

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
Факультет туризму
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор

“ _____ ” _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«Стандартизація суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному
господарстві»**
(шифр і назва навчальної дисципліни)

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа»

Інститут, факультет: Факультет туризму

Івано-Франківськ – 2021 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Стандартизація суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному господарстві» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа») 2021. 16 с.

Розробник:

Румянцева Ірина Богданівна, асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від “ ____ ” _____ травня _____ 2021 р., № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Клапчук В.М.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від “ ____ ” _____ 20 ____ р., № ____

Голова

Чорна Л.В.

“ ____ ” _____ 2021 р.

© Румянцева І.Б., 2021 рік
© Факультет туризму, 2021 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Самостійного вибору навчального закладу (цикл професійної та практичної підготовки)	
		Рік підготовки:	
Модулів – 1		3-й	3-й
Змістових модулів – 2		Семестр	
Індивідуальне науково-дослідне завдання – Сучасні міжнародні стандарти серії ISO 22000		6-й	6-й
Загальна кількість годин - 90		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання – 2 аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 60		16 год.	6 год.
	Практичні, семінарські		
	14 год.	4 год.	
	Лабораторні		
	0 год.	0 год.	
	Самостійна робота		
	60 год.	80 год.	
Індивідуальні завдання:			
Вид контролю: залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою курсу «Стандартизація суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному господарстві» є теоретична і практична підготовка студентів з питань науково-методичних принципів стандартизації, організації робіт із стандартизації, міжнародного співробітництва України в сфері стандартизації, метрології та управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі, формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок у сфері сертифікації, що дасть можливість у майбутній роботі в сфері готельно-ресторанного бізнесу гарантувати обіг конкурентоспроможних, високоякісних та оригінальних товарів і послуг, забезпечити ефективну роботу підприємств сфери послуг на внутрішньому та зовнішньому ринках.

Знання основ стандартизації, сертифікації, методів управління якістю, однаково важливі як для спеціалістів, які виробляють продукцію, так і тих, хто цю продукцію реалізує, зокрема у готельно-ресторанній справі та використовує (споживає). Відповідно, метою, вивчення даного курсу характеристика основних понять використовуваних у сфері державного регулювання якості товарів та послуг, та висвітлення їхніх організаційно-методичних принципів у сучасному конкурентному середовищі, зокрема у сфері обслуговування.

Для цього необхідно вирішити такі **завдання**: ознайомитися з термінами та визначеннями понять у галузі метрології, стандартизації, підтвердження відповідності та акредитації; засобами вимірювальної техніки та основними одиницями вимірювання; вітчизняними, європейськими та міжнародними стандартами в галузі якості у сфері готельно-ресторанного бізнесу, результатами міжнародної та регіональної співпраці України в галузі технічного регулювання життєдіяльності суспільства; впровадженням систем управління якістю та систем екологічного управління у готельно-ресторанному бізнесі України, а також ознайомлення та набуття практичних навичок роботи з технічними законодавствами та нормативними документами, що регламентують правила і процеси сертифікації продукції, послуг і систем якості в Україні та за кордоном, ознайомлення зі структурою та роботою системи УкрСЕПРО та принципами організації роботи систем сертифікації інших держав, а також міжнародних організацій, ознайомлення з принципами сертифікації окремих видів продукції і послуг у сфері готельно-ресторанного

бізнесу.

Курс розроблено таким чином, щоб надати студентам наукові, нормативні й організаційні основи метрології, стандартизації, сертифікації й акредитації та формувати знання, вміння і навички у діяльності готельно-ресторанного бізнесу там сфери послуг.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- основні закони та положення департаменту стандартизації України;
- основні принципи, методи і напрямки стандартизації продукції та послуг;
- міжнародні законодавчі організації і їх роль у розвитку державної стандартизації, сертифікації і метрології;
- категорії та види національних і міжнародних стандартів та інших нормативних документів;
- порядок розробки та затвердження нормативних документів на харчові продукти та послуги;
- порядок проведення сертифікації, та умови впровадження нових видів продукції та послуг в індустрії гостинності;
- сучасної сертифікації продукції і послуг відповідно до світових вимог;
- забезпечення безпеки продукції та послуг для життя, здоров'я споживачів та охорони навколишнього середовища;
- основи теорії вимірювання і забезпечення єдності вимірювань;
- методи і засоби вимірювань властивостей сировини, готової продукції та послуг;
- відповідальність за порушення законодавства в галузі стандартизації, сертифікації і метрології.

