



Уманський національний
університет садівництва

Факультет менеджменту

Кафедра туризму та готельно-
ресторанної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Міжнародні стандарти якості в сфері обслуговування»

Рівень вищої освіти:	<u>Початковий (короткий цикл)</u>
Спеціальність:	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Освітня програма:	<u>«Готельно-ресторанна справа»</u>
Семестр:	<u>4</u>
Рік навчання (курс):	<u>2</u>
Форма навчання:	<u>денна</u>
Кількість кредитів ЄКТС:	<u>3</u>
Мова викладання:	<u>українська</u>
Обов'язкова/вибіркова:	<u>обов'язкова</u>

Лектор курсу	Людмила МАЛЮГА, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Профайл лектора	https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/malyuga-lyudmila-mikolaivna.html
Контактна інформація лектора (e-mail)	maliuga-LM@ukr.net
Сторінка курсу в MOODLE	https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=934

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу	<ul style="list-style-type: none"> ➢ формування у здобувачів початкового рівня (короткого циклу) вищої освіти фундаментальних знань щодо міжнародних, європейських стандартів якості в сфері обслуговування.
Завдання курсу	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ознайомитися з основними категоріями стандартизації; розглянути міжнародні та вітчизняні стандарти і системи якості; ознайомитись з діяльністю міжнародних організацій у сфері стандартизації; виділити та проаналізувати нормативну документацію підприємств сфери обслуговування стосовно показників якості продукції та послуг.
Загальні компетентності	<ul style="list-style-type: none"> ➢ навички використання інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, обробки, аналізу та використання інформації з різних джерел; ➢ здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; ➢ цінування та повага мультикультурності.
Спеціальні компетентності	<ul style="list-style-type: none"> ➢ здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності; ➢ здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу; ➢ здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.
Програмні результати навчання	<ul style="list-style-type: none"> ➢ здатність проводити професійну діяльність на основі чинних нормативно-правових актів, міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; ➢ організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій, стандартів якості; ➢ оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності; ➢ контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції / практичні (семинарські,))	Результати навчання	Завдання	Оцінювання (балів)
Змістовий модуль 1. Загальні положення в управлінні якістю продукції і послуг				
Тема 1. Загальні положення концепції управління якістю	2/2	Знати категорійний апарат навчальної дисципліни. Вміти характеризувати особливості розвитку та еволюцію підходів до управління якістю.	Підготовка доповіді за темою практичного заняття.	5
Тема 2. Показники та методи визначення якості продукції	2/4	Знати класифікацію груп показників якості та методи їх визначення. Вміти аналізувати отримані різними методами показники якості.	Підготовка презентації за темою практичного заняття.	10
Змістовий модуль 2. Державне регулювання якості продукції і послуг				
Тема 3. Стандартизація в системі управління якістю	2/2	Знати суть, об'єкт, принципи, мету та законодавчі основи стандартизації. Вміти характеризувати механізм дії стандартизації.	Підготовка реферату за темою практичного заняття.	5
Тема 4. Державні стандарти України ДСТУ	2/2	Знати особливості створення стандартів та Основні положення ДСТУ ISO 9000. Вміти аналізувати та визначати напрями поліпшення стандартів.	Підготовка доповіді за темою практичного заняття.	5
Тема 5. Якість продукції як об'єкт управління у агросадбах	2/2	Знати особливості систем управління якістю. Вміти аналізувати системи управління якістю, організувати процес управління якістю продукції і послуг у агросадбах.	Підготовка презентації за темою практичного заняття.	10
Змістовий модуль 3. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості				
Тема 6. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості	2/2	Знати міжнародні організації і системи зі стандартизації, якості та сертифікації. Вміти аналізувати міжнародні системи стандартизації і сертифікації продукції.	Підготовка презентації за темою практичного заняття.	5
Тема 7. Діяльність міжнародних організацій у сфері стандартизації	2/2	Знати міжнародні та Європейські організації у сфері стандартизації. Вміти аналізувати та впроваджувати у діяльність міжнародні стандарти якості.	Підготовка реферату за темою практичного заняття.	10
Змістовий модуль 4. Міжнародні стандарти обслуговування у світовому готельному та				

ресторанному господарстві				
Тема 8. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві	2/2	Знати поняття й особливості якості готельних послуг. Вміти будувати системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.	Підготовка презентації за темою практичного заняття.	5
Тема 9. Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості	2/2	Знати нормативні документи у сфері міжнародної стандартизації; первинну та технологічну документацію якості продукції та послуг ресторанного господарства. Вміти організувати контроль якості продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства	Підготовка доповіді за темою практичного заняття	5
Тема 10. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства	2/2	Знати нормативні документи щодо безпеки харчових продуктів в закладах ресторанного господарства. Вміти аналізувати безпечність та якість харчової продукції.	Підготовка презентації за темою практичного заняття.	10
Всього за семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс	18/22			100

ПОЛІТИКА КУРСУ

Політика оцінювання	В основу рейтингового оцінювання знань закладена 100-бальна шкала оцінювання (максимально можлива сума балів, яку може набрати здобувач за всіма видами контролю знань з дисципліни з урахуванням поточної успішності, самостійної роботи, науково-дослідної роботи, модульного контролю, підсумкового контролю тощо). Встановлюється, що при вивченні дисципліни до моменту підсумкового контролю (іспиту) здобувач може набрати максимально 70 балів. На підсумковому контролі (іспит) здобувач може набрати максимально 30 балів, що в сумі і дає 100 балів.
Політика щодо академічної доброчесності	Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського НУС. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату плагіату.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (за погодженням із деканом факультету).

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
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни