

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Олена КРУКОВСЬКА

"29" серпня 2024 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу ХДАЕУ

від "29" серпня 2024 року № 1

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Стандартизація і сертифікація у сфері послуг

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Загальна інформація

| | |
|------------------------------------|---|
| Назва навчальної дисципліни | Стандартизація і сертифікація у сфері послуг |
| Факультет | Економічний |
| Назва кафедри | Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу |
| Викладач | Бойко В.О., к.е. н, доцент |
| Контактна інформація | +380663328031; boiko.vo17@gmail.com ; boiko_v@ksaeu.kherson.ua |
| Графік консультацій | Консультації online: Viber, Telegram, Zoom |
| Програма дисципліни | <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання 2. Організаційно-методичні основи стандартизації. 3. Сутність сертифікації 4. Сертифікація відповідності послуг. Стандартизація термінів у галузі сертифікації. 5. Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю 6. Метрологія. Основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань. 7. Основи технічних вимірювань 8. Метрологічне забезпечення якості продукції. Розвиток кваліметрії як науки |
| Мова викладання | українська |

1. Анотація курсу

| | |
|---------------------------------------|--|
| Анотація курсу | Дисципліна спрямована на формування у здобувачів, що опановують професію організаторів готельної, ресторанної справи, базовий рівень знань стандартизації і сертифікація у сфері послуг. |
| Інформаційний пакет дисципліни | http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/ |

2. Мета та завдання курсу

| | |
|-------------------------------------|---|
| Мета викладання дисципліни | Формування у здобувачів вищої освіти знань, вмінь та навичок, які забезпечують їх кваліфіковану участь у реалізації вимог нормативних документів системи сертифікації та стандартизації, а також єдності вимірювань, поширених і затверджених законодавчими актами. |
| Завдання вивчення дисципліни | Оволодіння здобувачами питань стандартизації й сертифікації готельних та ресторанних послуг і вміння застосовувати їх на практиці. |

3. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу

| | |
|-----------------------------------|---|
| Інтегральна компетентність | Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов. |
| Загальні | ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена |

| | |
|--|--|
| | <p>суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> |
| Спеціальні (фахові) | <p>СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;</p> |
| Програмні результати навчання (ПРН) | |
| ПРН | <p>РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p> <p>РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p> <p>РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.</p> |

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

| | |
|--|---|
| Рік викладання | 2023-2024 р.р. |
| Семестр | 5-й |
| Курс | 3 |
| Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента | Обов'язкова компонента |
| Пререквізити | «Устаткування закладів ГРБ» |
| Постреквізити | «Міжнародні системи управління якістю послуг готельно-ресторанного бізнесу», «Організація і технологія ГРС» |

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

| | |
|-----------------------------------|----------|
| Кількість кредитів / годин | 3/90 |
| Лекції | 22 годин |

| | |
|---|----------|
| Практичні / Семінарські | 22 годин |
| Лабораторні | - |
| Самостійна/ Індивідуальна робота | 46 годин |
| Форма підсумкового контролю | Залік |

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

| | |
|---|--|
| Технічне та програмне забезпечення | Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: DSpace. Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальнонавчаних програм та операційних систем Microsoft Office. |
| Обладнання | Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль) |

7. Політика курсу

| | |
|---|--|
| Загальні вимоги | Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше. |
| Політика щодо дедлайнів і перекладання | Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перекладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). |
| Політика щодо відвідування | Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час. |
| Політика щодо виконання завдань | Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни |
| Академічна доброчесність | Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час |

підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

8. Структура курсу

| Номер тижня | Вид занять | Тема заняття або завдання на самостійну роботу | Кількість | | | | |
|---|----------------|--|-----------|------|------------|----|-------|
| | | | годин | | | | балів |
| | | | Лк | лаб. | сем. / пр. | СР | |
| Змістова частина 1 ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ | | | | | | | |
| 1 | Тема 1 | Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання | 2 | | 2 | 6 | 7 |
| 2-3 | Тема 2 | Організаційно-методичні основи стандартизації | 2 | | 2 | - | |
| | Тема 2 | Організаційно-методичні основи стандартизації | 2 | | 2 | 6 | 7 |
| 4-5 | Тема 3 | Сутність сертифікації | 2 | | 2 | 4 | 7 |
| | Тема 4 | Сертифікація відповідності послуг. Стандартизація термінів у галузі сертифікації | 2 | | 2 | 4 | 7 |
| 5-6 | Тема 5 | Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю | 2 | | 2 | 6 | 7 |
| | ПК ЗЧ 1 | Підсумкова контрольна робота №1 | - | | - | - | 22 |
| Змістова частина 2 ОСНОВИ МЕТРОЛОГІЇ | | | | | | | |
| 8-9 | Тема 6 | Метрологія. Основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань | 2 | | 2 | | |
| | Тема 6 | Метрологія. Основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань | - | | 2 | 6 | 7 |
| 10-11 | Тема 7 | Основи технічних вимірювань | 4 | | 4 | 6 | 7 |
| 12-13 | Тема 8 | Метрологічне забезпечення якості продукції. Розвиток кваліметрії як науки | 4 | | 2 | 4 | 7 |

