

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**до виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) з  
дисципліни «Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах  
готельно-ресторанного бізнесу» для студентів другого (магістерського)  
рівня освіти, денної та заочної форм навчання  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**

Затверджено  
редакційно-видавничою  
радою університету,  
протокол № 3 від 12.10.2023 р.

Харків  
НТУ «ХПІ»  
2023

Методичні вказівки до виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) з дисципліни «Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу» для студентів другого (магістерського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / уклад. Л. С. Стригуль. – Харків : НТУ «ХПІ», 2023. – 24 с.

Укладач Л. С. Стригуль

Рецензент Т. Ю. Чайка

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

## ВСТУП

Готельно-ресторанне господарство потребує професіоналів, які б досконало володіли найсуттєвішими матеріалами та положеннями системи Національної стандартизації України і Державної метрологічної служби, нормативними документами системи сертифікації, основними правилами стандартизації і сертифікації закладів готельно-ресторанного господарства, а також засобами вимірювань та кваліметрію.

Знання, отримані студентами під час вивчення дисципліни, дозволять забезпечити високу кваліфікацію майбутніх спеціалістів у їх багатогранній діяльності, використовувати досягнення стандартизації, сертифікації та метрології в управлінні якістю продукції і послуг, сприяти прийняттю самостійних правильних рішень в умовах жорсткої конкуренції під час розгляду наукових і виробничо-господарських завдань для одержання високих результатів

Організація самостійної роботи з навчально-методичними матеріалами студентів з дисципліни «Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу» є однією із важливих складових навчального процесу, яка безпосередньо впливає на глибину, систематизацію та стійкість набутих знань і умінь, та є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом під час позааудиторної навчальної роботи і його творчого застосування в майбутній професійній діяльності.

Методичні вказівки до виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) з дисципліни «Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу» для студентів другого (магістерського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» містять перелік тем та завдань

для індивідуальної роботи студентів, програму навчальної дисципліни та список джерел інформації.

Необхідно відзначити, що структуру методичних вказівок до виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) побудовано зі збереженням принципу взаємозв'язку теоретичного обґрунтування і практичного застосування знань по досліджуваній дисципліні. Також для самостійної роботи студентам рекомендовано відповідну наукову, фахову, нормативно-правову і періодичну літературу.

Дисципліна є невід'ємною складовою частиною навчального процесу підготовки магістрів в Національному технічному університеті «Харківський політехнічний інститут» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

## **1. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**

### **ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ**

**Тема 1. Теоретичні засади управління якістю** Головні категорії в сфері управління якістю. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.

**Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю** Еволюція концепцій управління якістю. Сутність та значення концепції TQM. Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні

**Тема 3. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг** Загальні поняття. Організація стандартизації та сертифікації в Україні. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів. Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.

**Тема 4. Державна система стандартизації** Сутність і значення Державної системи стандартизації, уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Категорії та різновиди стандартів.

**Тема 5. Міжнародні стандарти якості послуг в готельному господарстві** Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг на підприємствах готельного господарства. Основні стандарти, що діють у світовій практиці. Історичний екскурс розробки стандартів якості послуг підприємств готельного господарства. Основні національні стандарти готельного бізнесу в Україні

**Тема 6. Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності** Міжнародні готельні ланцюги – готельні мережі світу. Міжнародні готельні ланцюги на українському ринку готельних послуг.

**Тема 7. Міжнародні стандарти якості послуг в ресторанному господарстві** Історія стандартизації обслуговування в закладах ресторанного господарства. Міжнародні методи розробки стандартів обслуговування, контроль над виконанням стандартів в закладах ресторанного господарства.

**Тема 8. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції та показників якості продукції та послуг ресторанного господарства** Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Вимоги міжнародної нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів та класу. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства. Міжнародні вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.

## **ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

**Тема 1. Теоретичні засади управління якістю** Ознайомлення з головними категоріями в сфері управління якістю. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Петля якості послуги.

**Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю** Ознайомлення з сутністю та значенням концепції TQM.

**Тема 3. Основи теорії стандартизації та сертифікації послуг** Ознайомлення з Міжнародними стандартами серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів.

**Тема 4. Державна система стандартизації** Ознайомлення з вітчизняними системами стандартів. Категорії та різновиди стандартів.

**Тема 5. Міжнародні стандарти якості послуг в готельному господарстві** Ознайомлення зі стандартами якості: Європейської економічної палати у сфері послуг (EuSS), Європейський готельний стандарт (EuHS). Єдина система стандартів для готелів Hotelstars Union. ХОТРЕК – конфедерація

національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському Співтоваристві. Основні національні стандарти готельного бізнесу в Україні

**Тема 6. Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності** Ознайомлення з міжнародними готельними ланцюгами – готельними мережами світу. Міжнародні готельні ланцюги на українському ринку готельних послуг.

**Тема 7. Міжнародні стандарти якості послуг в ресторанному господарстві** Дослідження міжнародних методів розробки стандартів обслуговування, контролю над виконанням стандартів в закладах ресторанного господарства.

**Тема 8. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції та показників якості продукції та послуг ресторанного господарства** Кодекс Аліментаріус (Codex Alimentarius) – сукупність визнаних міжнародною спільнотою стандартів на продукти харчування. Комісія Кодексу Аліментаріус – створення погоджених на міжнародному рівні правил національної системи контролю за продуктами. Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП («Hazard Analysis and Critical Control Points» НАССП) в закладах ресторанного господарства. Застосування НАССП у всіх процесах, які проходить продукт в закладах ресторанного господарства. Стандарти серії ISO 22000 (стандарти ISO і ISO/TS) – основа міжнародних вимог до безпеки харчових продуктів з принципами системи НАССП. Законодавство Європейського Союзу з безпеки харчових продуктів (Біла книга про безпеку харчових продуктів). Основні законодавчі документи щодо харчової безпеки в Україні.

## **2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ І ОФОРМЛЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ**

Для студентів денної та заочної форми навчання програма курсу передбачає виконання **індивідуального завдання (розрахункового завдання)**.

**Метою написання індивідуального завдання (розрахункового завдання)** є підтвердження рівня опанування магістрантами основних положень з обраної тематики, демонстрація знання відповідної літератури, вміння аналізувати матеріал, робити узагальнення та самостійні висновки. Індивідуальне завдання (розрахункове завдання) повинно передбачати розкриття конкретного напрямку наукової діяльності, мати прикладний характер та практичну спрямованість.

**Завданнями виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) є:**

- вивчення стану розробки обраної проблематики в літературі та публікаціях;
- розгляд у контексті обраної теми практики й підходів до розв'язання конкретних проблем діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- вивчення відповідних інформаційних та/або статистичних даних, що відносяться до теми індивідуального завдання (розрахункового завдання) та їх аналітична обробка, логічний, аргументований виклад матеріалу;
- розробка та обґрунтування пропозицій щодо покращення стану досліджуваної проблеми, визначеної темою реферату.

**Тема індивідуального завдання (розрахункового завдання) обирається студентом за номером у списку групи.** При необхідності студент може отримати консультативну-методичну допомогу викладача щодо остаточного формування теми індивідуального завдання (розрахункового

завдання), його плану, залучення джерел інформації, рекомендованої та літератури тощо.

**Актуальність теми** визначається проблематикою удосконалення діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу і має базуватися на аналізі наукової літератури й практичної діяльності.

**Науково-теоретичний рівень** індивідуального завдання (розрахункового завдання) досягається за рахунок ретельного аналізу питання, що досліджується, з урахуванням сучасного розвитку обліково-аналітичної сфери, теоретичних узагальнень, оперування об'єктивною та раціональною аргументацією, наведення характерних прикладів зі своїх рішень і справ, доказових фактів тощо.

