рекомендована література:

Основна: [2; 3; 5].

Допоміжна: [1; 5].

Інформаційні ресурси Інтернет: [1,2]

Тема 2. Показники та методи визначення якості продукції

План лекційного заняття

1. Поняття й особливості якості готельно-ресторанних послуг.
2. Роль стандартизації в підвищенні якості обслуговування.
3. Основні терміни і визначення методів та засобів контролю якості обслуговування.

План семінарського заняття

1. Показники якості готельно-ресторанних послуг.
2. Стандарти якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.
3. Основні методи та засоби контролю якості обслуговування.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Очікування клієнтів закладів розміщення.
2. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування в готелях різних категорій.

Питання для самоконтролю

1. Яка роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг?
2. Вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги.
3. Які є методи моніторингу якості послуг засобів розміщення під час їх надання?

Рекомендована література:

Основна: [4; 5].

Допоміжна: [2; 5; 6].

Інформаційні ресурси Інтернет: [1,2]

Тема 3. Стандартизація в системі управління якістю

План лекційного заняття

1. Значення стандартизації у прискоренні науково-технічного прогресу та підвищенні якості обслуговування готельно-ресторанному господарстві.
2. Етапи історичного розвитку стандартизації та сертифікації в готельно-ресторанному господарстві.
3. Вивчення основних понять стандартизації та сертифікації. Мета та завдання стандартизації та сертифікації.
4. Напрями розвитку та основні принципи стандартизації.
5. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації.

План семінарського заняття

1. Значення стандартизації у прискоренні науково-технічного прогресу та підвищенні якості обслуговування готельно-ресторанному господарстві.
2. Етапи історичного розвитку стандартизації та сертифікації в готельно-ресторанному господарстві.
3. Вивчення основних понять стандартизації та сертифікації. Мета та завдання стандартизації та сертифікації.
4. Напрями розвитку та основні принципи стандартизації.
5. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Основні положення національної системи стандартизації.
2. Динаміка її історичного розвитку, стандартизація термінів у галузі сертифікації.
3. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей туристичними маршрутами

Питання для самоконтролю

1. Яке значення стандартизації у прискоренні науково-технічного прогресу та підвищенні якості обслуговування готельно-ресторанному господарстві?
2. Що ви розумієте під поняттям стандартизації та сертифікації в готельно-ресторанному господарстві?
3. Назвіть основні принципи стандартизації.

Рекомендована література

Основна: [2; 3; 5].

Допоміжна: [1; 5].

Інформаційні ресурси Інтернет: [1,2]

Тема 4. Державні стандарти України ДСТУ

План лекційного заняття

1. Система стандартизації в Україні:
2. Основні ДСТУ в готельно-ресторанному бізнесі:
3. Вимоги стандартів до різних аспектів діяльності:
4. Сертифікація відповідності ДСТУ:

План семінарського заняття

1. Індустрія 4.0 й управління цифровими процесами в бізнесі.
2. Парадокси Індустрія 4.0.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Роль державних стандартів у формуванні позитивного іміджу підприємства.
2. Вплив стандартів на ціноутворення та конкурентоспроможність

Питання для самоконтролю

1. Які основні органи стандартизації в світі та Україні?
2. Охарактеризуйте процес розробки та затвердження державних стандартів.
ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів": детальний розгляд вимог до різних категорій готелів.

ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація": вимоги до ресторанів, кафе, барів.

4. Що входить до матеріально-технічна база підприємства готельно-ресторанного бізнесу?

5. Які переваги сертифікованої продукції та готельних послуг?

Рекомендована література:

Основна: [2; 3; 5].

Допоміжна: [1; 5].

Інформаційні ресурси Інтернет: [1,2]

Тема 5. Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів обслуговування

План лекційного заняття

1. Перехід України на європейські стандарти регулювання бізнесу.
2. Вплив впровадження європейських стандартів на роботу підприємств у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

3. Напрями адаптації українського законодавства технічного регулювання готельно-ресторанного бізнесу до європейських норм

План семінарського заняття

1. Права споживачів готельно-ресторанних послуг в європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення та харчування.

2. Сутність переходу від існуючої системи взаємодії держави і підприємців до застосування в українській економіці методів регулювання на основі стандартів ЄС.

3. Основи технічного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в ЄС.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Міжнародна Готельна конвенція.

