Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	241.010 Міжнародний готельно-ресторанний бізнес
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	3 курс, 6 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	4
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 18 год.
	Практичні (семінарські) – 18 год.
	Лабораторні – 0 год.
	Самостійна робота – 84 год.
Форма підсумкового контролю	Іспит
Кафедра	Кафедра міжнародної економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, м. Харків, пр. Науки, 9-а. к. 201, +38 (057) 702-18-32, http://mev.hneu.edu.ua/international-economics-and-management/
Викладач (-і)	Фролова Тетяна Володимирівна, викладач кафедри міжнародної економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності
Контактна інформація викладача (-ів)	tetfrol70@ukr.net +380502552621
Дні занять	
Консультації	Консультації (дистанційно) за домовленістю з ініціативи здобувачів; листування за допомогою електронної пошти tetfrol70@ukr.net (у форматі 24/7 кожного дня); аудіоспілкування або повідомлення у сервісах Viber, Telegram (за графіком консультацій викладача).

Мета навчальної дисципліни: отримання студентами знань об'єктивних процесів та специфічних особливостей використання міжнародних стандартів якості готельно-ресторанних послуг, а також навичок їх практичного застосування.

Передумови для навчання

Перелік попередньо прослуханих дисциплін / Знання, вміння, навички, якими повинен володіти здобувач, щоб приступити до вивчення дисципліни

Попередні дисципліни	Знання, вміння, навички, якими повинен володіти здобувач, щоб приступити до вивчення дисципліни
Економічна теорія; Статистика; Технологія та організація ресторанної справи; Технологія та організація готельного обслуговування; Основи гастрономії та сервісології; Стандартизація і сертифікація	Знання та розуміння предметної області професійної діяльності. Вміння використовувати нормативні та правові акти, що регламентують професійну діяльність. Вміння вирішувати проблемні ситуації в процесі виконання функцій виробництва і обслуговування на підприємствах сервісу. Загальнокультурні та професійні навички, що дозволяють здійснювати вибір необхідних методів і засобів процесів стандартизації.

Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Міжнародні стандарти якості послуг в готельному господарстві

1. Сутність, роль та методологічні засади міжнародних стандартів якості послуг на підприємствах готельного господарства.

1.1. Сутність стандартизації та її роль у розвитку сфери послуг на підприємствах готельного господарства.

1.2. Основні стандарти, що діють у світовій практиці.

1.3. Історичний екскурс розробки стандартів якості послуг підприємств готельного господарства

2. Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного господарства 2.1. Визначення та класифікація підприємств готельного господарства 2.2. Підходи до застосування систем категоризації підприємств готельного господарства в міжнародній практиці **3. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві** 3.1. Поняття й особливості якості готельних послуг 3.2. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства 3.3. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах **4. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві** 4.1. Стандарти якості Європейської економічної палати у сфері послуг (EuSS), Європейський готельний стандарт (EuHS) 4.2. Єдина система стандартів для готелів Hotelstars Union 4.3. ХОТРЕК – конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському Співтоваристві 4.4. Основні національні стандарти готельного бізнесу в Україні **5. Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності** 5.1. Міжнародні готельні ланцюги – готельні мережі світу. 5.2. Міжнародні готельні ланцюги на українському ринку готельних послуг **Змістовний модуль 2. Міжнародні стандарти якості послуг в ресторанному господарстві** **6. Теоретичні основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства** 6.1. Історія стандартизації обслуговування в закладах ресторанного господарства 6.2. Міжнародні методи розробки стандартів обслуговування, контроль над виконанням стандартів в закладах ресторанного господарства **7. Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства.** 7.1. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. 7.2. Вимоги міжнародної нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів та класу. 7.3. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства 7.4. Міжнародні вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства **8. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства.** 8.1. Кодекс Аліментаріус (Codex Alimentarius) – сукупність визнаних міжнародною спільнотою стандартів на продукти харчування. 8.2. Комісія Кодексу Аліментаріус – створення погоджених на міжнародному рівні правил національної системи контролю за продуктами. 8.3. Міжнародні стандарти харчової безпеки ХАССП («Hazard Analysis and Critical Control Points» HACCP) в закладах ресторанного господарства. 8.4. Застосування HACCP у всіх процесах, які проходить продукт в закладах ресторанного господарства. 8.5. Стандарти серії ISO 22000 (стандарти ISO і ISO/TS) – основа міжнародних вимог до безпеки харчових продуктів з принципами системи HACCP 8.6. Законодавство Європейського Союзу з безпеки харчових продуктів (Біла книга про безпеку харчових продуктів) 8.7. Основні законодавчі документи щодо харчової безпеки в Україні.

