

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Стандарти у міжнародному готельному бізнесу

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол №12 від 20.05.2025 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Стандарти у міжнародному готельному бізнесі
Викладач	к.геогр.н., доц. Мельник Надія Вікторівна
Контактний телефон викладача	+380992063551
E-mail викладача	nadiia.v.melnyk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/developer/course/view/6478
Консультації	Згідно розкладу консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Курс «Стандарти у міжнародному готельному бізнесі» вивчає процеси розробки, впровадження та контролю за дотриманням стандартів, що регламентують діяльність підприємств готельного бізнесу, включно з сертифікаційними процедурами, інструментами забезпечення якості послуг. Практична орієнтація курсу передбачає формування вмінь працювати з нормативною документацією, чек-листами, проводити внутрішній аудит сервісу, розробляти інструкції для персоналу, адаптувати міжнародні стандарти до особливостей локального ринку та впроваджувати інноваційні підходи до забезпечення якості послуг.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: сформувати у здобувачів системне уявлення про міжнародні стандарти в готельному бізнесі, розкрити їх зміст, значення та механізми впровадження, а також сприяти розвитку професійних компетентностей, необхідних для забезпечення якісного обслуговування відповідно до міжнародних вимог у сфері готельно-ресторанної справи та кейтерингу.

Цілі курсу: спрямований на оволодіння знаннями про сучасні стандарти якості обслуговування, безпеки, гігієни, екологічної відповідальності, категоризації готелів, а також стандартних операційних процедур (SOP), прийнятих у провідних міжнародних готельних мережах.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК 12. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недобросовісності.

Фахові компетентності:

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

Програмні результати навчання:

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	12/4
семінарські заняття / практичні	18 / 6
самостійна робота	60/80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
6	J 2 Готельно-ресторанна справа	3 курс	нормативний
Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	семінарські заняття	самостійна робота
Тема 1. Сутність та значення стандартизації. Категорії нормативних документів зі стандартизації	2		6
Тема 2. Міжнародна система стандартизації. Міжнародні організації зі стандартизації.		2	6
Тема 3. Стандарти системи управління якістю ISO 9001: принципи TQM, документація, контроль сервісних процесів	2	2	6
Тема 4. Харчова безпека в готелях: HACCP, ISO 22000	2	2	6
Тема 5. Екологічна сертифікація та сталість: ISO 14001, Green Key, EcoLabel	2	2	6
Тема 6. Державна система стандартизації. Порядок розробки стандартів в Україні. Національні стандарти у сфері готельно-ресторанного господарства	2	2	6
Тема 7. Внутрішні стандарти підприємств готельного бізнесу (стандартних операційних процедур (SOP))		2	6
Тема 8. Сертифікація готельних підприємств: цілі, види, процес. Критерії для сертифікації готелів	2	2	6
Тема 9. Міжкультурні стандарти та етика обслуговування в міжнародних готелях		2	6
Тема 10. Інновації у стандартизації: автоматизація, CRM, цифрові сервіси		2	6
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ		12	18
			60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.). Накопичування балів під час вивчення дисципліни Семінарські заняття – 45 б. Самостійна робота (ІНДЗ) – 10 б. Проміжний тестовий контроль (КСР) – 20 б. Підсумковий тестовий контроль – 25 б. Максимальна кількість балів – 100 б.
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, виконання індивідуальних та групових проектів, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять, робота з державними та міжнародними стандартами тощо). У такому випадку письмові елементи або частини семінарських занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проекту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.
Семінарські заняття	Семінарські заняття оцінюються за 100 бальною шкалою. Вага кожного семінарського заняття у накопичувальній системі балів складає 5 балів. Додаткові бали здобувач може отримати за участь у конференціях, конкурсах студентських наукових робіт.
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження проміжкового тестового контролю, виконання ІНДЗ, а також здачі семінарських робіт.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю являється письмовий іспит.

7. Політика навчальної дисципліни

Письмові роботи: Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після практичного заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

Академічна доброчесність: Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність – прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти ПНУ імені

Василя Стефаника», «Положення про запобігання академічному плагіату в ПНУ імені Василя Стефаника» «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

Відвідування занять: Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

Неформальна освіта: можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему або в рамках ІНДЗ у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

8. Рекомендована література

Базова

1. Букреєва О.С., Рибалко І.В. Основи стандартизації та оцінки відповідності. Електронний навчальний посібник в схемах та таблицях. Харків: ХНАДУ, 2019. 76 с.
2. Збірник ДСТУ з державної системи УкрСЕПРО (зі змін, та допов.). К.: Держстандарт України, 2000
3. Коваль С.П., Козій Т.В. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Навч.-метод. посібник. Переяслав-Хмельницький, ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2019. 350 с.
4. Кропивна А. В., Бондаренко Г. С., Кропивний В. М. Стандартизація: навчальний посібник. Електронне видання. Кропивницький; ЦНТУ, 2021. 307 с.
5. Левцов С. В. Зарубіжний досвід організації надання рекреаційних послуг та його імплементація в Україні URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/9_2015/16.pdf.
6. Румянцева І.Б. Стандартизація, сертифікація, метрологія: навчально-методичний посібник (для самостійної роботи студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа») Івано-Франківськ. 2022. 52 с.
7. Салавеліс А.Д., Павловський С.М. Стандартизація, метрологія та сертифікація. Підручник. ОЛДІ ПЛЮС. 2023. 212 с.
8. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Підручник. Центр навчальної літератури. 2019. 426 с.

Допоміжна

9. Azmaiparashvili M. Application of ISO standards in hospitality industry and challenges of Georgia (2023). <http://dx.doi.org/10.51582/interconf.19-20.08.2023.001>
10. Medlik, S. (2003). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*. Routledge.
11. ISO 9001: 2015 Quality management systems – Requirements.
12. ISO 14001 : 2015 Environmental management systems – Requirements with guidance for use.
13. ISO 22000 : 2018 Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain.
14. SAI SA 8000 : 2001 Social Accountability International.
15. ISO 31000 : 2018 Risk management – Guidelines.
16. DSTU ISO 45001 : 2018 Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use.
17. ISO/IEC 27001 : 2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements.
18. Walker, J. R. (2021). *Introduction to Hospitality Management* (6th ed.). Pearson.

Інформаційні ресурси

19. ДП «Укрметртестстандарт». URL: <https://cutt.ly/Drx7taEV>
20. ДСТУ 3419-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. URL: <https://cutt.ly/Krx7txx1>
17. ДСТУ 1.2:2003. Національна стандартизація. Порядок розроблення національних нормативних документів. URL: <https://cutt.ly/drx7r6LN>
21. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю основні положення та словник. URL: <https://cutt.ly/Urx7tYBn>
22. Закон України «Про стандартизацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
23. Офіційний сайт Української асоціації якості URL: <http://www.uaq.org.ua/>
24. Офіційний сайт Європейської організації з якості (EOQ) URL: <http://www.eoq.org/home.html>
25. Офіційний сайт Європейського Фонду з Управління Якістю EFQM. URL: <http://www.efqm.org/>
26. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>
27. Стандарти серії ISO, форми, моделі міжнародних стандартів: веб-сайт. URL: <https://www.iso.org/home.html>
28. International Organization for Standardization (ISO). *ISO Standards Compendium for Hospitality* (official ISO sources). URL: <https://www.iso.org/home.html>

Викладач



**доцент кафедри готельно-
ресторанної та курортної справи
Мельник Н.В.**