

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
Факультет туризму
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор

“ _____ ” _____ 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу»
(шифр і назва навчальної дисципліни)

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма: «Міжнародний готельний бізнес»

Інститут, факультет: Факультет туризму

Івано-Франківськ – 2022 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес») 2022. 17 с.

Розробник:

Румянцева Ірина Богданівна, асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від “ ____ ” _____ травня _____ 2022 р., № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Клапчук В.М.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від “ ____ ” _____ 20 ____ р., № ____

Голова

Чорна Л.В.

“ ____ ” _____ 2022 р.

© Румянцева І.Б., 2022 рік
© Факультет туризму, 2022 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» Освітньо-професійна програма: « <u>Міжнародний готельний бізнес</u> »	Вибіркова	
Модулів – 1		Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання –		Семестр	
Загальна кількість годин - 180		1-й	1-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання – 2 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр з готельно-ресторанної справи</u>	30 год.	0 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	0 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	0 год.
Індивідуальні завдання:			
Вид контролю: залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою освітньої компоненти «Міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу» навчальної дисципліни: отримання студентами знань об'єктивних процесів та специфічних особливостей використання міжнародних стандартів готельно-ресторанних послуг, а також навичок їх практичного застосування.

Завдання курсу:

- знайомство з міжнародними стандартами з питань стандартизації і сертифікації продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- науково-теоретична, методична та правова база оцінювання продукції і послуг в сфері гостинності;
- вимоги нормативної документації до складових діяльності готельного і ресторанного господарства в системі управління якістю продукції і послуг;
- методи та способи вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах.

У результаті вивчення навчальної освітньої компоненти студент повинен:

Знати:

- основні закони та положення департаменту стандартизації України;
- основні принципи, методи і напрямки стандартизації продукції та послуг;
- міжнародні законодавчі організації і їх роль у розвитку державної стандартизації, сертифікації і метрології;
- категорії та види національних і міжнародних стандартів та інших нормативних документів;
- порядок розробки та затвердження нормативних документів на харчові продукти та послуги;

- порядок проведення сертифікації, та умови впровадження нових видів продукції та послуг в індустрії гостинності;
- сучасної сертифікації продукції і послуг відповідно до світових вимог;
- забезпечення безпеки продукції та послуг для життя, здоров'я споживачів та охорони навколишнього середовища;
- основи теорії вимірювання і забезпечення єдності вимірювань;
- методи і засоби вимірювань властивостей сировини, готової продукції та послуг;
- організаційну побудову та функції державної і відомчої метрологічної служби;
- відповідальність за порушення законодавства в галузі стандартизації, сертифікації і метрології.

Вміти:

- використовувати теоретичні знання для практичного вирішення завдань, пов'язаних з стандартизацією, сертифікацією та метрологічним забезпеченням готельно-ресторанного господарства;
- визначати види і категорії нормативних документів, оцінити відповідність якості продукції і послуг діючим стандартам;
- користуватися діючою нормативною документацією;
- оцінювати рівень якості сировини, продукції та наданих послуг;
- розробляти стандарти на нові види продукції та оформляти сертифікати на відповідність продукції і наданих послуг вимогам діючих стандартів;
- аналізувати існуючий потенціал підприємства сфери послуг щодо здійснення того чи іншого виду сертифікації, користуючись статистичною та плановою документацією та стандартними методиками;
- оцінювати засоби вимірювання, єдність вимірювань, кваліметрія;
- вміло здійснювати пошук інформації, необхідної в процесі розробки і застосування стандартів на вироби;

- вибирати (формувати) показники якості продукції і послуг;
- вимірювати показники якості предметів (продукції і т.п.) і процесів (послуг, праці, вимірів, рішень і т.п.);
- скласти проект технічних умов на продукцію або послугу;
- орієнтуватися в основних правилах функціонування систем якості, які використовують у різних країнах;
- використовувати отримані знання для вирішення завдань з забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на світовому ринку;
- застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем стандартизації і сертифікації відповідно до вимог ISO 9000.

2. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Тема 1. Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг

Знати стандартизацію як важливу складову системи технічного регулювання. Знати історичне коріння міжнародної стандартизації. Знати історію становлення вітчизняної стандартизації. Знати основну термінологію стандартизації. Вивчення основних понять стандартизації: об'єкт стандартизації, галузь, нормативний документ, стандарт, технічні умови, безпека, охорона здоров'я людей, охорона навколишнього середовища, сумісність, взаємозамінність, уніфікація та ін.

