

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«Стандартизація суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному
господарстві»**

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № від 25.05. 2021 р.

м. Івано-Франківськ – 2021

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Стандартизація суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному господарстві
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	3/6
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 16 год. Семінарські заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/

2. Опис дисципліни

Мега курсу: Стандартизація суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному господарстві становлять невід'ємну частину діяльності людства і безпосередньо впливають на якість життя, товарів та послуг, але розуміються та інтерпретуються різними людьми по-різному. Тому важливо, щоб ці складові розумілися відповідно до задач, поставлених перед цими видами людської діяльності. 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.

Цілі курсу: формування у студентів здатності вчитися і оволодівати сучасними знаннями, знати питання науково-методичних принципів стандартизації суб'єктів і послуг у готельно-ресторанному господарстві, організації робіт із стандартизації, міжнародного співробітництва України в сфері стандартизації, метрології та управління якістю послуг; отримання студентами базових знань у зазначених областях діяльності і більш повне розуміння ними принципів діяльності.

Компетентності:

ЗК 2. Здатність працювати з інформацією, у тому числі в глобальних комп'ютерних мережах.

ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності.

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Програмні результати навчання:

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 9. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Сутність стандартизації та її вплив на розвиток суспільства	Знати стандартизацію як важливу складову системи технічного регулювання. Знати історичне коріння міжнародної стандартизації. Знати історію становлення вітчизняної стандартизації. Знати основну термінологію 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.	Питання, тести, практична робота
2.	Мета стандартизації. Завдання стандартизації	Знати структуру стандартизації як галузі науково-технічної діяльності. Взаємозв'язок методів стандартизації. Системи класифікації. Знати 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.	Питання, тести, практична робота
3.	Міжнародна стандартизація	Знати міжнародну систему стандартизації. Інтеграція України до Європейського Союзу. Знати міжнародну організацію із стандартизації – ISO та міжнародну електротехнічну комісію ІЕС. Функції та структура. Робочі органи. Знати характеристику діяльності. Регіональну систему стандартизації.	Питання, тести, практична робота

4.	Стандартизація послуг якості обслуговування в Україні та в інших країнах світу	Знати атестацію надання послуг рекомендовану для готелів. Швейцарське готельне товариство. Класифікацію, розроблену авторитетною в готельному бізнесі фірмою Business Travel International. Знати історію розвитку офіційної системи класифікації готелів у колишньому СРСР. Знати історію класифікації готельного фонду України.	Питання, тести, практична робота
5.	Якість продукції та послуг – основа систем сертифікації	Знати категорії 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.	Питання, тести, практична робота
6.	Система сертифікації в Україні	Знати Концепцію державної політики в сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Знати адаптацію міжнародних стандартів у систему сертифікації України (ISO, НАССР). Знати основні положення системи підтвердження відповідності. Знати загальні відомості про систему сертифікації УкрСЕГПРО. Знати ідентифікацію продукції і послуг у сфері обслуговування. Знати Обов'язкову і добровільну сертифікацію. Знати основні принципи та загальні правила системи сертифікації; сертифікат відповідності, знак відповідності і т.д. Знати загальні принципи організації сертифікації послуг. Знати сертифікацію готельних послуг і послуг громадського харчування в Україні	Питання, тести, практична робота
7.	Метрологічне забезпечення якості продукції	Знати основний постулат метрології. Характеристику факторів, що впливають на результат вимірювання. Обробку результатів вимірювань. Штрих-коди. Програмований контроль. Розвиток кваліметрії як науки. Показники якості. Вимірювання якості. Експертну оцінку якості продукції, послуг. Відповідальність за порушення законодавства про метрологію	Питання, тести, практична робота
8.	Сертифікація безпечності систем якості та систем екологічного управління в Україні	Знати терміни та визначення понять у галузі підтвердження відповідності. З історії сертифікації в Україні Порядок сертифікації системи управління якістю. (СУЯ) і системи екологічного управління (СЕУ).	Питання, тести, практична робота

		Знати 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. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	40
Самостійна робота	20
Проміжний тестовий контроль	40
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції																		0
Семінарські з-тя		5		5		5		5		5		5		5		5		40
Самостійна р-та															20			20
Проміжний тестовий контроль							20						20					40
Залік																		
Всього за тиждень		5		5		5	20	5		5		5	20	5	25			100

6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа
Рекомендована література
1. Про захист прав споживачів: закон України № 1023-ХІІ.
2. Баль – Прилипко Л.В., Слободянюк Н.М., Поліщук Г.Є., Буряк В.Г. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю. Навчальний посібник К.: ЦП «Компринт», 2017. 587 с.
3. Богомолів О.В., Сафонова О.М., Шаповаленко О.І. Управління якістю переробних і харчових виробництв. Харків: Еспада, 2006. 296 с.
4. 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.

5. 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.
6. Долина Л. Ф. Стандартизація та метрологія у сфері охорони довкілля: Навч. Посібник. Київ: Знання, 2007. 199 с.
7. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2001. 446 с.
8. Клименко М. О. Метрологія, стандартизація і сертифікація в екології: підручник. Київ: Академія, 2006. 368 с.
9. Мережко В. В. Сертифікація продукції та послуг: підручник. Київ: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2002. 298 с.
10. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
11. Петровська М. А. Екологічний менеджмент: Навч. посібник Львів: Видавн. центр ЛНУ імені Івана Франка, 2006. 187 с.
12. Притульська Н.В. Ідентифікація продовольчих товарів: теорія і практика. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015.145 с.
13. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: Навч. посіб. К.; Київ. нац. торг.-екон.ун-т, 2013. 244 с.
14. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: Підручник. К.: ЦУЛ, 2006. 672 с.
15. Тарасова В.В., Малиновський А.С., Рибак М.Ф. Метрологія, стандартизація і сертифікація: Підручник. К.: ЦУЛ, 2006. 264 с.
16. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Донецьк: Дон ДУЕТ, 2006. 211 с.
17. Основи метрології та виміральної техніки. Навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2006. 151 с.
18. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / уклад: О. І. Черевко, Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. Харків: Фавор ЛТД, 2003. 440 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>

7. Контактна інформація

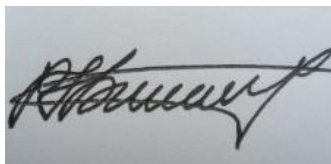
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201б, ауд.326, URL: https://kgrks.pnu.edu.ua/ , kgrks@pnu.edu.ua
Викладач Гостьові лектори	асис. Румянцева Ірина Богданівна
Контактна інформація викладача	iruna.rumyntceva@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. 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 ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
---------------------------------	--

	В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання не буде прийняте і буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
Відповідь викладача	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Роботи, надіслані у Viber чи Telegram, також отримують відповідь протягом 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Оцінки дізнатися можна за вимогою за зверненням до викладача (скріншот чи фото).
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за участь у конференції з відповідною тематикою чи відповіді на додаткові питання.
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Coursera та ВУМ online, Prometheus, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

Викладач



Румянцева І.Б.