**Практична спрямованість.** Тема індивідуального завдання (розрахункового завдання) зорієнтовується на практику вирішення актуальних проблем методології наукових досліджень. У **індивідуальному завданні (розрахунковому завданні)** необхідно висловлювати своє ставлення до обраної проблеми. Всі міркування потрібно аргументувати.

У процесі роботи над **індивідуальним завданням (розрахунковим завданням)** можна виділити чотири етапи:

1. *Вступний* – вибір теми, складання списку літератури для опрацювання, початок її вивчення, розробка плану і написання вступу.
2. *Основний* – детальне опрацювання літератури, робота над змістом і висновками реферату.
3. *Прикінцевий* – оформлення індивідуального завдання (розрахункового завдання), самокритична оцінка його змісту і виправлення виявлених недоліків.
4. *Захист індивідуального завдання (розрахункового завдання).*

## Структура індивідуального завдання (розрахункового завдання)

Стиль викладення матеріалу має бути науково-діловим. Загальний обсяг 10-15 сторінок.

Матеріал розподіляється рівномірно у відповідності до плану реферату:

– **вступ** (обсяг 1-2 сторінки). У вступі розкривають сутність і стан дослідження проблеми та її значущість, підстави та вихідні дані для розробки теми, обґрунтування необхідності проведення дослідження. Далі подають загальну характеристику роботи у рекомендованій нижче послідовності. Формулюють мету роботи і задачі, які необхідно вирішити для досягнення поставленої мети.

Об'єкт дослідження — це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і вибране для вивчення.

Предмет дослідження міститься в межах об'єкта.

Подають перелік використаних методів дослідження для досягнення поставленої у роботі мети. Перераховувати їх треба не відірвано від змісту роботи, а коротко та змістовно визначаючи, що саме досліджувалось тим чи іншим методом.

У роботі, що має теоретичне значення, треба подати відомості про авторів, як вітчизняних, так і закордонних, які досліджують відповідну проблему, яка відповідає назві реферату.

– **основна частина** (Обсяг 5-10 сторінок). - розкривається тема індивідуального завдання (розрахункового завдання) шляхом висвітлення основних питань. При цьому необхідно зосередити увагу на аналізі поставлених питань в літературі з висновками щодо їх теоретичної та практичної значущості. З цією метою варто залучити практичний матеріал діяльності підприємства/організації). Основна частина складається з двох підрозділів:

– *аналітичної* (містить огляд літератури з певного питання (зіставлення різних підходів до вирішення наукової проблеми); в огляді

літератури окреслюють основні етапи розвитку наукової думки за своєю проблемою. Стисло, критично висвітлюючи роботи попередників, автор повинен назвати ті питання, що залишились невирішеними і, отже, визначити своє місце у розв'язанні проблеми. Судження краще висловлювати в безособовій формі: «вважаємо», «гадаємо, що», «можемо припустити» тощо; при викладі різних поглядів і наукових положень, цитат, витягів з літератури, необхідно посилатися на використане джерело із зазначенням сторінки. Бажано закінчити цей розділ коротким резюме стосовно необхідності проведення досліджень у даній галузі.

– *практичної* (окреслює стан досліджуваної проблематики на практичних даних підприємства/організації).

– **висновки** (Обсяг – 1-2 сторінки) - самостійна частина індивідуального завдання (розрахункового завдання), в якій потрібно висвітлити такі аспекти:

- оцінити ступінь досягнення мети і виконання завдань роботи;
- перерахувати і стисло охарактеризувати відомі наукові підходи досліджених проблеми, а також виділення нових аспектів, дискусійних питань, що підлягають подальшому вивченню;
- визначити, що є цінним у дослідженні, що вимагає додаткового аналізу й уточнення, а що викликає сумніви.

– **додатки\*** (такими можуть бути цільові документи, фінансова, статистична та управлінська звітність, анкети опитування, а також таблиці, статистичні дані, діаграми, на які студент посилається в тексті реферату тощо. Застереження: не слід давати в додатках документи, законодавчі чи нормативні акти, які офіційно надруковані.

