



Силабус навчальної дисципліни
«Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування»

Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма	Туризм
Освітній рівень	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Вибіркова (мейджор)
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Курс / семестр	2 курс 3 семестр, або 3 курс 5 семестр, або 3 курс 6 семестр, або 4 курс 7 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	Лекції – 24 год.
	Практичні – 24 год.
	Лабораторні – 0 год.
	Самостійна робота – 102 год.
Форма семестрового контролю	Екзамен
Кафедра	Кафедра підприємництва, торгівлі та туристичного бізнесу, ауд.316 першого корпусу, сайт кафедри https://ptt.hneu.edu.ua/
Викладач (-і)	Стрижак Олена Олегівна, к.е.н., доцент
Контактна інформація викладача (-ів)	ssssellennnn@gmail.com
Дні навчальних занять	Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять
Консультації	На кафедрі, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС, Telegram, Viber
Мета навчальної дисципліни: формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю в сфері обслуговування, а також набуття практичних вмінь і навичок із забезпечення міжнародних стандартів якості послуг на підприємствах сфери обслуговування.	
Структурно-логічна схема вивчення дисципліни:	
Пререквізити	Постреквізити
-	-
-	-
Зміст навчальної дисципліни	
Змістовий модуль 1. Науково-практичні основи управління якістю	
Тема 1. Наукові підходи до управління якістю	
Тема 2. Міжнародний досвід управління якістю	
Тема 3. Тотальне управління якістю (TQM)	
Тема 4. Система якості в стандартах ISO серії 9000	
Тема 5. Сертифікація систем якості	
Змістовий модуль 2. Організація управління якістю в сфері обслуговування	
Тема 6. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства	
Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства	
Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю	
Тема 9. Аудит якості	
Тема 10. Ефективність управління якістю послуг на підприємстві сфери обслуговування	



Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM

Форми та методи оцінювання

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних та практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів: максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається підсумовуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: завдання за темами (робота на практичних заняттях) (15 балів), індивідуальні опитування (15 балів), компетентнісно-орієнтовані завдання (20 балів), письмові контрольні роботи (10 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів).

Більш детальна інформація щодо оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Політики навчальної дисципліни

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями 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.