вміти:

- використовувати теоретичні знання для практичного вирішення завдань, пов'язаних з стандартизацією, сертифікацією та метрологічним забезпеченням готельно-ресторанного господарства;
- визначати види і категорії нормативних документів, оцінити відповідність якості продукції і послуг діючим стандартам;
- користуватися діючою нормативною документацією;
- оцінювати рівень якості сировини, продукції та наданих послуг;
- розробляти стандарти на нові види продукції та оформляти сертифікати на відповідність продукції і наданих послуг вимогам діючих стандартів;
- аналізувати існуючий потенціал підприємства сфери послуг щодо здійснення того чи іншого виду сертифікації, користуючись статистичною та плановою документацією та стандартними методиками;
- оцінювати засоби вимірювання, єдність вимірювань, кваліметрія;
- вміло здійснювати пошук інформації, необхідної в процесі розробки і застосування стандартів на вироби;

- вибирати (формувати) показники якості продукції послуг;
- скласти проект технічних умов на продукцію або послугу;
- орієнтуватися в основних правилах функціонування систем якості, які використовують у різних країнах;
- використовувати отримані знання для вирішення завдань з забезпечення конкурентноспроможності вітчизняної продукції на світовому ринку;
- впроваджувати систему HACCP в роботі закладів харчування;
- застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем стандартизації і сертифікації відповідно до вимог ISO 9000.

3. Програма навчальної дисципліни ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.

Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання

Тема 1. Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства

Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання. Історичне коріння міжнародної стандартизації. Історія становлення вітчизняної стандартизації. Основна термінологія стандартизації. Вивчення основних понять стандартизації: об'єкт стандартизації, галузь, нормативний документ, стандарт, технічні умови, безпека, охорона здоров'я людей, охорона навколишнього середовища, сумісність, взаємозамінність, уніфікація та ін.

Тема 2. Мета стандартизації. Завдання стандартизації.

Структура стандартизації як галузь науково-технічної діяльності. Взаємозв'язок методів стандартизації. Системи класифікації. Напрями розвитку та основні принципи стандартизації. Головні функції стандартизації.

Закон України про стандартизацію. Засади законодавчого впровадження стандартів. Національна система стандартизації, основні етапи її становлення. Категорії нормативних документів згідно з ДСТУ. Вивчення порядку роботи з нормативними документами (база, вибір за їх назвою, тематикою, типи). Національні (державні) статистичні класифікації (класифікатори). Державний нагляд за додержанням стандартів.

Тема 3. Міжнародна стандартизація

Міжнародна система стандартизації. Інтеграція України до Європейського Союзу. Міжнародна організація із стандартизації – ISO та Міжнародна електротехнічна комісія ІЕС. Функції та структура. Робочі органи. Характеристика діяльності. Регіональна система стандартизації.

Тема 4. Стандартизація послуг якості обслуговування в Україні та в інших країнах світу

Атестація надання послуг рекомендована для готелів. Швейцарське готельне товариство. Класифікація, розроблена авторитетною в готельному бізнесі фірмою Business Travel International. Історія розвитку офіційної системи класифікації готелів у колишньому СРСР. Історія класифікації готельного фонду України.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації послуг та підприємств у сфері готельного та ресторанного бізнесу

Тема 5. Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації

Категорія якості в системі сертифікації. Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації. Вимоги до органів сертифікації та

випробувальних лабораторій і їх акредитація. Загальні правила, схеми та порядок проведення сертифікації.

Тема 6. Система сертифікації в Україні

Концепція державної політики в сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Адаптація міжнародних стандартів у систему сертифікації України (ISO, НАССР). Основні положення системи підтвердження відповідності. Загальні відомості про систему сертифікації УкрСЕПРО.

Ідентифікація продукції і послуг у сфері обслуговування.