## **Вимоги до оформлення індивідуального завдання (розрахункового завдання)**

### **Загальні вимоги:**

- чіткість та логічна послідовність викладення матеріалу;
- переконливість аргументації;
- стислість і точність формулювань, які виключають можливість неоднозначного тлумачення;
- конкретність викладення результатів дослідження;
- обґрунтованість рекомендацій та пропозицій.

Робота має бути акуратно написана від руки або надрукована з дотриманням стилістичних і граматичних норм. У тексті обов'язково повинні бути посилання на літературу та інші джерела, що використовувалися при підготовці індивідуального завдання (розрахункового завдання).

Текст роботи викладається державною мовою на стандартних аркушах формату А-4 (210 x 297).

Робота друкується шрифтом Times New Roman, 14 кеглем; вирівнювання - "За шириною"; міжрядковий інтервал "Полуторний" (1,5 Lines); абзацний відступ – п'ять знаків (1,25 см); верхнє і нижнє поле – 2 см., лівє – 3 см, правє – 1 см. Абзацний відступ має бути однаковим у всьому тексті і дорівнювати п'яти знакам (1,25 см).

Розділи та підрозділи мають містити заголовки, які належить точно відтворювати у змісті. Заголовки розділів, як правило, розміщують посередині рядка. Назви розділів друкують великими літерами без розділових знаків у кінці, без підкреслень. Заголовки розділів слід починати з належного відступу.

Абзацний відступ має бути однаковим у всьому тексті і дорівнювати п'яти знакам (стандартний відступ, визначений текстовими редакторами на ПК).

Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Переніс слів у заголовках розділів слід уникати. Відстань між

заголовком і подальшим чи попереднім текстом, при друкованому виготовленні письмової роботи, повинна становити не менше двох рядків.

Нумерація сторінок має бути наскрізною. Порядковий номер сторінки позначають арабською цифрою і проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки чи рисок. Титульний аркуш(додається) включається до загальної нумерації сторінок письмової роботи, але номер сторінки на титульному аркуші, як правило, не проставляють. Розділи слід нумерувати також арабськими цифрами.

При використанні літературних джерел в тексті письмової роботи можуть бути два варіанти посилань на них. Перший – це посторінкові посилання (виноски): коли на сторінці цитується джерело, то внизу цієї сторінки під основним текстом наводиться бібліографічний опис літературного джерела і вказується сторінка. Другий – коли в разі посилання на літературне джерело у квадратних дужках вказується його порядковий номер у списку літератури та конкретна сторінка, наводиться цитата, точні цифри, дані, наприклад [3, с. 17].

Ілюстративний матеріал – малюнки, графіки, схеми тощо слід розміщувати безпосередньо після першого посилання на нього в тексті. Якщо графік, схема, таблиця не поміщається на сторінці, де є посилання, їх подають на наступній сторінці. На кожний ілюстративний матеріал мають бути посилання в тексті.

Оформлення тексту повинне відповідати таким правилам:

- не допускаються скорочення термінів за винятком загальноприйнятих;
- цифровий матеріал необхідно оформляти у вигляді таблиць, кожна з яких має назву, нумерацію в межах розділу й розміщатися після першого згадування про неї в тексті;
- формули виконувати за допомогою редактора формул з нумерацією в межах розділу.

Першою сторінкою індивідуального завдання (розрахункового завдання) є титульний аркуш (додаток А), який включається до загальної нумерації сторінок. Таблиці нумеруються послідовно в межах завдань.

У даних методичних вказівках наведені теми індивідуального завдання (розрахункового завдання).

#### *Оформлення посилань.*

При написанні індивідуального завдання (розрахункового завдання) необхідно здійснювати посилання на джерела, матеріали або окремі результати або на ідеях і висновках яких розроблюються проблеми, задачі, питання, вивченню яких присвячена робота. Такі посилання дають змогу відшукати документи і перевірити достовірність відомостей про цитування документа, дають необхідну інформацію щодо нього, допомагають з'ясувати його зміст, мову тексту, обсяг.

