

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
Міжнародні стандарти обслуговування

**Статус дисципліни** – вільного вибору здобувача вищої освіти.

**Викладач кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу** : Борецька Н.П., д.е.н., професор.

**Рекомендовано** перший (бакалаврський) рівень вищої освіти.

**Необхідні навчальні компоненти (пре та про реквізити)** організація туризму, країнознавство, готельна справа, інфраструктура готельно-ресторанного бізнесу.

**1. Анотація курсу:**

**Обсяг:** загальна кількість годин – 36, з них: лекції – 12 год, практичні – 24 год., самостійна робота – 144 год.; кількість кредитів ЄКТС – 6.

**Мета курсу** – формування у здобувачів вищої освіти глибоких теоретичних знань і практичних навичок про особливості організації обслуговування в засобах розміщення відповідно до світових стандартів, підготовка широко освічених фахівців, здатних застосовувати на практиці отримані теоретичні та практичні знання.

**Результати навчання дисципліни:**

*знати:* особливості класифікації засобів розміщення в Україні та світі з Рекомендаціями Всесвітньої туристської організації (UNWTO) і з урахуванням існуючої зарубіжної практики; правові та нормативні документи, що регламентують діяльність готелів та інших засобів розміщення; вимоги до матеріально-технічного оснащення готелів та інших засобів розміщення та номерного фонду; порядок проведення та вимоги класифікації до готелів та інших засобів розміщення та номерів різних категорій; критерії оцінки готелів та інших засобів розміщення різних категорій; методику оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям; міжнародні, європейські, національні стандарти в галузі надання послуг розміщення; організацію, функціонування, взаємозв'язок служб готелів та інших засобів розміщення; кваліфікаційні та інші вимоги до персоналу; стандарти забезпечення безпеки життя, здоров'я та майна гостей, систему безпеки;

*вміти:* диференціювати засоби розміщення залежно від асортименту та якості наданих послуг; організувати процес обслуговування в засобі розміщення враховуючи міжнародний досвід готельної індустрії; використовувати міжнародні нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну діяльність засобів розміщення; визначати політику обслуговування в індустрії гостинності з урахуванням вимог професійних стандартів;

*здатен продемонструвати:* оцінку відповідності готелів та інших засобів розміщення на відповідність вимогам класифікації та аналізувати отримані результати, видавати рекомендації щодо вдосконалення і розвитку засобів розміщення;

*володіти навичками:* використовувати термінологію, яка застосовується в готельному бізнесі і встановлена законодавчими і нормативними актами;

*самостійно вирішувати:* ефективність економічних процесів та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**Зміст дисципліни:** Тема 1. Методологічні засади міжнародних стандартів обслуговування в закладах розміщення. Тема 2. Засоби розміщення – поняття, класифікація, типологія, категоризація. Тема 3. Міжнародне регулювання підприємницької діяльності в індустрії гостинності. Тема 4. Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві. Тема 5. Світові стандарти діяльності персоналу засобів розміщення. Тема 6. Вимоги до техніки безпеки закладів розміщення

**Форма підсумкового контролю:** залік.

**Засоби діагностики успішності навчання:** індивідуальні завдання, а саме: презентації, есе, тести, питання для поточного та підсумкового контролю.

**Мова навчання:** українська.

## 2. Оцінювання:

### Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточне оцінювання та самостійна робота						МК	Сума	
T1	T2	T3	T4	T5	Презентації			T6
10	10	10	10	10	20	10	20	100

### Розподіл балів з дисципліни

Види робіт, що оцінюються в балах	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Усього
Виступ на практичних заняттях	5	5	5	5	5	5	30
Презентації	-	20				-	20
Поточний/тематичний контроль	5	5	5	5	5	5	30
Модульний контроль	20						20
<b>Всього з дисципліни</b>							<b>100</b>

### Відповідність шкал оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

Оцінка за національною шкалою для екзамену, КП, КР /залику/	Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення
<b>Відмінно/зараховано</b>	90-100	<b>A</b>	<b>Відмінно</b> (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
<b>Добре/зараховано</b>	82-89	<b>B</b>	<b>Дуже добре</b> (вище середнього рівня з кількома помилками)
	74-81	<b>C</b>	<b>Добре</b> (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
<b>Задовільно/зараховано</b>	64-73	<b>D</b>	<b>Задовільно</b> (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
	60-63	<b>E</b>	<b>Достатньо</b> (виконання відповідає мінімальним критеріям)
<b>Незадовільно/незараховано</b>	35-59	<b>FX</b>	<b>Незадовільно</b> (з можливістю повторного складання)
	0-34	<b>F</b>	<b>Незадовільно</b> (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

## 3. Політика курсу:

3.1. Обов'язкове дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

3.2. Допускається визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті (до 100 балів) за 1 кредит – 20 балів.

3.3. Для отримання позитивної оцінки з дисципліни необхідно отримати мінімальну кількість балів за кожне виконане практичне завдання і модульний контроль.

3.4. В разі несвоєчасного виконання робіт допускається їх доопрацювання в межах часу, до проходження модульного контролю з дисципліни.

3.5. Перенесення терміну здачі робіт/перездача:

- допускається з поважних причин (лікарняний, академічна мобільність тощо) без зниження балів за кожне виконане практичне завдання і модульний контроль;

- без поважних причин оцінюється на 1 бал нижче за кожне виконане практичне завдання і модульний контроль.

3.6. При виявленні плагіату виконані практичні завдання студенту не зараховуються. Він має можливість їх перездачі, але зі зниженням оцінки на 50% від оцінки за кожне виконане практичне завдання.

3.7. Пропущенні практичні заняття та не пройдені модульні контролі відпрацьовуються в межах семестру, в якому викладається дисципліна. Перенесення терміну здачі робіт відбувається згідно п. 3.5 силабусу.

3.8. Оскарження підсумкової оцінки з дисципліни допускається. Її перегляд вноситься на розгляд спеціально створеної на кафедрі комісії у складі завідувача та 2 викладачів кафедри.