Системи класифікації. Знати напрями розвитку та основні принципи стандартизації. Головні функції стандартизації.

Закон України про стандартизацію. Засади законодавчого впровадження стандартів. Національна система стандартизації, основні етапи її становлення. Категорії нормативних документів згідно з ДСТУ. Вивчення порядку роботи з нормативними документами (база, вибір за їх назвою, тематикою, типи). Національні (державні) статистичні класифікації (класифікатори). Державний нагляд за додержанням стандартів.

Тема 2. Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів на підприємствах готельного бізнесу

Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг на підприємствах готельного бізнесу. Основні стандарти, що діють у світовій практиці. Історичний екскурс розробки стандартів якості послуг підприємств готельного бізнесу

Тема 3. Міжнародна стандартизація готельних послуг в Україні та в інших країнах світу

Знати міжнародну систему стандартизації. Інтеграція України до Європейського Союзу. Знати міжнародну організацію із стандартизації – ISO та міжнародну електротехнічну комісію ІЕС. Функції та структура. Робочі органи. Знати характеристику діяльності. Регіональну систему стандартизації.

Знати атестацію надання послуг рекомендовану для готелів. Швейцарське готельне товариство. Класифікацію, розроблену авторитетною в готельному бізнесі фірмою Business Travel International. Знати історію розвитку офіційної системи класифікації готелів у колишньому СРСР. Знати історію класифікації готельного фонду України.

Тема 4. Готельні послуги – основа систем сертифікації

Категорії якості в системі сертифікації. Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації. Вимоги до органів сертифікації та випробувальних лабораторій і їх акредитація. Загальні правила, схеми та порядок проведення сертифікації.

Сертифікація готельних підприємств.

Тема 5. Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного бізнесу

Визначення та класифікація підприємств готельного бізнесу. Підходи до застосування систем категоризації підприємств готельного бізнесу в міжнародній практиці.

Тема 6. Система сертифікації в Україні

Концепція державної політики в сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).

Адаптація міжнародних стандартів у систему сертифікації України (ISO).

Основні положення системи підтвердження відповідності.

Загальні відомості про систему сертифікації УкрСЕПРО.

Ідентифікація продукції і послуг у сфері обслуговування.

Обов'язкова і добровільна сертифікацію.

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації; сертифікат відповідності, знак відповідності і т.д.

Загальні принципи організації сертифікації послуг.

Сертифікація готельних послуг і послуг громадського харчування в Україні.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 7. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві

Поняття й особливості якості готельних послуг. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах. Стандарти 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 8. 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 9. Теоретичні основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства

Історія стандартизації обслуговування в закладах ресторанного господарства. Міжнародні методи розробки стандартів обслуговування, контроль над виконанням стандартів в закладах ресторанного господарства.

Тема 10. Міжнародні вимоги нормативної документації до 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.

Тема 11. Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП в закладах 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» НАССР) в закладах ресторанного господарства.

Тема 12. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства

Застосування НАССР 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 НАССР. 3

законодавство Європейського Союзу з безпеки харчових продуктів (Біла книга про безпеку харчових продуктів).

Основні законодавчі документи щодо харчової безпеки в Україні.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усьо го	у тому числі					ус ьо го	у тому числі				
		л	п	лаб	ін д	с.р.		л	п	ла б	ін д	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ												
Тема 1. Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг	18	4	4	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Тема 2. Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів на підприємствах готельного бізнесу	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Тема 3. Міжнародна стандартизація готельних послуг в Україні та в інших країнах світу	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Тема 4. Готельні послуги – основа систем сертифікації	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Тема 5. Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного бізнесу	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Тема 6. Система сертифікації в Україні	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Разом за змістовим модулем 1	88	14	14	0	0	60	0	0	0	0	0	0
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ												
Тема 7. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Тема 8. Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності	14	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0

5. Теми семінарських занять(денна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг	4
2.	Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів на підприємствах готельного бізнесу	2
3.	Міжнародна стандартизація готельних послуг в Україні та в інших країнах світу	2
4.	Готельні послуги – основа систем сертифікації	2
5.	Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного бізнесу	2
6.	Система сертифікації в Україні	2
7.	Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві	2
8.	Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності	2
9.	Теоретичні основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства	2
10.	Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства	2
11.	Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП в закладах ресторанного господарства	4
12.	Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства	4
Всього		30

6. Теми практичних занять (заочна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.		
2.		
3.		
4.		