Посилатися слід на останні видання публікацій. На більш ранні видання можна посилатися лише в тих випадках, коли в них наявний матеріал, який не включено до останнього видання.

Особливу увагу при написанні наукової роботи слід приділити використанню наукових праць інших авторів. Таке використання можливе лише за умови дотримання авторських прав, за допомогою належним чином оформлених посилань.

Посилання на джерела робляться згідно з їх переліком у квадратних дужках, наприклад, "... давши визначення терміну "репутація", Р. О. Стефанчук вказує, що воно походить від латинського слова *reputatio*, яке означає обдумування ... [30, с. 17]".

Відповідний опис у переліку посилань:

30. Стефанчук Р. О. Захист честі, гідності та репутації в цивільному праві. Київ: Науковий світ, 2001. 303 с.

Допускається також наводити посилання у виносках, при цьому його оформлення має відповідати бібліографічному опису за переліком посилань із зазначенням номера. Наприклад: “Так, Р. О. Стефанчук зазначає, що репутація (від латинського *reputatio* — обдумування ...)”<sup>1</sup>.

Відповідне посилання посторінкової виноска:

<sup>1</sup> [30]. Стефанчук Р. О. Захист честі, гідності та репутації в цивільному праві. Київ: Науковий світ, 2001. С. 17.

Посторінкові виноска нумеруються на кожній сторінці.

*Цитати.*

Сильною стороною наукової праці є вміння автора на підтвердження своєї правоти посилатися на авторитетні джерела або *дискутувати зі своїми опонентами*. У цьому випадку академічний етикет вимагає правильно відтворювати текст цитати. Текст цитати береться в лапки, приводиться в тій же граматичній формі, що і відповідному джерелі, зі збереженням особливостей авторського тексту.

При непрямому цитуванні (при викладі думок інших авторів своїми словами) варто гранично точно викладати авторські думки й коректно оцінювати думки опонента. Цитування не повинне бути ні надлишковим, ні недостатнім: надлишкове цитування створює враження компілятивного характеру роботи, а недостатнє — знижує наукову цінність роботи здобувача.

В обов’язковому порядку кожна цитата повинна супроводжуватися посиланням на джерело, будь те монографія або стаття, оскільки при замовчуванні фактів використання чужого матеріалу реферат до розгляду приймальною комісією не допускається.

*Оформлення приміток*

**Примітки** до тексту, в яких вказують довідкові і пояснювальні дані, нумерують послідовно в межах однієї сторінки. Якщо приміток на аркуші декілька, то після слова “Примітки” ставлять двокрапку, наприклад:

Примітки:

1. ...

2....

Якщо є одна примітка, то її не нумерують, і після слова “Примітка” ставлять крапку.

Нумерація посилання проводиться для кожної сторінки окремо.

*Оформлення таблиць*

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиці, яку слід розташовувати безпосередньо після тексту, у якому вона згадується вперше, або на наступній сторінці. Таблицю розташовують таким чином, щоб було зручно її читати без повороту переплетеного блоку роботи (чи з поворотом за годинниковою стрілкою). З нового рядка пишуть слово «Таблиця» з великої літери, після чого вказують порядковий номер. Таблиці нумерують арабськими цифрами порядковою нумерацією у межах розділу, за винятком таблиць, наведених у додатках. Номер таблиці складають з номера розділу та порядкового номера таблиці, відокремлених крапкою, наприклад: «Таблиця 1.2» — друга таблиця першого розділу. Якщо у роботі одна таблиця, її нумерують згідно з вимогами. Таблиця може мати заголовок, який друкують малими літерами (крім першої великої) і вміщують над таблицею після її номера. Назва має бути стислою та відбивати зміст таблиці. Таблицю з великою кількістю рядків необхідно переносити на наступну сторінку. При поділі таблиці на частини допускається її головку (заголовки стовпців) або бокових (заголовки рядків) замінити відповідно номерами граф чи рядків, нумеруючи їх арабськими цифрами у першій частині таблиці. Слово «Таблиця 1.2» та її назву вказують один раз зліва над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть: «Продовження таблиці 1.2» із зазначенням номера таблиці. Заголовки граф таблиці починають з великої літери, а підзаголовки — з малої, якщо вони складають одне речення з заголовком. Підзаголовки, що мають самостійне

