

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ  
ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**« Міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу »**

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»  
інститут, факультет: Факультет туризму

Затверджено на засіданні  
кафедри  
Протокол № 1 від 29.08.2023р.

м. Івано-Франківськ – 2023

## ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу
Освітньо-професійна програма	Міжнародний готельний бізнес
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр. Бакалавр з готельно-ресторанної справи
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	1/1
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 30 год. Семінарські заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	

## 2. Опис дисципліни

**Мега курсу:** дати загальне уявлення про міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу як наукову дисципліну, розкрити основні проблеми, якими займаються міжнародні стандарти суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, а також є формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань та практичних умінь і навичок у сфері міжнародних стандартів готелів і ресторанів, здатності впроваджувати міжнародні стандарти в діяльність структурними підрозділами, операційними системами та процесами та впровадження сучасних концепцій, технологій, методів та прийомів міжнародних стандартів в готелях і ресторанах.

**Цілі курсу:** студенти отримують теоретичні знання і практичні навички щодо особливостей класифікації засобів розміщення в Україні та світі з Рекомендаціями Всесвітньої туристської організації (UNWTO) і з урахуванням існуючої зарубіжної практики; правові та нормативні документи, що регламентують діяльність готелів та інших засобів розміщення; порядок проведення та вимоги класифікації до готелів та інших засобів розміщення та номерів різних категорій; міжнародних, європейських, національних стандартів в галузі надання послуг розміщення; визначати політику обслуговування в індустрії гостинності з урахуванням вимог професійних стандартів отримання студентами базових знань у зазначених областях діяльності і більш повне розуміння ними принципів діяльності.

**Компетентності:**

**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

**ЗК 05.** Здатність працювати в команді.

**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

**СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

**СК 04.** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

**СК 13.** Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**Програмні результати навчання:**

- PH 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- PH 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- PH 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.
- PH 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.
- PH 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

### 3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	<b>Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг</b>	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, типом). Національні (державні) статистичні класифікації (класифікатори). Державний нагляд за додержанням стандартів.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
2.	<b>Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів на підприємствах готельного бізнесу</b>	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	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
3.	<b>Міжнародна стандартизація готельних послуг в Україні та в інших країнах світу</b>	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.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія

		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.	
4.	<b>Готельні послуги – основа систем сертифікації</b>	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.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
5.	<b>Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного бізнесу</b>	Визначення та класифікація підприємств готельного бізнесу. Підходи до застосування систем категоризації підприємств готельного бізнесу в міжнародній практиці.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
6.	<b>Система сертифікації в Україні</b>	Концепція державної політики в сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Адаптація міжнародних стандартів у систему сертифікації України (ISO). Знати основні положення системи підтвердження відповідності. Загальні відомості про систему сертифікації УкрСЕПРО. Ідентифікація продукції і послуг у сфері обслуговування. Обов'язкова і добровільна сертифікацію. Знати 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	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
7.	<b>Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві</b>	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	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
8.	<b>Удосконалення спеціалізації та</b>	Міжнародні готельні ланцюги – готельні мережі світу. Міжнародні готельні	Усне опитування, тестування,

	<b>впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності</b>	ланцюги на українському ринку готельних послуг	навчальна дискусія
9.	<b>Теоретичні основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства</b>	Історія стандартизації обслуговування в закладах ресторанного господарства. Міжнародні методи розробки стандартів обслуговування, контроль над виконанням стандартів в закладах ресторанного господарства.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
10.	<b>Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства</b>	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	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
11.	<b>Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП в закладах ресторанного господарства</b>	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.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
12.	<b>Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства</b>	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. Законодавство Європейського Союзу з безпеки харчових продуктів (Біла книга про безпеку харчових продуктів) Основні законодавчі документи щодо харчової безпеки в Україні.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія

#### 4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	40
Самостійна робота	20
Проміжний тестовий контроль	40
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

#### 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції																		0
Семінарські з-тя		5		5		5		5		5		5		5		5		40
Самостійна р-та															20			20
Проміжний тестовий контроль							20						20					40
Залік																		
Всього за тиждень		5		5		5	20	5		5		5	20	5	25			100

## 6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа

### Рекомендована література

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. Кропивна А. В., Бондаренко Г. С., Кропивний В. М. Стандартизація: Навчальний посібник. Електронне видання. Кропивницький; ЦНТУ, 2021. 307 с.
3. 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.
4. Салавеліс А.Д., Павловський С.М. Стандартизація, метрологія та сертифікація. Підручник. ОЛДІ ПЛЮС. 2023. 212 с.
5. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Підручник. Центр навчальної літератури. 2019. 426 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](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](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](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 стандартизацію» [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
6. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>
7. Закон України Про метрологію та метрологічну діяльність [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>
8. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>
9. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс] URL: <https://ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/standard-ua/inter-org-standard-ua/inter-org-iso-ua>

10. Стандарти серії ISO, форми, моделі міжнародних стандартів: веб-сайт. URL: <https://www.iso.org/home.html>

### 7. Контактна інформація

<b>Кафедра</b>	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201Д, ауд.326, URL: <a href="https://kgrks.pnu.edu.ua/">https://kgrks.pnu.edu.ua/</a> , <a href="mailto:kgrks@pnu.edu.ua">kgrks@pnu.edu.ua</a>	
<b>Викладач</b>		
<b>Контактна інформація викладача</b>	<a href="mailto:iruna.rumyantseva@pnu.edu.ua">iruna.rumyantseva@pnu.edu.ua</a>  <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100010869663976">https://www.facebook.com/profile.php?id=100010869663976</a>	

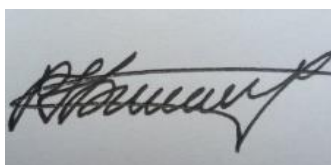
### 8. Політика навчальної дисципліни

<b>Академічна доброчесність</b>	<p>Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання не буде прийняте і буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).</p>
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за



	винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввічливих відео під час онлайн-конференцій.
<b>Відповідь викладача</b>	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Роботи, надіслані у Viber чи Telegram, також отримують відповідь протягом 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Оцінки дізнатися можна за вимогою за зверненням до викладача (скріншот чи фото).
<b>Додаткові бали</b>	Виставляються під час семінарських занять за участь у конференції з відповідною тематикою чи відповіді на додаткові питання.
<b>Неформальна освіта</b>	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Coursera та ВУМ online, Prometheus, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

**Викладач**



**Румянцева І.Б.**