Всього		
---------------	--	--

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

8. Самостійна робота (денна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг	10
2.	Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів на підприємствах готельного бізнесу	10
3.	Міжнародна стандартизація готельних послуг в Україні та в інших країнах світу	10
4.	Готельні послуги – основа систем сертифікації	10
5.	Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного бізнесу	10
6.	Система сертифікації в Україні	10
7.	Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві	10
8.	Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності	10
9.	Теоретичні основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства	10
10.	Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства	10
11.	Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП в закладах ресторанного господарства	10
12.	Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства	10
	Разом	120

1. Самостійна робота (заочна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.		

	Разом	
--	--------------	--

10. Індивідуальні завдання

11. Методи навчання

В процесі викладання дисципліни використовуються такі методи навчання:

- методи організації і проведення навчально-пізнавальної діяльності (словесні, наочні, практичні, контрольні, проблемно-пошукові, індуктивно-дедуктивні)
- методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності (пізнавальні ігри, навчальні дискусії, заохочення навчальної діяльності)
- методи контролю і самоконтролю в навчанні (опитування, письмові роботи, тестування, контрольні роботи, самоконтроль)
- методи організації та самоорганізації навчально-пізнавальної діяльності, методи стимулювання та мотивації.

12. Методи контролю

Система перевірки та оцінювання знань студентів з курсу протягом навчання за семестр включає поточний, модульний та семестровий контроль знань, а саме:

- 1) усне опитування на семінарських заняттях;
- 2) виконання самостійних практичних робіт;
- 3)) індивідуальні завдання;
- 4) тестовий контроль знань;
- 5) підсумковий тестовий контроль (залік).

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, семінарських занять і має на меті перевірити рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу.

При проведенні ***семінарських робіт*** студент повинен вміти повністю розкрити теоретичні питання, розв'язати практичні завдання, зробити відповідні висновки до них, дати правильну відповідь на тестові завдання.

При проведенні тестового контролю визначається рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу.

13. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота												Тестовий контроль		Самостійна робота	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	TK3-1	TK3-2		
Max=40												Max=40		Max=20	100

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

14. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Рекомендована література

1. Богомолов О.В., Сафонова О.М., Шаповаленко О.І. Управління якістю переробних і харчових виробництв. Харків: Еспада, 2006. 296 с.
2. Бичківський Р.В., Столярчук П.Г., Гамула П.Р. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник. 2-ге вид., випр. і доп. Львів: Львівська політехніка, 2004. 560 с.
3. Давидова, О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. Х.: ХНАМГ, 2012. 414 с.
4. Долина Л. Ф. Стандартизація та метрологія у сфері охорони довкілля: Навч. Посібник. Київ: Знання, 2007. 199 с.
5. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2001. 446 с.
6. Клименко М. О. Метрологія, стандартизація і сертифікація в екології: підручник. Київ: Академія, 2006. 368 с.
7. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: Підручник. К.: ЦУЛ, 2006. 672 с.
8. Тарасова В.В., Малиновський А.С., Рибак М.Ф. Метрологія, стандартизація і сертифікація: Підручник. К.: ЦУЛ, 2006. 264 с.
9. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Донецьк: Дон ДУЕТ, 2006. 211 с.
10. Основи метрології та вимірювальної техніки. Навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2006. 151 с.

Інформаційні ресурси

1. ДСТУ 3419-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення [Електронний ресурс] URL:

https://dnaop.com/html/40990/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3419-96

2. ДСТУ 1.2:2003. Національна стандартизація. Порядок розроблення національних нормативних документів [Електронний ресурс] URL: https://dnaop.com/html/43908/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_1.2_2003

3. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю основні положення та словник [Електронний ресурс] URL: https://dnaop.com/html/34108/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000-2001

4. Закон України "Про акредитацію органів з оцінки відповідності" [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>

5. Закон України "Про відходи" [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/187/98-%D0%B2%D1%80#Text>

6. Закон України «Про стандартизацію» [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>

7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>

8. Закон України Про метрологію та метрологічну діяльність [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>

9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

10. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс] URL: <https://ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/standard-ua/inter-org-standard-ua/inter-org-iso-ua>

11. Закон України Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>