

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Міжнародні стандарти у сфері гостинності

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Освітня програма «Курортна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 7 від 15.01.2024 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Міжнародні стандарти у сфері гостинності
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	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/developer/course/view/7122
Консультації	Згідно графіку 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:

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

Фахові компетентності:

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування особливостей створення та функціонування суб'єктів курортного господарства.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг курортів.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного, ресторанного та курортного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу

ПРН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	16/6
семінарські заняття / практичні	14/4
самостійна робота	60/80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибіркового
3	241 Готельно-ресторанна справа	2 курс	вибіркова

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Тема 1. Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг.	2	2	8
Тема 2. Діяльність міжнародних організацій у сфері стандартизації	2	-	8
Тема 3. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 і ISO 10000	4	2	9
Тема 4. Системи міжнародної екологічної стандартизації	2	2	9
Тема 5. Стандарти якості Європейської економічної палати у сфері послуг (EuSS), Європейський готельний стандарт (EuHS).	2	2	9
Тема 6. Міжнародні стандарти харчової безпеки НАССР в закладах ресторанного господарства	2	4	9
Тема 7. Стандарти серії ISO 22000 – основа міжнародних вимог до безпеки харчових продуктів з принципами системи НАССР	2	2	8
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ	16	14	60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>Накопичування балів під час вивчення дисципліни</p> <p>Семінарські заняття – 30 б.</p> <p>Самостійна робота (КСР) – 10 б.</p> <p>Проміжний тестовий контроль – 20 б.</p> <p>Підсумковий тестовий контроль – 40 б.</p> <p>Максимальна кількість балів – 100 б.</p>
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, робота з

	<p>картою, виконання індивідуальних та групових проєктів, 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.</p> <p>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 проєкту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.</p>
Семінарські заняття	<p>За кожне семінарське заняття студент може отримати по 5 балів до загального рейтингу кількості балів.</p> <p>Додаткові бали виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів, участь у конференціях.</p>
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження двох проміжкових тестових контролів, контролю самостійної роботи (КСР) у вигляді тестування, а також здачі практично-семінарських робіт.</p> <p>Для заочної форми навчання КСР замінений здачею індивідуальної роботи у вигляді представлення презентаційного проєкту.</p>
Підсумковий контроль	<p>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.</p>

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 передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проєкти 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.nayka.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.**