2. Кодекс відносин між готелями і турагенціями.

3. Права споживачів готельно-ресторанних послуг в європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення, харчування та ін.

Питання для самоконтролю

1. В чому сенс міжнародних готельно-ресторанних правил і об'єктивні причини їх прийняття?

2. Зміст міжнародних готельно-ресторанних правил?

3. В чому проявляється договірний характер надання готельних та ресторанных послуг?

4. Який порядок вирішення спорів та конфліктів між готельєрами і постояльцями готелів?

5. Яке призначення Франкфуртської таблиці по зниженню цін на готельно-ресторанні послуги?

Рекомендована література:

Основна: [4; 5].

Допоміжна: [1; 4; 5].

Інформаційні ресурси Інтернет: [2].

Змістовний модуль 2. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості

Тема 6. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості

План лекційного заняття

1. Європейська система стандартизації:

2. Європейські директиви та стандарти в готельно-ресторанному бізнесі:

- Директива ЄС щодо послуг: основні положення, вплив на готельний та ресторанний бізнес.

- Стандарти безпечності харчових продуктів (НАССР).
- Стандарти енергоефективності будівель.
- Стандарти доступності для осіб з інвалідністю.

3. Переваги впровадження міжнародних стандартів:

- Підвищення конкурентоспроможності на світовому ринку.
- Покращення якості продукції та послуг.
- Збільшення довіри споживачів.
- Спрощення доступу до міжнародних ринків.
- Зменшення витрат за рахунок оптимізації процесів.

План семінарського заняття

1. Основні стандарти готельних послуг, що діють у світовій практиці.
2. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі.
3. Історичний екскурс розробки стандартів обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Стандартизація та сертифікація готельного господарства.
2. Державні та галузеві стандарти, на відповідність яким проводиться сертифікація.
3. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельному бізнесі.
4. Стадії розробки міжнародних стандартів.

Питання для самоконтролю

1. Виділіть основні і специфічні риси готельних та ресторанних послуг.
2. Наведіть приклади вітчизняних і зарубіжних поглядів на проблему стандартизації індустрії гостинності.
3. Для чого проводиться процедура стандартизації готельних та ресторанних послуг?
4. Які вимоги пред'являються до закладів розміщення згідно стандарту?
5. Перерахуйте основні закони та нормативно-правові акти, які є базою готельно-ресторанної діяльності.
6. Що розуміється під сертифікацією готельно-ресторанних послуг?
7. Які особливості проведення сертифікації послуг закладів розміщення?
8. Перелічіть і охарактеризуйте основні схеми сертифікації готельно-ресторанних послуг.

Рекомендована література:

Основна: [3; 4].

Допоміжна: [4; 6].

Тема 7. Діяльність міжнародних організацій у сфері стандартизації

План лекційного заняття

1. Міжнародні організації в галузі стандартизації:
2. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO): структура, основні стандарти (ISO 9001, ISO 14001), роль в глобальній економіці.
3. Міжнародна електротехнічна комісія (IEC): стандарти в галузі електротехніки та електроніки.

План семінарського заняття

1. Міжнародні організації в галузі стандартизації:
2. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO): Структура, принципи діяльності, сфери стандартизації.
3. Найвідоміші стандарти ISO (9001, 14001, 45001).
3. Міжнародна електротехнічна комісія (IEC):
4. Спеціалізація на стандартах в галузі електротехніки та електроніки.

5. Інші важливі організації

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Вплив міжнародних стандартів на різні сфери діяльності підприємств сфери обслуговування.

2. Приклади впливу міжнародних стандартів на життя людей (наприклад, стандарти безпеки автомобілів, харчові стандарти)

Питання для самоконтролю

1. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO): назвіть структуру, принципи діяльності, сфери стандартизації.

2. Охарактеризуйте найвідоміші стандарти ISO (9001, 14001, 45001).

3. Які функції має міжнародна електротехнічна комісія (IEC)?

4. Що таке Міжнародна телекомунікаційна спілка (ITU)?

Рекомендована література:

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Інформаційні ресурси Інтернет: [6,7,8,9]

Тема 8. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві

План лекційного заняття

1. Міжнародні стандарти якості в готельному бізнесі

2. ISO 9001: Системи управління якістю

3. Сертифікація готелів

4. Інші міжнародні стандарти (Forbes, LQA, LHW)

План семінарського заняття

1. Технологічний процес обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.

