



Силабус навчальної дисципліни
«Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування»

Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма	Туризм
Освітній рівень	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Курс / семестр	2 курс 3 семестр або 2 курс 4 семестр, або 3 курс 5 семестр, або 3 курс 6 семестр, або 4 курс 7 семестр, або 4 курс 8 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 24 год. Лабораторні – 0 год. Самостійна робота – 102 год.
Форма семестрового контролю	Екзамен
Кафедра	Кафедра туризму, 1 корпус, ауд. 316, тел. (057)758-77-26 (дод. 451), сайт кафедри: http://tourism.hneu.edu.ua/
Викладач (-і)	Стрижак Олена Олегівна, к.е.н., доцент
Контактна інформація викладача (-ів)	ssssellennnn@gmail.com
Дні навчальних занять	Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять
Консультації	На кафедрі туризму, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС
Мета навчальної дисципліни: є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю в сфері обслуговування, а також набуття практичних вмінь і навичок із забезпечення міжнародних стандартів якості послуг на підприємствах сфери обслуговування.	
Структурно-логічна схема вивчення дисципліни:	
Пререквізити	Постреквізити
-	-
-	-
Зміст навчальної дисципліни	
Змістовий модуль 1. Науково-практичні основи управління якістю	
Тема 1. Наукові підходи до управління якістю	
Тема 2. Міжнародний досвід управління якістю	
Тема 3. Тотальне управління якістю (TQM)	
Тема 4. Система якості в стандартах ISO серії 9000	
Тема 5. Сертифікація систем якості	
Змістовий модуль 2. Організація управління якістю в сфері обслуговування	
Тема 6. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	
Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	
Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю	
Тема 9. Аудит якості	
Тема 10. Ефективність управління якістю послуг на підприємстві сфери обслуговування	
Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни	
Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM	



Форми та методи оцінювання

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту складати іспит – 35 балів).

Підсумковий контроль результатів навчання у студентів здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену. Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів). Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімум можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімум можлива кількість балів, набраних на екзамені – 25.

Поточний контроль включає наступні контрольні заходи: завдання за темами (робота на практичних заняттях), індивідуальні опитування, компетентнісно-орієнтовані завдання, письмові контрольні роботи.

Більш детальна інформація щодо системи оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Політики навчальної дисципліни

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порухеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм та методів оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.