

СИЛАБУС

навчальної дисципліни «Якість, стандартизація та сертифікація готельних і ресторанних послуг»

Спеціальність	241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА
Освітня програма	ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Курс / семестр вивчення	9 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції - 16 год.
	Практичні, семінарські заняття - 16 год.
	Самостійна робота - 118 год.
Вид індивідуального завдання	реферат
Форма підсумкового контролю	екзамен
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму
Викладач /і:	
Контактна інформація викладача/ів:	
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі
Анотація навчальної дисципліни:	
<p>Навчальна дисципліна забезпечує формування професійних компетентностей щодо засвоєння знань про методи управління якістю, стандартизації та сертифікації послуг на підприємствах готельного-ресторанного господарства, розроблення та сертифікації систем управління якістю в готелях і ресторанах, впровадження систем керування безпечністю харчових продуктів.</p> <p>Опанування цієї дисципліни сприятиме набуттю студентами компетенції у сфері управління якістю послуг на підприємствах готельного-ресторанного господарства, формування вимог нормативної документації до засобів розміщування і закладів ресторанного господарства</p>	
Мета навчальної дисципліни:	формування у студентів цілісної системи знань із якості, стандартизації та сертифікації готельних і ресторанних послуг; набуття навичок із використання досягнень сучасної стандартизації та сертифікації в управлінні якістю послуг готельно-ресторанного господарства.
Мета орієнтована на формування у студентів таких компетентностей:	ЗК5. Здатність аналізувати та структурувати проблеми підприємства і розробляти ефективні варіанти щодо їх вирішення. . ЗК6. Вміння з формування та розвитку інформаційно-

	<p>когнітивних технологій; стандартизації та систем управління якістю у сфері обслуговування.</p> <p>ФК23. Здатність до використання концептуальних принципів формування стандартів сервісу в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці.</p>
Програмні результати навчання (відповідно до освітньо-професійної програми)	<p>ПРН10. Вміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг закладів готельно-ресторанного бізнесу.</p>
Очікувані результати навчання:	<p>ОРН 1. Визначати вимоги до якості послуг в готельно-ресторанному господарстві як об'єкті управління у конкурентному просторі;</p> <p>ОРН 2. Визначати методи оцінки якості послуг у готельно-ресторанному господарстві;</p> <p>ОРН 3. Прояснити структуру національних систем стандартизації та сертифікації в Україні;</p> <p>ОРН 4. Аналізувати нормативно-правову базу з якості, стандартизації та сертифікації у готельно-ресторанному господарстві;</p> <p>ОРН 5. Інтерпретувати зміст основних національних і міжнародних стандартів у готельно-ресторанній сфері.</p> <p>ОРН 6. Описати основні терміни та визначення, що стосуються питань якості, стандартизації та сертифікації послуг у готельно-ресторанному господарстві;</p> <p>ОРН 7. Використовувати нормативну документацію, навчально-методичну, наукову та іншу літератури у сфері управління якістю, стандартизації і сертифікації готельних і ресторанних послуг;</p> <p>ОРН 8. Застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема під час розробки документації систем управління якістю і безпечністю харчових продуктів.</p>
Зміст навчальної дисципліни:	
<p>Тема 1. ЯКІСТЬ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ</p> <p>Тема 2. РОЗВИТОК СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ</p> <p>Тема 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ</p> <p>Тема 4. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ СИСТЕМИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ УКРАЇНИ</p> <p>Тема 5. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ РОБІТ ІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ</p> <p>Тема 6. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ І РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ</p> <p>Тема 7. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ СЕРТИФІКАЦІЇ</p> <p>Тема 8. НАЦІОНАЛЬНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УкрСЕПРО</p> <p>Тема 9. СЕРТИФІКАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ І РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ</p> <p>Тема 10. МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ТА ЇХНЕ ЗАСТОСУВАННЯ В УКРАЇНІ</p>	

Тема 11. СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 12. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕЧНІСТЮ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ НА ОСНОВІ ПРИНЦИПІВ НАССР

Рекомендовані джерела:

1. Бичківський Р. В., Столярчук П. Г., Гамула. Р. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація : підручник. Львів : Львівська Політехніка, 2002. 559 с.
2. Вакуленко А. В. Управління якістю : навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни. К. : КНЕУ, 2004. 168 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с. URL: https://kcollegeht.kr.ua/images/Electronni_pidruchniki/%D0%9D%D0%90%D0%92%D0%A7%D0%90%D0%9B_%D0%9D%D0%98%D0%99_%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%91%D0%9D%D0%98%D0%9A_%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%8E.pdf.
4. Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с. URL: http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2014/1/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97.pdf.
5. Кривощоків В. І., Друян В. М. Управління якістю та системи управління : навч. посіб. Донецьк : Норд-Прес, 2004. 350 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Malska_Marta/Hotelnyi_biznes_teoriia_ta_praktyka.pdf.
7. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. 297 с.
8. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : навч. посіб. / В. І. Павлов, О. В. Мишко, І. В. Опьонова, Н. В. Павліха ; за ред. М. І. Домішнього, Г. В. Дзіся, В. В. Оскольського. К. : Кондор, 2009. 230 с.
9. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
10. Саранча А. Г. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : підручник. К. : ЦНЛ, 2006. 672 с.
11. Стандартизація та управління якістю : навч. посіб. / Зенкін А. С., Хімичева Г. І., Єфіменко Н. А., Соловійов В. М. Черкаси : Вид. від. ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2008. 174 с.
12. Тарасова В. В., Малиновський А. С., Рибак М. Метрологія, стандартизація і сертифікація : підручник ; за заг. ред. В. В. Тарасової. К. : ЦНЛ, 2006. 264 с.
13. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2012. 328 с.

Система оцінювання результатів навчання:

Схема розподілу балів:

Екзамен	50 балів (поточний контроль)	10 балів (контроль виконання індивідуальних завдань)	40 балів (підсумковий контроль)
---------	---------------------------------	--	------------------------------------

Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю

Екзамен	30 балів (поточний контроль)	5 балів (контроль виконання індивідуальних завдань)	25 балів (підсумковий контроль)
---------	---------------------------------	--	------------------------------------

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни (поточний контроль) відбувається під час оцінювання контролю знань таких видів навчальних робіт:

- 1) Доповіді, виступи на практичних заняттях;
- 2) Усне опитування;
- 3) Електронне тестування;
- 4) Індивідуальні роботи з засвоєння тем курсу;
- 5) Виконання завдань самостійної роботи.

Кожний вид поточної навчальної роботи студента оцінюється за 5-бальною шкалою.

Шкала оцінювання результатів навчання:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу:

Політика дотримання академічної доброчесності

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит

тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

Комунікаційна політика

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Якість, стандартизація та сертифікація готельних і ресторанних послуг».

Політика щодо пропусків занять

Студенти мають відвідувати лекційні й практичні заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогаяне, може звернутися по допомогу до викладача.

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Бонуси

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

Силабус відповідає змісту освітньої програми: ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (а саме: відповідність назві дисципліни, кількості кредитів, формі підсумкового контролю, набору компетентностей і результатів навчання), яка пройшла процедуру рецензування стейкхолдерами.