2. Класифікація структурних підрозділів обслуговування.

3. Функції та обов'язки службовців і працівників готельно-ресторанної діяльності щодо надання послуг відвідувачам

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Правила внутрішнього трудового розпорядку.

2. Техніка безпеки на робочому місці.

3. Культура сервісу.

4. Особливості характеру, необхідні працівнику сфери обслуговування.

5. Манери поведінки.

6. Зовнішній вигляд та культура мови персоналу.

7. Правила особистої гігієни.

8. Навички професійного спілкування.

Питання для самоконтролю

1. У чому полягає робота співробітників і керівного складу служби прийому?

2. Чи є операційний процес обслуговування в закладі розміщення замкнутим? Чому?

3. Які особливості роботи контактних і неконтактних служб готелю?

4. Які посадові обов'язки закріплені за співробітниками служби прийому?

5. Яка специфіка та стандарти роботи служби обслуговування гостей?

6. Структура служби управління номерним фондом і особливості стандартів її роботи.

7. Перерахуйте основні стандарти служби експлуатації номерного фонду.

8. Як здійснюється стандартизація прибирання номерів і приміщень закладу розміщення?

9. Виділіть особливості стандартів роботи служби безпеки готелю та ресторану.

10. Що таке культура сервісу, які її різновиди ви знаєте?

11. Які вимоги пред'являються до зовнішнього вигляду та особистої гігієни персоналу готелю та ресторану?

Рекомендована література:

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Інформаційні ресурси Інтернет: [6,7,8,9]

Тема 9. Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості***План лекційного заняття***

1. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного-ресторанного господарства.
2. Загальне управління якістю (TQM). Історія розвитку TQM у різних країнах.
3. Розвиток системи якості згідно з вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000.
4. Принципи загального управління якістю.
5. Побудова системи управління якістю.

План семінарського заняття

1. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного-ресторанного господарства.
2. Загальне управління якістю (TQM). Історія розвитку TQM у різних країнах.
3. Розвиток системи якості згідно з вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000.
4. Принципи загального управління якістю.
5. Побудова системи управління якістю.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Система управління якістю.
2. Впровадження заходів з управління якістю.

Питання для самоконтролю

1. Історія створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні.
2. Основні поняття в галузі управління якістю.
3. Назвіть основні критерії якості готельних послуг.
4. Назвіть підходи до визначення якості готельно-ресторанних послуг.
5. Модель якості готельно-ресторанного обслуговування.
6. Принципи управління якістю.
7. Вимоги до документації системи управління якістю.

Рекомендована література:

Основна: [1; 3].

Допоміжна: [1; 2].

Інформаційні ресурси Інтернет: [1,2]

Тема 10. Психологія обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства***План лекційного заняття***

1. Психологія обслуговування .
2. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.
3. Навички професійного спілкування.
4. Інформування клієнта.
5. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта

План семінарського заняття 7

1. Психологія обслуговування.
2. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.
3. Навички професійного спілкування.
4. Інформування клієнта.
5. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Кваліфікаційні категорії працівників у е-торгівлі.

2. Визначення понять «інтренет речей», «е-бізнес», «е-винагорода».

Питання для самоконтролю

1. Які базові соціальні потреби людини?
2. Назвіть найважливіші компоненти обслуговування.
3. Загальні правила для персоналу?
4. Як вдосконалити навички професійного спілкування вербальне (словесне) спілкування?
5. Вибір засобів для спілкування.
6. Темп мовлення, проміжок між питанням і відповіддю.

План індивідуально-консультативної роботи

Відповідно до варіанту скласти характеристику підрозділу, визначити структуру і організацію управління в службі, кваліфікаційні вимоги до персоналу, функціональні обов'язки, правила внутрішнього трудового розпорядку, визначити вимоги до зовнішнього вигляду служби, правила особистої гігієни, зберігання фірмового одягу та власних речей, санітарні вимоги, техніку безпеки на робочому місці (перед початком роботи, під час роботи, після закінчення роботи). Визначити показники оцінки діяльності співробітників служби. Зробити теоретичні висновки щодо особливостей даного підрозділу обслуговування..

Рекомендована література:

Основні: [1; 3; 5].

Допоміжна: [1; 3].

Інформаційні ресурси Інтернет [2].

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Загальний розподіл балів, які здобувач вищої освіти може отримати в межах 100-бальної системи оцінювання, представлено в табл. 4.1.

Таблиця 1

Розподіл балів за семінарське заняття

Критерії оцінювання	Кількість балів
Оцінюється робота здобувача, який у повному обсязі дав відповіді на всі питання. При цьому використовував актуальну наукову термінологію, належним чином обґрунтував свої думки та зробив узагальнені підсумки.	2
Оцінюється робота здобувача, який в основному розкрив зміст теоретичних питань. Проте, при висвітленні деяких питань не вистачало достатньої аргументації, допускалися при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.	1,5
Оцінюється робота здобувача, який дав фрагментарні відповіді на теоретичні питання (без аргументації й обґрунтування, підсумків), у відповідях присутні неточності та помилки або відповідь дана лише на окремі питання.	1
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який дав неправильну відповідь на всі теоретичні питання, допустив істотні помилки, оперував неактуальною застарілою інформацією або відповіді на питання відсутні взагалі.	0

Загальний розподіл балів, які здобувач вищої освіти може отримати в межах 100-бальної системи оцінювання, повинен включати обов'язкове комп'ютерне тестування на платформі ДПУ MOODLE (максимально 5 балів).

Виконання самостійної роботи, як правило, оцінюється під час проведення контактного заняття у вигляді опитування в тому числі за питаннями, які виносяться на самостійну роботу.

Формою проміжного поточного контролю є контрольні роботи, які проводяться письмово.

Таблиця 2.

Розподіл балів за різні види завдань в межах контрольної роботи

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	6 (2×3)
Тестовий блок	4 (10×0,4)
Всього	10

Критерії оцінювання індивідуальної роботи

Індивідуальна робота проводиться у формі реферату та презентації і оцінюється від 0 до 5

За результатами участі у наукових конференціях, семінарах, круглих столах здобувач вищої освіти може набрати за семестр 5 балів (денна форма навчання). Така участь прирівнюється до виконання індивідуальної та самостійної роботи здобувачів вищої освіти.

Таблиця 4.3.

Шкала оцінювання індивідуальної роботи здобувачів (розробляється відповідно до специфіки дисципліни)

Кількість балів	Критерії оцінювання
5	Послідовність, логічність написання есе, проекту, реферату, підготовка презентації та, відповідно, захист, виокремлення з різних джерел основних положень, які структурно об'єднанні, проаналізовані та узагальнені висновками.
3	Послідовність, логічність написання есе, проекту, реферату, але без презентації.
0	Не написано реферат та не зроблено презентацію по ньому.

Підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за результатами поточного контролю (від 0 до 50 балів) та екзамену (від 0 до 50 балів).

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання є отримання не менше 25 балів за поточний контроль та 25 балів за підсумковий контроль у формі екзамену.

Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в національну шкалу та шкалу за системою ЄКТС здійснюється в такому порядку (табл.4.4):

Таблиця 4.4

**Відповідність підсумкової рейтингової оцінки в балах оцінці
за національною шкалою та шкалою ЄКТС**

Сума балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки в ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
			Екзамен
90-100	A	відмінно	відмінно
80-89	B	дуже добре	добре
70-79	C	добре	
60-69	D	задовільно	задовільно
50-59	E	достатньо	
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу	

Результати складання екзаменів оцінюються та вносяться у відомість обліку успішності здобувача вищої освіти, залікову книжку, індивідуальний навчальний план здобувача вищої освіти (крім «незадовільно» і «не зараховано»).

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА

Таблиця 4.5

**Шкала та критерії перезарахування результатів навчання, здобутих в
неформальній освіті здобувача (до 25% обсягу контактних годин дисципліни)
(розробляється відповідно до специфіки дисципліни)**

Кількість балів	Форма заняття та діяльності	Критерії оцінювання	Рекомендовані ресурси для здобуття результату
5	Індивідуальна робота	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату обсягом 30 годин (1 кредит ECTS) або більше	Масові онлайн курси https://www.dpu.edu.ua/osvita/neformalnainformalna-osvita
2	Семінарське заняття	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату за темою лабораторної роботи	Масові онлайн курси на платформі EdERA, Прометеус тощо. Онлайн курси мережевої академії Cisco (https://www.netacad.com/) тощо.
0		Відсутній результат або результат не відповідає тематиці дисциплін	

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування» є:

- стандартизовані тести;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- командні проекти;
- комп'ютерне тестування на платформі MOODLE ДПУ;
- інші види індивідуальних та групових завдань;
- екзамен.