| | | | | | | |
|--|---------|---------------------------------|----|----|----|-----|
| | ПК ЗЧ 2 | Підсумкова контрольна робота №2 | - | - | - | 22 |
| | Сума | | 22 | 22 | 46 | 100 |

9. Форми і методи навчання

| | |
|-------------------------------|--|
| Лекція | Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювальне-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування |
| Практичні /Семінарські | Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо. |
| Лабораторні | - |
| Самостійна робота | Конспектування, тезування, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей. |
| Індивідуальна робота | Підготовка та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях. |

10. Система контролю та оцінювання

| |
|---|
| Поточний контроль |
| Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо. Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача. |
| Підсумковий контроль за змістовою частиною |
| Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю. |
| Підсумковий контроль |
| Формою підсумкового контролю є залік, що виставляється на основі результатів поточного контролю та виконання завдань самостійної роботи. Мінімальна кількість балів, за якою студент отримує залік – 60 балів. |

Розподіл балів з дисципліни

| Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали) | | | | | | | | | | Підсумкова оцінка (екзамен) |
|---|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------|-------|-------|------------|--------------------------------|
| Змістова частина 1 | | | | | Змістова частина 2 | | | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | ПК ЗЧ 1 | T6 | T7 | T8 | ПК ЗЧ 2 | Max 100 |
| Max 7 | Max 7 | Max 7 | Max 7 | Max 7 | Max 22 | Max 7 | Max 7 | Max 7 | Max 22 | |

Шкала оцінювання

| Шкала рейтингу ХДАЕУ | Оцінка за шкалою ЄКТС | Оцінка за національною шкалою |
|----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 90-100 | A | зараховано |
| 82-89 | B | |
| 74-81 | C | |
| 64-73 | D | |
| 60-63 | E | |
| 35-59 | FX | не зараховано |
| 1-34 | F | |

11. Рекомендована література та інформаційні ресурси

| Основна література |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Закон України «Про стандартизацію» 2. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» 3. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» 4. Закон України «Про туризм» 5. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» 6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів 7. Баль – Прилипко Л.В., Слободянюк Н.М., Поліщук Г.Є., Буряк В.Г. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю. /Навчальний посібник – К.: ЦП «Компринт», 2017. – 587 с. 8. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Електронний |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>ресурс] : підручник / О. Ю. Давидова. - Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.</p> <p>9. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація [Текст] : навч. посіб. / О. І. Макота, Л. П. Олійник, З. М. Комаренська ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. - 171 с.</p> <p>10. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання — К.: Центр учбової літератури, 2019. — 426 с</p> <p>11. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизації і сертифікація/ В.В.Тарасова. - К. : ЦУЛ, 2016. - 264с.</p> |
| Додаткова | <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства 2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг 3. Букреєва О.С., Рибалко І.В., Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків : ХНАДУ, 2019. 76 с. URL: https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf 4. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства / Марія Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). – Львів, 2020. – С. 52–55. 5. Сертифікація, оцінювання відповідності, акредитація: навчальний посібник / Галина Денисівна Гуменюк, Національний університет харчових технологій . – Херсон: Олді-плюс, 2018 . – 217 с. ISBN 978-966-289-205-5. 6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю / Г.А. Саранча. - К.: ЦУЛ, 2016. - 624 с. 7. Федорченко В.К., Лук`янов Л.Г., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ : Вища школа, 2017. 237 с. 8. Val'-Prylypko L.V., Slobodianiuk N.M., Polishchuk G. Ye., Burak V.G. Standardization, metrology, certification and quality management. – Kyiv.: TsP «Komprin», 2017/ - 592 с. |
| Інформаційні ресурси | <ol style="list-style-type: none"> 1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. https://dpss.gov.ua/ - 2. Міністерство економіки України. https://www.me.gov.ua/ 3. Каталог стандартів ISO [Електронний ресурс] http://www.iso.org/iso_catalogue.htm -; 4. Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rada.kiev.ua http://www.nau.kiev.ua; http://www.ukrpravo.kiev.com; http://www.liga.kiev.ua. 5. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua. |