

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ПРИКАРПАТСЬКОГО
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА»**



Циклова комісія професійної та практичної підготовки
(спеціальність «Готельно-ресторанна справа»)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ**

**СТАНДАРТИЗАЦІЯ
В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ**

Рівень освіти:	<u>фахова передвища освіта</u>
Освітня програма	<u>«Готельно-ресторанна справа»</u>
Спеціальність	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Галузь знань	<u>24 Сфера обслуговування</u>

Затверджено
на засіданні циклової комісії
професійної та практичної підготовки
(спеціальність «Готельно-ресторанна справа»)
Протокол № 1 від 31 серпня 2023 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Стандартизація в готелях і ресторанах
Викладач (-і)	Павлюк Світлана Миколаївна
Контактний телефон викладача	0688521526
E-mail викладача	svitlana.pavluyk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний
Обсяг дисципліни	3_кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua
Консультації	Синхронна комунікація відбувається згідно розкладу занять- стаціонарно чи дистанційно – на платформах Classromm, Webex. Асинхронна комунікація здійснюється в аудиторії впродовж усього процесу вивчення дисципліни, у межах робочого часу.

2. Анотація до навчальної дисципліни

Предметом вивчення стандартизації в готелях і ресторанах є методи і процеси стандартизації послуг, система теоретичних, методичних, законодавчих, практичних положень управління, реалізації стандартизації послуг отельного та ресторанного сервісу.

Зміст дисципліни передбачає формування системи знань, що важливою основою для набуття практичних навичок та вмінь здобувачів.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета дисципліни - формування базових знань і навичок щодо організаційних, нормативно-правових питань якісного обслуговування у готельній і ресторанній сфері, принципів ефективного функціонування підприємств, методів контролю та оцінювання рівня якості обслуговування, уміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю обслуговування формуванні майбутніх фахівців глибоких теоретичних знань умінь в області стандартизації в готелях і ресторанах, а також з питань управління якістю для забезпечення стабільної роботи готельно-ресторанного господарства в конкурентному середовищі.

Основними цілями є вивчення дисципліни є:

- навчити сучасних фахівців впевнено орієнтуватися у питаннях стандартизації, сертифікації якості послуг;
- ознайомити студентів з основними нормативними документами у сфері стандартизації, чинними в Україні, з організацією робіт із стандартизації, з правилами розроблення та застосування стандартів;
- вивчити методи контролю якості послуг готельно-ресторанної справи і порівняти фактичні показники якості з плановими.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Програмні компетентності

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності СК

СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.

Результати навчання РН

РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН 13. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

РН 14. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної
дисципліни

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	20
семінарські/практичні	20

самостійна робота	50		
Тема	Кількість годин		
	лекції	семінарські	самостійна робота
Тема 1. Основні поняття і визначення стандартизації. Види стандартизації. Значення стандартизації.	2	2	4
Тема 2. Державна політика в сфері стандартизації. Органи стандартизації в Україні. Державна система стандартизації України.	2	2	4
Тема 3. Міжнародні, регіональні, національні організації зі стандартизації. Міжнародні системи стандартів. Стадії розробки міжнародних стандартів.	2	2	4
Тема 4. Методичні основи стандартизації в готелях та аналогічних засобах розміщення.	2		2
Тема 5 Ефективність стандартизації в готелях і ресторанах.	2		2
Тема 6. Організація робіт зі стандартизації готелях і ресторанах.			3
Тема 7. Види нормативно-правових документів. Порядок розробки. Правила і методи прийняття міжнародних нормативних документів.	2	2	4
Тема 8. Застосування нормативно-правових документів в готельно-ресторанній справі.		2	4
Тема 9. Стандарти обслуговування в готелях і ресторанах.	2	2	4
Тема 10. Особливості та рівні стандартизації готельних послуг.	2		3
Тема 11. Гармонізація критеріїв готельної класифікації. Загальні вимоги до засобів розміщення різних категорій.		2	4
Тема 12. Особливості та рівні стандартизації ресторанних послуг.	2		4

Тема 13. Стандарти обслуговування гостей ресторану в готелі. Служба ресторанного обслуговування номерів.		2	4
Тема 14. Стандарти ресторану. Книга стандартів в закладах ресторанного господарства. Стандарти обслуговування в ресторані.		2	2
Тема 15. Техніко-економічна ефективність стандартизації в готелях і ресторанах.	2	2	2
Загальна	20	20	50