6. ФОРМИ ТА ПИТАННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Поточний контроль – контрольні заходи, які здійснюються впродовж модуля з метою оцінювання рівня навчальних досягнень здобувана вищої освіти.

Форми поточного контролю (контрольних заходів):

- модульні контрольні роботи;
- письмові, усні опитування на семінарських заняттях;
- есе (за темою індивідуального практичного завдання) ;
- реферат/ аналітична записка / стаття (за темою індивідуального дослідницького завдання) ;
- презентація (за результатами групового практичного/дослідницького завдання) ;
- розв'язання індивідуальних задач;
- тестування за темами;
- реферат;
- індивідуальна або групова презентація;

Семестровий модуль завершується модульною контрольною роботою (МКР).

Модульна контрольна робота виконується у письмовій або комп'ютерній формі.

Форма підсумкового контролю з дисципліни є екзамен.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ

Перелік питань до модульного контролю №1

1. Значення стандартизації у прискоренні науково-технічного прогресу та підвищенні якості обслуговування готельно-ресторанному господарстві.
2. Етапи історичного розвитку стандартизації та сертифікації в готельно-ресторанному господарстві.
3. Вивчення основних понять стандартизації та сертифікації. Мета та завдання стандартизації та сертифікації.
4. Напрями розвитку та основні принципи стандартизації.
5. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації.
7. Стандартизація та сертифікація готельного господарства.
8. Державні та галузеві стандарти, на відповідність яким проводиться сертифікація.
9. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельному бізнесі.
10. Основні стандарти, що діють у світовій практиці.
11. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі.
12. Історичний експурс розробки стандартів обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.
13. Міжнародна Готельна конвенція.
14. Кодекс відносин між готелями і турагенціями.
15. Права споживачів готельно-ресторанних послуг в європейських країнах на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення, харчування та ін.
16. Права споживачів готельно-ресторанних послуг в європейських країнах

на відшкодування витрат при неякісному наданні послуг розміщення та харчування.

17. Сутність переходу від існуючої системи взаємодії держави і підприємців до застосування в українській економіці методів регулювання на основі стандартів ЄС.
18. Основи технічного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в ЄС.
19. Очікування клієнтів закладів розміщення.
20. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування в готелях різних категорій.
21. Поняття й особливості якості готельно-ресторанних послуг.
22. Роль стандартизації в підвищенні якості обслуговування.
23. Основні терміни і визначення методів та засобів контролю якості обслуговування.
24. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
25. Загальне управління якістю (TQM). Історія розвитку TQM у різних країнах.
26. Розвиток системи якості згідно з вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000.
27. Принципи загального управління якістю.
28. Побудова системи управління якістю.
29. Система управління якістю.
30. Впровадження заходів з управління якістю.

Перелік питань до модульного контролю №2

1. Технологічний процес обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.
2. Класифікація структурних підрозділів обслуговування.
3. Функції та обов'язки службовців і працівників готельно-ресторанної діяльності щодо надання послуг відвідувачам.
4. Правила внутрішнього трудового розпорядку.
5. Техніка безпеки на робочому місці.
6. Культура сервісу.
7. Правила особистої гігієни
8. Особливості характеру, необхідні працівнику сфери обслуговування.
9. Манери поведінки.
10. Зовнішній вигляд та культура мови персоналу.
11. Психологія обслуговування.
12. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.
13. Навички професійного спілкування.
14. Інформування клієнта.
15. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта.
16. Найважливіші компоненти обслуговування.
17. Загальні правила для персоналу.
18. Основні особистісні якості працівників закладів готельно-ресторанного господарства.
19. Основні типи клієнтів закладів розміщення.
20. Особливості взаємодії персоналу закладів розміщення з клієнтами.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Значення стандартизації у прискоренні науково-технічного прогресу та підвищенні якості обслуговування готельно-ресторанному господарстві.
2. Етапи історичного розвитку стандартизації та сертифікації в готельно-ресторанному господарстві.
3. Вивчення основних понять стандартизації та сертифікації. Мета та завдання стандартизації та сертифікації.
4. Напрями розвитку та основні принципи стандартизації.

5. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації.
7. Стандартизація та сертифікація готельного господарства.
8. Державні та галузеві стандарти, на відповідність яким проводиться сертифікація.
9. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельному бізнесі.
10. Основні стандарти, що діють у світовій практиці.
11. Функціональні та технічні стандарти, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі.
12. Історичний експурс розробки стандартів обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.
13. Міжнародна Готельна конвенція.
14. Кодекс відносин між готелями і турагенціями.
15. Права споживачів готельно-ресторанних послуг в європейських країнах на відп
16. Права споживачів готельно-ресторанних послуг в європейських країнах на відп
17. Сутність переходу від існуючої системи взаємодії держави і підприємців до застосування в українській економіці методів регулювання на основі стандартів ЄС.
18. Основи технічного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в ЄС.
19. Очікування клієнтів закладів розміщення.
20. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування в готелях різних категорій.
21. Поняття й особливості якості готельно-ресторанних послуг.
22. Роль стандартизації в підвищенні якості обслуговування.
23. Основні терміни і визначення методів та засобів контролю якості обслуговування.
24. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
25. Загальне управління якістю (TQM). Історія розвитку TQM у різних країнах.
26. Розвиток системи якості згідно з вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000.
27. Принципи загального управління якістю.
28. Побудова системи управління якістю.
29. Система управління якістю.
30. Впровадження заходів з управління якістю.
31. Технологічний процес обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.
32. Класифікація структурних підрозділів обслуговування.
33. Функції та обов'язки службовців і працівників готельно-ресторанної діяльності щодо надання послуг відвідувачам.
34. Правила внутрішнього трудового розпорядку.
35. Техніка безпеки на робочому місці.
36. Культура сервісу.
37. Правила особистої гігієни
38. Особливості характеру, необхідні працівнику сфери обслуговування.
39. Манери поведінки.
40. Психологія обслуговування.
41. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.
42. Навички професійного спілкування.
43. Інформування клієнта.
44. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта.
45. Найважливіші компоненти обслуговування.
46. Загальні правила для персоналу.
47. Основні особистісні якості працівників закладів готельно-ресторанного господарства.
48. Основні типи клієнтів закладів розміщення.
49. Особливості взаємодії персоналу закладів розміщення з клієнтами.
50. Діаграма Парето, як інструмент управління якістю

7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

Основна:

1. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Київ: НУХТ, 2021. 282 с.
2. Кропивна А.В., Бондаренко Г.С., Кропивний В.М. Стандартизація. Кропивницький; ЦНТУ, 2021. 307 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. К.: Ліра-К, 2022. 484 с.
4. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика. К.: Центр учбової літератури. 2023. 228 с.
5. Управління якістю. Д.П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. Львів: анголія 2006. 2022. 336 с

Допоміжна :

1. Букрєєва О.С., Рибалко І.В. Основи стандартизації та оцінки відповідності. Харків: ХНА-ДУ, 2022. 96 с.
2. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2023. 204 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес. Київ: Центр навчальної літератури, 2024. 472 с.
4. Організація готельного господарства / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів: Видавництво “Добра справа”, 2019. 224 с.
5. Про міжнародні стандарти та системи екологічного менеджменту. 2023. URL: <https://ukraine-oss.com/pro-mizhnarodni-standarty-ta-systemy-ekologichnogo-menedzhmentu/>
6. Тур О. М. Документознавча термінологія: проблеми уніфікації та стандартизації. Кременчук: ПП Щербатих, 2020. 301 с

Інформаційні ресурси Інтернет:

1. Офіційний сайт Верховної ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua/>
2. Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Міжнародні видання:

1. International business: tutorial / О. М. Faichuk, О. V. Faichuk. К.:NULES of Ukraine, 2021. 220 р.
2. Pino G., Peluso A.M., Del Vecchio P., Ndou V., Passiante G., Guido G. A methodological framework to assess social media strategies of event and destination management organizations. Journal of Hospitality Marketing & Management. 2022. Vol. 28. Issue 2. Pp. 189-216

8. ЛИСТ МОНИТОРИНГУ

ЛИСТ ОНОВЛЕННЯ ТА
ПЕРЕЗАТВЕРДЖЕННЯ РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри _____ від __ 20р. __ №.

Лист оновлення та перезатвердження РПНД

[illegible]