



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

Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	Готельно-ресторанний бізнес
Освітній рівень	Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	1 рік навчання, 1 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	4 кредити
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 18 год. Практичні (семінарські) – 12 год. Самостійна робота – 90 год.
Форма підсумкового контролю	Екзамен
Кафедра	Кафедра готельного і ресторанного бізнесу, ауд. 307 головного корпусу, +38 (057) 702-18-32, (дод. 3-28), сайт кафедри: http://kafgrb.hneu.edu.ua/
Викладач (-і)	Давидова Оксана Юріївна, завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу, д.е.н., професор
Контактна інформація викладача (-ів)	davydova190572@gmail.com
Дні занять	Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять
Консультації	На кафедрі готельного і ресторанного бізнесу, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС

Мета навчальної дисципліни: 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

Передумови для навчання

Перелік попередньо прослуханих дисциплін: Інноваційні технології у готельному бізнесі, Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Міжнародні стандарти як частина державної системи стандартизації послуг готельно-ресторанного бізнесу

Тема 1. Вступ. Міжнародні стандарти та якість в умовах ринкової економіки

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 НАССР

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 проєктор, ПНС ХНЕУ ім С Кузнеця, ZOOM

Сторінка курсу на платформі Moodle <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=9238>
(персональна навчальна система)

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. 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 оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

Силабус затверджено на засіданні кафедри «21» березня 2023 року. Протокол № 8