СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

Ступінь освіти: фаховий молодший бакалавр
Галузь знань: J Транспорт та послуги
Спеціальність: J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Рік підготовки: 2 , **семестр** -2
Форма підсумкового контролю: залік
Вид дисципліни: вибіркова
Мова викладання: українська

Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, та готельно-ресторанної справи

http://www.ltklntu.org.ua



Викладач: Корх Альона Сергіївна
викладач спецдисциплін, спеціаліст вищої категорії

Персональна сторінка
https://www.blogger.com/blog/posts

*E-mail:1*korhaliona1974@gmail.com

1. Анотація до курсу

«Міжнародні стандарти індустрії гостинності» є дисципліною, вибіркової складової навчального плану. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію.

Студенти отримують теоретичні знання і практичні навички щодо особливостей класифікації засобів розміщення в Україні та світі з Рекомендаціями Всесвітньої туристської організації (UNWTO) і з урахуванням існуючої зарубіжної практики; порядок проведення та вимоги класифікації до готелів та інших засобів розміщення та номерів різних категорій; міжнародних, європейських, національних стандартів в галузі надання послуг розміщення;

визначати політику обслуговування в індустрії гостинності з урахуванням вимог професійних стандартів .

2. Мета та завдання курсу

Метою вивчення навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти індустрії гостинності» є ознайомлення студентів з найважливішими питаннями, пов'язаними із міжнародною готельною індустрією, та особливостями світової туристичної індустрії.

Основними завданнями вивчення дисципліни є вивчення здобувачами освіти питань, пов'язаних з:

• міжнародними готельними організаціями;
• каналами реалізації готельно-ресторанних послуг;
• формами виходу підприємств індустрії гостинності на зовнішній ринок;
• аналізом можливостей регіональних, національних і міжнародних ринків;
• структурою і взаємозв'язком компонентів міжнародної готельної індустрії;
• особливостями проведення переговорів, укладання контрактів, застосування штрафних санкцій.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі освіти повинні:

знати:

–суть предмету ;

–бібліографію

–особливості та структуру міжнародної готельної індустрії

вміти:

–застосовувати практичні та теоретичні навички в організації діяльності на міжнародному ринку готельних та ресторанних послуг.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Міжнародні стандарти індустрії гостинності» для освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» є формування комплексу компетентностей:

загальні компетентності :

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

- спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного

та ресторанного господарства.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

3. Вимоги до знань

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання: отримати комплекс компетенцій, що дозволять:

- використовувати теоретичні знання для практичного вирішення завдань, пов'язаних з міжнародною стандартизацією та сертифікацією готельно-ресторанного господарства;
- визначати види і категорії нормативних документів, оцінити відповідність якості продукції і послуг діючим міжнародним стандартам; користуватися діючою міжнародною нормативною документацією;
- оцінювати рівень якості сировини, продукції та наданих послуг;
- обирати (формувати) показники якості продукції і послуг;
- вимірювати показники якості предметів (продукції) і процесів (послуг, праці, вимірів, рішень тощо);
- орієнтуватися в основних правилах функціонування систем якості, які використовують у різних країнах;
-використовувати отримані знання для вирішення завдань з забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на світовому ринку; застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем стандартизації і сертифікації відповідно до вимог .

4. Структура курсу. Обсяг вивчення дисципліни «Міжнародні стандарти індустрії гостинності»

№ з/п	Вид навчальної роботи	К -сть годин	Примітка
1	Лекції (год.)	28	
2	Практичні заняття (год.)	20	
3	Самостійна робота (год.)	42	
	ВСЬОГО	90	

5. Програма курсу

ЛЕКЦІЇ

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

Тема 2. Поняття, класифікація, категоризація підприємств готельного господарства.

Тема 3. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві .
Тема 4. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві.
Тема 5. Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності.
Тема 6. Теоретичні основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства.
Тема 7. Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства .
Тема 8. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства .
Тема 9. Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів розміщення.
Тема 10. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві .
Тема 11. Психологія обслуговування в закладах розміщення.
Тема 12. Вимоги до техніки безпеки закладів розміщення.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

Практичне заняття 1. Класифікація, категоризація підприємств готельного, ресторанного господарства.
Практичне заняття 2. Міжнародні та європейські стандарти і системи якості послуг в готельному господарстві.
Практичне заняття 3. Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства .
Практичне заняття 4. Основи світових стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства.
Практичне заняття 5. Міжнародні вимоги нормативної документації до показників якості продукції та послуг ресторанного господарства .
Практичне заняття 6. Міжнародні нормативно-правові основи безпеки харчової продукції в закладах ресторанного господарства .
Практичне заняття 7. Міжнародне регулювання підприємницької діяльності закладів розміщення.
Практичне заняття 8. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві .
Практичне заняття 9. Психологія обслуговування в закладах розміщення.
Практичне заняття 10. Вимоги до техніки безпеки закладів розміщення.

6. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

Технічні засоби навчання.
Дистанційна платформа https://www.blogger.com/blog/posts.

https://drive.google.com/drive/folders/11WjJdmXnbMYLGiquiZuQDjFDDBkNQrM.

Moodle

http://www.ltklntu.org.ua/%d0%b3%d0%be%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be-%d1%80%d0%b5%d1%81%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d0%b0-%d1%81%d0%bf%d1%80%d0%b0%d0%b2%d0%b0/

7. Система оцінювання та вимоги

Завдання студентів оцінюється з теоретичної підготовки за такими критеріями:

«відмінно» - студент міцно засвоїв теоретичний матеріал, глибоко і всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання при аналізі практичного матеріалу, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок;

«добре» - студент добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного;

«задовільно» - студент в основному опанував теоретичними знаннями навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають непевність або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов’язувати їх із майбутньою діяльністю;

«незадовільно» - студент не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані

8. Підсумковий контроль

Форма контролю – залік. Залік проводиться на окремому занятті відповідно до розкладу після останнього лабораторного (практичного, семінарського) занятт . У разі, якщо студент бажає поліпшити свою оцінку, він складає залік за всією програмою. У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може дібрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем або перездати якусь тему,

написавши підсумковий тест тощо). Присутність всіх студентів на заліку – обов’язкова.

9. Політика курсу

9.1. Політика щодо академічної доброчесності

Активна участь здобувачів на практичних заняттях під час опитування, відвідування лекційних занять, ініціативність в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконання семінарський /ПР, самостійної роботи, заохочення здобувачів до дослідної та проєктної роботи.

Усі учасники освітнього процесу зобов’язані дотримуватися норм Закону України «Про академічну доброчесність».

Самостійність: Письмові, розрахункові та практичні роботи виконуються студентами виключно самостійно.

Джерела та цитування: Будь-яке використання чужих ідей, текстів чи результатів обов'язково супроводжується правильним посиланням на першоджерело.

Використання ШІ: Застосування штучного інтелекту (ChatGPT тощо) дозволене лише як допоміжний інструмент. Студент зобов’язаний зазначити у роботі назву програми та спосіб її використання. Подання згенерованого тексту як власного є порушенням.

Заборонені дії: Плагіат, самоплагіат, списування, використання шпаргалок чи технічних засобів під час оцінювання, а також виконання завдань на замовлення (або за інших осіб).

Наслідки порушень: Виявлення недоброчесності веде до анулювання оцінки за роботу без права перескладання, або до повторного проходження оцінювання. Системні порушення передаються на розгляд Комісії з академічної доброчесності коледжу.

Крім того, підсумковий семестровий контроль здобувачів освіти може здійснюватися з використанням технологій дистанційного навчання коледжу; з метою контролю виконання завдань екзамену в дистанційній формі викладач має право протягом усього заходу користуватись засобами інформаційно-комунікаційного зв’язку, які дозволяють ідентифікувати здобувача освіти (Zoom, Google Meet, Viber, Moodle тощо).

9.2.Комунікаційна політика

Здобувачі освіти повинні мати активовану пошту коледжу.

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на електронну пошту коледжу.

9.3.Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу заступника директора з НР коледжу за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

9.4.Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо здобувач освіти не згоден з оцінюванням його знань він може опротестувати виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

9.5.Відвідування занять

Для здобувачів освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в заходах коледжу, академічна мобільність, які необхідно підтверджувати документами. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням з керівником курсу.

10. Список рекомендованої літератури

1. Горіна Г. О. Напрями підвищення ефективності діяльності міжнародних готельних організацій і асоціацій // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. – № 1 (52). –2012. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///D:/Downloads/Nvpusk_2012_1_29.pdf.

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. – [2-е вид. перероб. та доп.]. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с

3. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів(теорія та практика): підручник // М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 304 с.

4. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посіб. / Л. П. Малюк, О. М. Варапаєв, А. В. Ціолковська. – Х.: ХДУХТ, 2015. – 211 с.