



**Силабус навчальної дисципліни**  
**«Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу»**

<b>Спеціальність</b>	241 Готельно-ресторанна справа
<b>Освітня програма</b>	Готельно-ресторанний бізнес
<b>Освітній рівень</b>	Другий (магістерський) рівень вищої освіти
<b>Статус дисципліни</b>	Обов'язкова
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Курс / семестр</b>	1 рік навчання, 1 семестр
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	4 кредити
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції – 18 год. Практичні (семінарські) – 12 год. Самостійна робота – 90 год.
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Іспит
<b>Кафедра</b>	Кафедра готельного і ресторанного бізнесу, ауд. 307 головного корпусу, телефон: (057) 702-18-32, (дод. 3-28), сайт кафедри: <a href="http://kafgrb.hneu.edu.ua/">http://kafgrb.hneu.edu.ua/</a>
<b>Викладач (-і)</b>	Давидова Оксана Юріївна, доктор економічних наук, професор
<b>Контактна інформація викладача (-ів)</b>	<a href="mailto:davydova_oks@ukr.net">davydova_oks@ukr.net</a> , <a href="mailto:davydova190572@gmail.com">davydova190572@gmail.com</a>
<b>Дні занять</b>	Лекції: <a href="#">згідно діючого розкладу занять</a> Практичні: <a href="#">згідно діючого розкладу занять</a>
<b>Консультації</b>	На кафедрі готельного і ресторанного бізнесу, очні, відповідно до графіка консультацій, індивідуальні, чат в ПНС
<b>Мета</b> навчальної дисципліни: формування цілісної системи знань щодо особливостей організації обслуговування відповідно до міжнародних стандартів у готельному і ресторанному бізнесі, механізмів управління якістю обслуговування у підприємствах готельного і ресторанного бізнесу; практичних навичок щодо процесу формування та розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельного і ресторанного бізнесу, кадрового забезпечення підприємства; навичок розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток.	
<b>Передумови для навчання</b>	
Перелік попередньо прослуханих дисциплін: <i>Інновації у готельному і ресторанному бізнесі, Міжнародні бізнес-стратегії підприємства</i>	
<b>Зміст навчальної дисципліни</b>	
<b>Змістовий модуль 1. Міжнародні стандарти обслуговування як частина державної системи стандартизації послуг готельного та ресторанного бізнесу</b>	
<b>Тема 1. Вступ. Якість обслуговування в засобах розміщення та закладах ресторанного господарства в умовах ринкової економіки</b>	
<b>Тема 2. Класифікація засобів розміщення туристів Всесвітньою туристичною організацією за різними ознаками. Категоризація засобів розміщення в різних країнах</b>	
<b>Тема 3. Організація готельного та ресторанного бізнесу у світовій індустрії гостинності</b>	
<b>Тема 4. Державне регулювання сфери гостинності</b>	
<b>Тема 5. Міжнародні стандарти та сертифікація якості послуг готельного та ресторанного бізнесу</b>	



**Змістовий модуль 2.** Організаційно-методичні принципи розробки та впровадження міжнародних стандартів обслуговування у готельному та ресторанному бізнесі

**Тема 6.** Організація HR-менеджменту у готельному та ресторанному бізнесі

**Тема 7.** Методологічні аспекти розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельного та ресторанного бізнесу

**Тема 8.** Обслуговуючий персонал підприємств готельного та ресторанного бізнесу: соціально-психологічні властивості

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

**Тема 10.** Оцінювальні технології обслуговуючого персоналу засобів розміщення

**Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни**

Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім С Кузнеця, ZOOM

Сторінка курсу на платформі Moodle

<https://pns.hneu.edu.ua/>

(персональна навчальна система)

#### **Система оцінювання результатів навчання**

Система оцінювання сформованих компетентностей враховує види занять, які передбачають лекційні, практичні (семінарські) заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення практичних (семінарських) занять та самостійної роботи, оцінюється сумою набраних балів. Максимально можлива кількість балів за поточний контроль упродовж семестру – 60 та підсумковий (іспит) – 40 балів, мінімально можлива кількість балів за поточний контроль – 35 та підсумковий (іспит) – 25 балів.

Більш детальна інформація щодо оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

#### **Політики навчальної дисципліни**

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи.

**Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.**