

**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 та ресторанного
бізнесу**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 7 від 15.01.2024р

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Міжнародні стандарти суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу
Викладач	к.геогр.н., доц. Мельник Надія Вікторівна
Контактний телефон викладача	+380992063551
Е-mail викладача	nadiia.v.melnyk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, 180 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни є аспекти, пов'язані з управлінням та обслуговуванням за стандартами якості у сфері гостинності, в тому числі в міжнародному середовищі.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу – 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.

Основні **цілі** – формування теоретичних знань і практичних навичок щодо особливостей класифікації засобів розміщення в Україні та світі; ознайомлення з нормативними документами, що регламентують діяльність готелів та інших засобів розміщення; вивчення досвіду міжнародних, європейських та національних стандартів в галузі надання послуг розміщення.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні 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.

Фахові компетентності:

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:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 07. Організувати 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.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	30/10
семінарські заняття / практичні	30/10
самостійна робота	120/160

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
1	241 Готельно-ресторанна справа	1 курс	вибіркова

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Тема 1. Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг	4	2	16
Тема 2. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 і ISO 10000	4	4	16
Тема 3. Діяльність міжнародних організацій у сфері стандартизації	2	2	16
Тема 4. Засоби розміщення – поняття, класифікація, типологія, категоризація	4	4	16
Тема 5. Стандарти якості Європейської економічної палати у сфері послуг (EuSS), Європейський готельний стандарт (EuHS).	2	4	16
Тема 6. Національні стандарти України	4	4	16
Тема 7. Світові стандарти діяльності персоналу засобів розміщення	2	2	16
Тема 8. Системи міжнародної екологічної стандартизації	2	2	16
Тема 9. Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП в закладах ресторанного господарства	4	4	16
Тема 10. Стандарти серії ISO 22000 – основа міжнародних вимог до безпеки харчових продуктів з принципами системи НАССР	2	2	16
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ	30	30	160

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Накопичування балів під час вивчення дисципліни Семінарські заняття – 30 б. Самостійна робота (КСР) – 10 б. Проміжний тестовий контроль – 20 б. Підсумковий тестовий контроль – 40 б. Максимальна кількість балів – 100 б.
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв’язання кейсів, робота з картою, виконання індивідуальних та групових проектів, опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять тощо). У такому випадку письмові елементи або частини семінарських занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Письмові роботи передбачені для заочної форми навчання. 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	За кожне семінарське заняття студент може отримати по 5 балів до загального рейтингу кількості балів. Додаткові бали виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів, участь у конференціях.
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов’язкового проходження двох проміжних тестових контролів, контролю самостійної роботи (КСР) у вигляді тестування, а також здачі практично-семінарських робіт. Для заочної форми навчання КСР замінений задачею індивідуальної роботи у вигляді представлення презентаційного проекту.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю являється залік, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни. Якщо студент претендує на вищу оцінку, аніж наявний рейтинговий бал, йому додатково пропонується скласти залік у вигляді тестування.

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	30
Самостійна робота (КСР)	10
Проміжний тестовий контроль	20

Підсумковий тестовий контроль	40
Максимальна кількість балів	100

7. Політика навчальної дисципліни

Письмові роботи: Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконання завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після семінарського 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», «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, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної 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 у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

8. Рекомендована література

Методична 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. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях Ч.1: навчально-наочний посібник. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка», 2018. 188 с.
3. Кропивна А.В., Бондаренко Г.С., Кропивний В. М. Стандартизація : навч. посіб. Електронне видання. Кропивницький; ЦНТУ, 2021. 307 с.
4. 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.
5. Салавеліс А.Д., Павловський С.М. Стандартизація, метрологія та сертифікація. Підручник. ОЛДІ ПЛЮС. 2023. 212 с.
6. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Підручник. Центр навчальної літератури. 2019. 426 с.

Базова

1. ДСТУ 1.5 – 93. Державна система стандартизації України. Основні положення. К.: Держстандарт України, 1993.
2. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення. К.: Держстандарт України, 1995.
3. Збірник ДСТУ з державної системи УкрСЕПРО (зі змін, та допов.). К.: Держстандарт України, 2000

4. 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.

Допоміжна

1. ISO 9001: 2015 Quality management systems – Requirements.
2. ISO 14001 : 2015 Environmental management systems – Requirements with guidance for use.
3. ISO 22000 : 2018 Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain.
4. SAI SA 8000 : 2001 Social Accountability International.
5. ISO 31000 : 2018 Risk management – Guidelines.
6. DSTU ISO 45001 : 2018 Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use.
7. ISO/IEC 27001 : 2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements.

Інформаційні ресурси

1. ДСТУ 3419-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення 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 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 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» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>
5. Закон України «Про стандартизацію» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
6. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>
7. Закон України Про метрологію та метрологічну діяльність URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>
8. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>
9. ДП «Укрметртестстандарт» URL: <https://ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/standard-ua/inter-org-standard-ua/inter-org-isoua>
10. Стандарти серії ISO, форми, моделі міжнародних стандартів: веб-сайт. URL: <https://www.iso.org/home.html>

Викладач



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