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни (за необхідності)	
Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)	https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=7229 Розміщено робоча програма, лекційні матеріали, методичне забезпечення з практичних занять, тестові завдання, завдання для самостійної роботи студентів, колоквіумів, завдання поточних контрольних робіт

Рекомендовані джерела

Основні:

1. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. – 366 с.
2. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2005. – 332 с. 5.
3. Рыкунова О. М. Стандартизация и сертификация качества услуг в гостиничном хозяйстве / О. М. Рыкунова, О. Р. Жаворонкова // Культура народов Причерноморья. – 2009. – № 161. – С. 56–57.
4. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : Центр навч. літератури, 2006.– 346 с.
5. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посіб. / Р. Бичківський. – Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 329 с. Бульдович С. Пропагування якості: практичні заходи її реалізації / С. Бульдович, А. Заклецький, Ю. Марков, В. Хмель // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2008. – №3. – С. 52-54.
6. Шишкина Л. Международные стандарты ISO серии 9000. Путь к повышению качества услуг гостиничной индустрии / Л. Шишкина // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 46-51.
7. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г.
8. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю в сучасному ресторані; Навчальний посібник, К.:Фірма "ІЙКОС", Центр навчальної літератури,. 2019., 382 с.
9. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей . Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017., 174 с.
10. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник., О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. Нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХМАМГ, 2012. - 414 с.
11. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є., Технологія продукції ресторанного господарства: навчальний посібник. – Одеса: ОНЕУ, Атлант ВОІ СОІУ, 2016. – 479 с.
12. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Г. Топольник. – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 328 с.
13. Топольник В. Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В. Г. Топольник. / Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. – 182 с.

Додаткові:

14. Айситуліна К. Якісне обслуговування – філософія ресторану / К. Айситуліна. – М.: Гостиничный бизнес – 2010. – №6. – С. 23-28.
15. Бєлоусова О. С., Афанас'єва О. С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах підготовки до Євро 2012 / О. С. Бєлоусова, О. С. Афанас'єва // Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту. – 2011.– №2. – С. 53-60.
16. Сертификация отелей и ресторанов на соответствие требованиям международного стандарта HRS 32001:2008 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.cccibltd.com/index.php /sertifikatsiya/16-sertifikatsiya-otelej-i-restoranov
17. Стандарты на звезды Hotel Stars Union, HOTREC, ВТО [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://hotelstars.crimea.ws/documents/standarts-of-categorization/standarty-unwto-hotelstars-union.
18. Что такое Кодекс Алиментариус / Пер. с англ. – М.: Издательство «Весь Мир», 2006. – 40 с.
19. Національна Комісія України з Кодекс Аліментаріус [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://codex.co.ua/ukr
20. Кодекс Аліментаріус. Офіційний сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.codexalimentarius.org
21. Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control /publish/article?art_id=246581344.
22. Угода про застосування санітарних та фітосанітарних заходів [Електронний ресурс]. – Електрон. текстові дані. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua

23. Угода про технічні бар'єри в торгівлі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua

24. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) / Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України № 590 від 01.10.2012. Зі змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства аграрної політики та продовольства № 429 від 17.10.2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/shkilne-harchuvannya/standarti-nassr

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.

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	**Max кількість балів**
Активна аудиторна робота студентів на лекційних заняттях	12
Активна робота студентів на практичних заняттях	12
Виконання домашніх завдань	12
Колоквіуми	14
Презентація	10
Екзамен	40
Максимальна кількість балів	**100**

Відповідність шкали оцінювання ЄКТС національній системі оцінювання та ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену (іспиту), диференційованого заліку, курсового проекту (роботи), практики, тренінгу	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

Політики навчальної дисципліни

Політика дотримання академічної доброчесності – кожен студент повинен дотримуватись академічної доброчесності.

Політика щодо пропусків занять – відпрацювання пропущених занять згідно графіку консультацій викладача.

Політика щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну – оцінювання завдань із закінченням строку здійснюється за принципом зниження максимального балу на 50% від максимально можливого за окремий вид навчальної роботи

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=7229.

Силабус затверджено на засіданні кафедри «___»_____2020 р. Протокол №___