Обов'язкова і добровільна сертифікація. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації; сертифікат відповідності, знак відповідності і т.д. Загальні принципи організації сертифікації послуг. Сертифікація готельних послуг і послуг громадського харчування в Україні

Тема 7. Метрологічне забезпечення якості продукції

Основний постулат метрології. Характеристика факторів, що впливають на результат вимірювання. Обробка результатів вимірювань. Штрих-коди. Програмований контроль. Розвиток кваліметрії як науки. Показники якості. Вимірювання якості. Експертна оцінка якості продукції, послуг. Відповідальність за порушення законодавства про метрологію

Тема 8. Сертифікація безпечності систем якості та систем екологічного управління в Україні

Терміни та визначення понять у галузі підтвердження відповідності. З історії сертифікації в Україні Порядок сертифікації системи управління якістю. (СУЯ) і системи екологічного управління (СЕУ). Впровадження системи НАССР в заклади харчування. Етапи впровадження і принципи НАССР.

Основні положення та перспективи розвитку екологічної сертифікації.

Знати екологічну безпеку, екологічний сертифікат, екосертифікація, екомаркування, систему управління навколишнім середовищем, систему управління промисловими відходами.

Знати міжнародні норми і правила сертифікації. Європейські стандарти EN серії 45000.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	у сь ог о	у тому числі					ус ь о го	у тому числі				
		л	п	лаб	ін д	с. р.		л	п	ла б	інд	с.р
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовний модуль 1. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання												
Тема 1. Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства	14	2	2	0	0	10	12	1	1	0	0	10
Тема 2. Мета стандартизації. Завдання стандартизації	16	2	2	0	0	12	14	1	1	0	0	12
Тема 3. Міжнародна стандартизація	12	2	2	0	0	8	19	1	0	0	0	18
Тема 4. Стандартизація послуг якості обслуговування в Україні та в інших країнах світу	14	2	2	0	0	10	11	1	0	0	0	10
Разом за змістовим модулем 1	56	8	8	0	0	40	56	4	2	0	0	50
Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації послуг та підприємств у сфері готельного та ресторанного бізнесу												
Тема 5. Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації	12	2	2	0	0	8	20	1	1	0	0	18
Тема 6. Система сертифікації в Україні	9	2	2	0	0	5	12	1	1	0	0	10
Тема 7. Метрологічне забезпечення якості продукції	8	2	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Тема 8. Сертифікація безпечності систем якості та систем екологічного управління в Україні	5	2	1	0	0	2	2	0	0	0	0	2
Разом за змістовим модулем 2	34	8	6	0	0	20	34	2	2	0	0	30
Усього годин	90	16	14	0	0	60	90	6	4	0	0	80

5. Теми семінарських занять(денна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства	2
2.	Мета стандартизації. Завдання стандартизації	2
3.	Міжнародна стандартизація	2
4.	Стандартизація послуг якості обслуговування в Україні та в інших країнах світу	2
5.	Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації	2
6.	Система сертифікації в Україні	2
7.	Метрологічне забезпечення якості продукції	1
8.	Сертифікація безпечності систем якості та систем екологічного управління в Україні	1
Всього		14

6. Теми практичних занять (заочна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства	1
2.	Мета стандартизації. Завдання стандартизації	1
3.	Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації	1
4.	Система сертифікації в Україні	1
Всього		4

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

8. Самостійна робота (денна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства	10
2.	Мета стандартизації. Завдання стандартизації	12

3.	Міжнародна стандартизація	8
4.	Стандартизація послуг якості обслуговування в Україні та в інших країнах світу	10
5.	Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації	8
6.	Система сертифікації в Україні	5
7.	Метрологічне забезпечення якості продукції	5
8.	Сертифікація безпечності систем якості та систем екологічного управління в Україні	2
	Разом	60

1. Самостійна робота (заочна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства	10
2.	Мета стандартизації. Завдання стандартизації	12
3.	Міжнародна стандартизація	18
4.	Стандартизація послуг якості обслуговування в Україні та в інших країнах світу	10
5.	Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації	18
6.	Система сертифікації в Україні	10
7.	Сертифікація безпечності систем якості та систем екологічного управління в Україні	2
	Разом	80

10. Індивідуальні завдання

1. Міжнародні метрологічні організації.
2. Державна метрологічна система.
3. Законодавство про метрологію та метрологічну діяльність.
4. Нормативні документи з метрології. Застосування, ввезення, виробництво.
5. Принципи управління якістю продукції в готельно-ресторанному бізнесі. Класифікація показників якості продукції.