значення, пишуть з великої літери. У кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф вказують в однині. Слово, що повторюється в якійсь графі, можна заміняти лапками, два та більше слів при першому повторенні заміняють словом «Те ж», а далі — лапками. Якщо цифрові або інші дані в якому-небудь рядку таблиці не подають, то у ньому ставлять прочерк. На всі таблиці повинні бути посилання у тексті роботи.

*Оформлення списку використаних джерел.*

Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або виписують із каталогів і бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв і та ін.

Допускаються різні способи складання бібліографічних списків:

- ✓ *алфавітний спосіб групування літературних джерел за прізвищами перших авторів або заголовків;*
- ✓ *по мірі згадування у тексті роботи.*

Студенту магістратури доцільно обговорити форму складання списку використаної літератури з науковим керівником.

*Наукова література* оформляються згідно з вимогами державного стандарту (див., нижче) і подаються в алфавітному порядку (спочатку кирилицею, потім — латиницею та ін.).

### **Критерії оцінювання індивідуального завдання (розрахункового завдання)**

*Кожне індивідуальне завдання (розрахункове завдання) оцінюється, виходячи з аналізу сукупності таких критеріїв:*

1. Актуальність теми.
2. План індивідуального завдання (розрахункового завдання) має системно розкривати обрану тему.

3. Зміст індивідуального завдання (розрахункового завдання) має передбачати розкриття змісту наукового дослідження за обраною темою.

4. Особистий внесок оцінюється із наявності власних аналітичних висновків та конкретних пропозицій щодо проведеного наукового дослідження

6. Використані джерела, тобто наявність достатньої кількості сучасних нормативних і наукових джерел.

#### **4. ТЕМИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (РОЗРАХУНКОВОГО ЗАВДАННЯ)**

1. Основні напрямки та перспективи розвитку української системи технічного регулювання якості та безпеки продукції (послуг, процесів, систем).
2. Стандартизація як важлива складова системи регулювання.
3. Основні історичні періоди розвитку світової стандартизації.
4. Створення національних та міжнародних організацій зі стандартизації.
5. Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації.
6. Основні історичні періоди розвитку вітчизняної стандартизації.
7. Національна система стандартизації України. Удосконалення національної системи стандартизації України.
8. Державна система стандартизації. Нормативні документи – результат діяльності в галузі стандартизації. Основна термінологія стандартизації.
8. Методичні принципи стандартизації. Методи і форми стандартизації.
9. Концептуальні принципи формування міжнародних стандартів.
10. Основні сфери застосування міжнародних стандартів.
11. Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації.
12. Порядок розробки, затвердження та впровадження стандартів.
13. Державний нагляд за додержанням стандартів. Сучасна стратегія діяльності у сфері стандартизації.
14. Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації.
15. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку.
16. Стандартизація термінів у галузі сертифікації.
17. Історичний розвиток сертифікації. Нормативно-законодавча основа сертифікації та підтвердження відповідності в Україні.
18. Види сертифікації. Схеми, засоби та методи здійснення сертифікації.
19. Сертифікація та технічні бар'єри в торгівлі.

