



Силабус навчальної дисципліни
«Міжнародні стандарти якості у сфері обслуговування»

Спеціальність	<i>ІЗ «Туризм і рекреація»</i>
Освітня програма	<i>Туризм</i>
Освітній рівень	<i>Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти</i>
Статус дисципліни	<i>Вибіркова (мейджор)</i>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<i>Українська</i>
Курс / семестр	<i>2 курс 3 семестр, або 3 курс 5 семестр, або 3 курс 6 семестр, або 4 курс 7 семестр</i>
Кількість кредитів ЄКТС	<i>5 кредитів</i>
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	<i>Лекції – 24 год.</i>
	<i>Практичні – 24 год.</i>
	<i>Лабораторні – 0 год.</i>
	<i>Самостійна робота – 102 год.</i>
Форма семестрового контролю	<i>Екзамен</i>
Кафедра	<i>Кафедра підприємництва, торгівлі та туристичного бізнесу, ауд.316 першого корпусу, сайт кафедри https://ptt.hneu.edu.ua/</i>
Викладач (-і)	<i>Стрижак Олена Олегівна, к.е.н., доцент</i>
Контактна інформація викладача (-ів)	<i>sssellenennn@gmail.com</i>
Дні навчальних занять	<i>Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять</i>
Консультації	<i>На кафедрі, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС, Telegram, Viber</i>
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	
<i>Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM</i>	



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.