6. Метрологічне забезпечення якості продукції на етапах розробки, виготовлення, експлуатації.
7. Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.
8. Знак відповідності.
9. Сертифікація послуг ресторанного господарства.
10. Сертифікація готельних послуг.
11. Атестація виробництва, сертифікація систем якості та послуг.
12. Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації.
13. Загальні правила, схеми та порядок проведення сертифікації.
14. Інтеграція України до Європейського Союзу.
15. Впровадження системи НАССР в заклади ресторанного бізнесу.

11. Методи навчання

В процесі викладання дисципліни використовуються такі методи навчання:

- методи організації і проведення навчально-пізнавальної діяльності (словесні, наочні, практичні, контрольні, проблемно-пошукові, індуктивно-дедуктивні)
- методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності (пізнавальні ігри, навчальні дискусії, заохочення навчальної діяльності)
- методи контролю і самоконтролю в навчанні (опитування, письмові роботи, тестування, контрольні роботи, самоконтроль)
- методи організації та самоорганізації навчально-пізнавальної діяльності, методи стимулювання та мотивації.

12. Методи контролю

Система перевірки та оцінювання знань студентів з курсу протягом навчання за семестр включає поточний, модульний та семестровий контроль знань, а саме:

- 1) усне опитування на семінарських заняттях;
- 2) виконання самостійних практичних робіт;
- 3)) індивідуальні завдання;
- 4) тестовий контроль знань;
- 5) підсумковий тестовий контроль (залік).

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, семінарських занять і має на меті перевірити рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу.

При проведенні ***практичних робіт*** студент повинен вміти повністю розкрити теоретичні питання, розв'язати практичні завдання, зробити відповідні висновки до них, дати правильну відповідь на тестові завдання.

При проведенні тестового контролю визначається рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу.

13. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота							Тестовий контроль		Самостійна робота	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	ТКЗ-1	ТКЗ-2		
Max=40							Max=40		Max=20	100

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

14. 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	
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D		
50 – 59	E	задовільно	
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Рекомендована література

1. Богомолов О.В., Сафонова О.М., Шаповаленко О.І. Управління якістю переробних і харчових виробництв. Харків: Еспада, 2006. 296 с.
2. Бичківський Р.В., Столярчук П.Г., Гамула П.Р. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник. 2-ге вид., випр. і доп. Львів: Львівська політехніка, 2004. 560 с.
3. Давидова, О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник. Х.: ХНАМГ, 2012. 414 с.
4. Долина Л. Ф. Стандартизація та метрологія у сфері охорони довкілля: Навч. Посібник. Київ: Знання, 2007. 199 с.
5. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2001. 446 с.
6. Клименко М. О. Метрологія, стандартизація і сертифікація в екології: підручник. Київ: Академія, 2006. 368 с.
7. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: Підручник. К.: ЦУЛ, 2006. 672 с.
8. Тарасова В.В., Малиновський А.С., Рибак М.Ф. Метрологія, стандартизація і сертифікація: Підручник. К.: ЦУЛ, 2006. 264 с.
9. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Донецьк: Дон ДУЕТ, 2006. 211 с.
10. Основи метрології та вимірювальної техніки. Навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2006. 151 с.

Інформаційні ресурси

1. ДСТУ 3419-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення [Електронний ресурс] 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 [Електронний ресурс]

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 [Електронний ресурс] 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" [Електронний ресурс]. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>

5. Закон України "Про відходи" [Електронний ресурс] URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/187/98-%D0%B2%D1%80#Text>

6. Закон України «Про стандартизацію» [Електронний ресурс] URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>

7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [Електронний ресурс] URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>

8. Закон України Про метрологію та метрологічну діяльність [Електронний ресурс] URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>

9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс] URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

10. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс] URL:
<https://ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/standard-ua/inter-org-standard-ua/inter-org-iso-ua>

11. Закон України Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>