20. Концептуальні принципи національної політики в галузі сертифікації.
21. Формування правових засад сертифікації.
22. Концептуальні принципи національної політики в галузі сертифікації.
23. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні.
24. Сертифікація товарів. Сучасні концепції системи НАССР.
25. Сертифікація непродовольчих товарів та продовольчих товарів.
26. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР.
27. Порядок проведення сертифікації харчової продукції.
28. Удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.
29. Стандартизація та сертифікація в сфері послуг.
30. Сертифікація готельних послуг.
31. Сертифікація послуг ресторанного господарства.
32. Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.
33. Етапи розвитку та основні поняття метрології. Основні завдання наукової метрології.
34. Державна метрологічна служба України. Метрологічне забезпечення якості продукції.
35. Розвиток кваліметрії як науки.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

### БАЗОВА

- 1 Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація : навч. посібн. / за ред А. А. Мазаракі. 2-ге вид., допов. К. : КНТЕУ, 2011. – 296 с.
- 2 Крушельницька О. В. Методологія і організація наукових досліджень : навч. посібн. К. : Кондор, 2006. 206 с.
- 3 Романчиков В. І. Основи наукових досліджень : навч. посібн. К. : Центр учбової літератури, 2007. 254 с.
- 4 Стеченко Д. М. Методологія наукових досліджень : підручник. К.: Знання, 2007. 317 с.
- 5 Основи наукових досліджень : навчальний посібник / Марта Мальська, Наталія Паньків. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2020. - 226 с.

### ДОПОМІЖНА

- 1 Основи наукових досліджень: навч. посіб. / за заг. ред. Т. В. Гончарук. — Тернопіль, 2014. — 272 с.
- 2 Марцин В.С., Міценко Н.Г., Даниленко О.А. та ін. Основи наукових досліджень Навчальний посібник / Л.: Ромус-Поліграф, 2002.- 128 с.
- 3 Габович А. Г. Основи наукових досліджень [Текст]: Підручник / А. Г. Габович, С. М. Головань, В. В. Домарев, В. С. Орленко, В. О. Хорошко, Д. В. Чирков — К. : ДУІКТ, 2007 — 173 с.
- 4 Єріна А. М. Методологія наукових досліджень [Текст] : Навчальний посібник / А. М. Єріна, В. Б. Захожай, Д. Л. Єрін. — Центр навчальної літератури, 2004. — 212 с.
- 5 Ковальчук, В. В. Основи наукових досліджень : навч. посіб. / В. В. Ковальчук, Л. М. Моїсєєв. — 3-е вид., переробл. і допов. — К. : Професіонал, 2005. — 240 с.

### ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

- 1 Електронні каталоги інформаційних ресурсів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.analitik.ru>.
- 2 Інформаційно-пошукова система [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://inpos.com.ua>.
- 3 Пошукові служби Інтернет [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kinder.mksat.net/pages/libfindix/inetfind.htm>.
- 4 Сторінка Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
- 5 Что такое плагиат, или О западных стандартах научной этики [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.osvita.org.ua/-articles/68.html>.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. Програма дисципліни.....	5
2. Загальні вимоги до виконання і оформлення індивідуального завдання...8	
3. Теми індивідуального завдання (розрахункового завдання).....	19
Рекомендована література.....	21
ДОДАТОК А Зразок титульного аркушу індивідуального завдання .....	23

ЗРАЗОК титульного аркушу індивідуального завдання

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Навчально-науковий інститут  
економіки, менеджменту та міжнародного бізнесу

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

**ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ**

**з дисципліни**

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

**На тему:** \_\_\_\_\_

Виконав: студент (ка) гр.. \_\_\_\_\_

Перевірила: к.е.н., доцент  
Стригуль Лариса Станіславівна

Харків 20\_\_

Навчальне видання

**Методичні вказівки**

до виконання індивідуального завдання (розрахункового завдання) з дисципліни  
«Міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-  
ресторанного бізнесу» для студентів другого (магістерського) рівня освіти,  
денної та заочної форм навчання  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Укладач СТРИГУЛЬ Лариса Станіславівна

Відповідальний за випуск ЯКИМЕНКО-ТЕРЕЩЕНКО Наталія Василівна  
Роботу рекомендувала до друку РАЙКО Діана Валеріївна  
В авторській редакції

План 2023 р., поз. 711

Гарнітура Times New Roman.

---

Видавничий центр НТУ «ХП».

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.  
61002, Харків, вул. Кирпичова, 2

---

Самостійне електронне видання