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>Система оцінювання сформованих компетентностей враховує види занять, які передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.</p> <p>Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни „Стандартизація в готелях і ресторанах” здійснюється на основі результатів поточного та підсумкового контролю у формі екзамену.</p> <p>Об’єктом оцінювання знань студентів є програмний матеріал теоретичного та практичного характеру навчальної дисципліни.</p> <p>Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовки студентів.</p> <p>Самостійна робота студента організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання та виконання індивідуального творчого завдання (презентації).</p> <p>Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння лекційного матеріалу, уміння самостійно опрацьовувати теоретичний матеріал, висловлювати та обґрунтовувати власні думки, проводити презентацію опрацьованого матеріалу (письмово чи усно). Завданням підсумкового контролю (іспиту) є перевірка розуміння студентами програмного матеріалу в цілому, здатності логічно та послідовно використовувати накопичені знання. Навчальна дисципліна передбачає захист курсового проєкту.</p> <p>Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Результати роботи студентів впродовж навчального семестру оцінюються в ході поточного контролю в діапазоні від 1 до 60 балів (включно), а результати підсумкового контролю (іспиту) оцінюються від 1 до 40 балів (включно).</p>
Вимоги до письмових робіт	<p>Вивчення дисципліни передбачає обов’язкове виконання студентами одної письмової контрольної роботи. На контрольну виносяться 2 описових завдання, які оцінюються в 7,5 балів, 10 закритих тестових запитань, які оцінюються по 1 балу. розв’язання практичної ситуації, яке оцінюється в 15 балів. Максимальний бал за контрольну становить 50.</p>
Семінарські заняття	<p>Кожен семінар передбачає підготовку письмових відповідей студентів на питання. Відповіді повинні бути підготовлені самостійно, потрібно</p>

	робити посилання. Всі студенти готують відповіді на вказані питання, а їх відсутність з будь-яких причин відпрацьовується.
Умови допуску до підсумкового контролю	Студент відвідав усі практичні заняття, виконав вимоги навчальної програми і отримав не менше, ніж 60 балів за поточну успішність. Написання та захист курсового проєкту.
Підсумковий контроль	Форма контролю - екзамен Форма здачі – комбінована (усна, письмова). Структура білета – 2 питання розписати повністю, тестові завдання. Розподіл балів: 2 питання по 10 балів, тестові 10 питань – 20 балів.

7. Політика навчальної дисципліни

1. Дотримання академічної доброчесності здобувачами фахової передвищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Ознайомитися з інформацією щодо положень та документів можна за покликанням <https://pnu.edu.ua/polozhennia-pro-zarobihannia-plahiatu/>

2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти - <https://ifk.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/pdf>

3. Відвідування занять. Якщо студент пропустив заняття, то зобов'язаний відпрацювати відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019 р.; із внесеними змінами наказом № 309 від 19 травня 2023 р.). Порядок та організація контролю знань здобувачів фахової передвищої освіти визначаються «Положенням про організацію освітнього процесу у Відокремленому структурному підрозділі «Івано-Франківський фаховий коледж Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», введеного в дію наказом ректора від 13 жовтня 2023 р № 830 [https://ifk.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/8/2022/05/eb685d9c-837e-46f6-a18f-030a4ea6a7c2 .pdf](https://ifk.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/8/2022/05/eb685d9c-837e-46f6-a18f-030a4ea6a7c2.pdf)

4. Неформальна освіта. Результати неформальної освіти зраховується згідно «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» <https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2022/11/neformalna-osvita.pdf>

8. Рекомендована література

1. Закони України: 1.1. «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315- VII;
- 1.2. «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015 № 124-VIII;
- 1.3. «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР;
- 1.4. «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 № 1314-VII;
- 1.5. «Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та

- Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державними членами, з іншої сторони» від 16.09.2014 № 1678-VII;
- 1.6. «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII;
- 1.7. «Про туризм» від 15.09.1995 №324/95-ВР.
2. . Постанова Кабінету Міністрів України «Про утворення Українського науково-дослідного і навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 21.08.2003 № 1337.
 3. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації» від 26.11.2014 № 1163-р.
 4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 – (Чинний від 01.10.2006). – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. – (Національний стандарт України).
 5. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – (Чинний від 23.12.2004) – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. (Національний стандарт України).
 6. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 23.12.2004]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 11 с. (Національний стандарт України). 99 236 Стандартизація в готелях
 7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 № 19.
 8. . Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджені наказом Мінекономіки та з питань євроінтеграції України від 24.07.2002 № 219.
 9. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : Підруч. / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – 2-ге вид., перероб. і допов. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 426 с.
 10. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. В.К. Федорченко, Л.Г. Лук'янов, Т.Т. Дорошенко – Київ : Вища школа, 2017. 237 с.
 11. Чурсіна Л. А. Стандартизація продукції та послуг : Навч. посіб. для вузів / Л. А. Чурсіна, О. П. Домбровська, Н. І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс. – К. : Видавництво Ліра-К, 2013. – 226 с.

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
2. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>
3. . Офіційний сайт Державного підприємства Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua>
4. Офіційний сайт Державного підприємства «Науководослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dndi-systema.lviv.ua>
5. Офіційний сайт Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrndnc.org.ua>
6. Наукова бібліотека Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Режим доступу: <http://lib.pnu.edu.ua>