



**Силабус навчальної дисципліни**  
**«Міжнародні стандарти та якість обслуговування**  
**у закладах готельно-ресторанного бізнесу»**

<b>Спеціальність</b>	241 Готельно-ресторанна справа	
<b>Освітня програма</b>	Готельно-ресторанний бізнес	
<b>Освітній рівень</b>	Другий (магістерський) рівень вищої освіти	
<b>Статус дисципліни</b>	Обов'язкова	
<b>Мова викладання</b>	Українська	
<b>Курс / семестр</b>	1 курс, 1 семестр	
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	4 кредити	
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції – 18 год.	
	Практичні (семінарські) – 12 год.	
	Самостійна робота – 90 год.	
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Екзамен	
<b>Кафедра</b>	Кафедра готельного і ресторанного бізнесу, ауд. 307 головного корпусу, +38 (057) 702-18-32, (дод. 3-28), сайт кафедри: <a href="http://hrb.hneu.edu.ua/">http://hrb.hneu.edu.ua/</a>	
<b>Викладач (-і)</b>	Давидова Оксана Юріївна, завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу, д.е.н., професор	
<b>Контактна інформація викладача (-ів)</b>	davydova_oks@ukr.net, <a href="mailto:davydova190572@gmail.com">davydova190572@gmail.com</a>	
<b>Дні занять</b>	Лекція: <a href="#">згідно діючого розкладу занять</a> Практичні: <a href="#">згідно діючого розкладу занять</a>	
<b>Консультації</b>	На кафедрі готельного і ресторанного бізнесу, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС	
<b>Мета навчальної дисципліни:</b> формування цілісної системи знань щодо особливостей організації обслуговування відповідно до міжнародних стандартів у готельному і ресторанному бізнесі, механізмів управління якістю обслуговування у підприємствах готельного і ресторанного бізнесу; практичних навичок щодо процесу формування та розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельного і ресторанного бізнесу, кадрового забезпечення підприємства; навичок розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток		
<b>Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни</b>		
<b>Пререквізити</b>		<b>Постреквізити</b>
Інноваційні технології у готельному бізнесі		Девелопмент та управління ресурсами в закладах гостинності
Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг		Міжнародні бізнес-стратегії підприємства
		Дипломна робота
<b>Зміст навчальної дисципліни</b>		
<b>Змістовий модуль 1. Міжнародні стандарти як частина державної системи стандартизації послуг готельно-ресторанного бізнесу</b>		
<b>Тема 1. Вступ. Міжнародні стандарти та якість в умовах ринкової економіки</b>		



**Тема 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості на усіх стадіях життєвого циклу продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності**

**Тема 3. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості**

**Тема 4. Організаційно-методичні принципи сучасних систем управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. Міжнародні стандарти ISO серії 9000. Базові концепції та ідеологія загального управління якістю (TQM)**

**Тема 5. Методологічні концепції міжнародної системи управління безпекою харчової продукції – системи HACCP**

**Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості. Розробка та впровадження стандартів обслуговування у готельному та ресторанному бізнесі**

**Тема 6. Міжнародні та національні стандарти, що регламентують діяльність закладів готельного бізнесу**

**Тема 7. Міжнародні та національні стандарти, що регламентують діяльність закладів ресторанного бізнесу**

**Тема 8. Методологічні аспекти розробки міжнародних стандартів обслуговування в сфері готельного та ресторанного бізнесу**

**Тема 9. Кадрове забезпечення підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Тренінгові процедури для обслуговуючого персоналу засобів розміщення**

#### **Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни**

*Мультимедійний проектор*

#### **Система оцінювання результатів навчання**

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35. Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної «Відомості обліку успішності».

Більш детальна інформація щодо оцінювання наведена в технологічній карті дисципліни.

#### **Політики навчальної дисципліни**

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями 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 оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни***