

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ТЕХНОЛОГІЇ БЕЗПЕКИ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**

Галузь знань **24 Сфера обслуговування.**  
Спеціальність **241 Готельно-ресторанна справа.**  
Освітньо-професійна програма **«Готельно-ресторанна справа».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*  
Статус дисципліни – *обов'язкова.*  
Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

**КОРОБЕЙНИКОВА Ярослава Степанівна – викладач циклової комісії з готельно-ресторанної справи та туризму.**

Затверджено Педагогічною радою  
Фахового коледжу  
ЗВО «Університет Короля Данила»  
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.  
Голова Педагогічної ради



**Інна ВАРВАРУК**

Схвалено на засіданні циклової комісії  
з готельно-ресторанної справи та туризму  
Протокол №1 від «25» серпня 2022 р.  
Голова циклової комісії



**Оксана МАЛЬОВАНА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬК  
2022/2023**



## ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	3	
Семестр	5	
Кількість кредитів ECTS	2 (30 год)	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	16 (в годинах)
	практичні	14 (в годинах)
Самостійна робота		30 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	екзамен	

**Мета дисципліни:** формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань забезпечення безпеки у сфері готельно-ресторанного господарства, методів контролю й оцінювання рівня безпеки, вміння та навичок застосування загально-теоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо забезпечення надання послуг безпечних послуг в готельно-ресторанному господарстві.

**Завдання дисципліни:** набуття студентами компетенцій у галузі безпеки послуг на підприємствах готельного й ресторанного господарства: чинники безпеки, складові безпеки, засоби досягнення прийнятного рівня безпеки.

**Предмет дисципліни:** безпека як головний фактор якості та конкурентоспроможності підприємства гостинності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- знати фактори, що впливатимуть на безпеку сфери туризму та гостинності;
- основні напрямки удосконалення організації безпечної готельно-ресторанної послуги;
- знати вимоги до рівня безпеки і належного санітарно-гігієнічного стану готельно-ресторанних підприємств та підприємств інших секторів туризму;
- знати основні складові безпечних послуг в готельно-туристичній сфері;

**вміти:**

- вміти використовувати знання щодо безпеки надання послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вміти ідентифікувати небезпеки та використовувати знання при розрахунках параметрів ризику виникнення небезпек;
- мати практичні навички надання послуг гостинності з урахуванням безпекових чинників;
- вміти застосовувати сучасну нормативно-правову базу для забезпечення безпеки споживачів послуг готельно-ресторанного господарства.

### СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Біологія та екологія (Екологічна безпека)	Устаткування закладів ГРГ

**ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ**  
**стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю**  
**241 Готельно-ресторанна справа**  
(затвердженого наказом МОН України №803 від 13.07.2021 року),  
**набуття яких забезпечується вивченням навчальної дисципліни**  
**«Технології безпеки послуг в готельно-ресторанному бізнесі»**

<b>Код компетентності</b>	<b>Назва компетентності</b>	<b>Результати навчання</b>
ЗК 3	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
ЗК 6	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.
СК 1	Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.	РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
СК 9	Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.	РН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

### ПОЛІТИКА КУРСУ

#### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відвідування занять є важливою складовою навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання, проте він повинен самостійно опановувати навчальний матеріал та виконувати практичні завдання, відповідно до графіка навчального процесу. Якщо студент відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Кожен студент отримує оцінку за виконання кожної практичної роботи!!!!

Всі питання, пов'язані з організацією навчання, вирішуються в рамках аудиторних занять. Спілкування може бути електронною поштою, телефоном. Не турбуйте викладача в неробочий час! (до 8.30 та після 17.00).

#### ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ

Всі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавлення, дискувати, ставити запитання викладачеві і під час лекцій, і під час семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, з повагою ставитися одне до одного, бути зваженими,

уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.
<b>АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ</b>
<p>На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів з основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється початковий процес.</p> <p>Під час виконання письмових тестових завдань списування недопустиме!</p> <p>Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними). Академічна доброчесність проявляється також у недопущенні списування результатів виконання практичних робіт!</p>
<b>ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ</b>
Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів відповідно до «Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів» розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.
<b>МЕТОДИ НАВЧАННЯ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- за організацією пізнавальної діяльності: словесні (лекції), практичні (виконання практичних завдань з допомогою комп'ютера);</li> <li>- за видами занять: лекції; практичні заняття (індивідуальні та групові вправи);</li> <li>- за формою стимулювання пошукової самостійної діяльності: завдання з використанням INTERNET, моделі різних форматів професійних ситуацій;</li> <li>- за видами контролю: усні перевірки самостійної роботи студентів, усне та тестова форми контролю знань, перевірка виконання практичних завдань, використання комп'ютерних засобів тестування.</li> </ul>

## ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання результатів навчання студентів III курсу за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна сфера» здійснюється відповідно до Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового коледжу ЗВО «Університет Короля Данила». Кожен вид контролю передбачений з урахуванням результатів навчання.

Під час вивчення дисциплін освітньо-професійної програми фахової передвищої освіти результати навчання оцінюються за національною чотирибальною шкалою – “2”; “3”; “4”; “5”.

При цьому, оцінки повинні відповідати таким критеріям:

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

**«добре»** – здобувач освіти 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 матеріалу;

**«задовільно»** – здобувач освіти в основному опанував теоретичні знання навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість 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»** – здобувач освіти 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.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

## **1. Підсумковий ( семестровий) контроль**

Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами програмних результатів навчання з навчальної дисципліни після завершення вивчення дисципліни. Підсумковий контроль знань проводиться у формі екзамену або диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування, а у визначених цикловою комісією випадках – письмово і/або усно для студентів, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше. Якщо підсумковий контроль навчальної дисципліни передбачає недиференційований залік, то при наявності в студента за поточний контроль 35 балів і більше, йому виставляється «зараховано».

Підсумкове тестування відбувається в комп'ютерних лабораторіях закладу освіти (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і передбачає проходження тесту з 30 питань різного рівня складності.

**За результатами підсумкового контролю (екзамен/диференційований залік) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.**

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційної сесії через одноразову повторну перездачу, попередньо подавши заяву адміністрації коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Отриманий під час підвищення рейтингу результат буде остаточним при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

## **2. Поточний контроль**

Фіксація поточного контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи» (далі – Журнал) на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється «н». За результатами поточного контролю у Журналі автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. На результати поточного контролю й оцінювання впливають:

- рівень знань, продемонстрований студентом у відповідях, виступах, дискусії;
- практичні навички з теми;
- активність під час обговорення питань;
- результати виконання й захисту проєктів;

- самостійність опрацювання теми;
- проведення розрахунків та контрольних робіт тощо.

Якщо здобувачі освіти користуються повною довірою викладача внаслідок свідомого ставлення до знань, то в процесі аудиторного навчання можна застосувати й *самоконтроль* – довірити їм виставляти оцінку самим собі. Усі пропущені заняття, а також отримані негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість «н» в журналі буде виставлено «0» (нуль балів) без права перездачі.

**Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять.** За результатами поточного оцінювання студенти можуть отримати максимум 60 балів. Підсумкова оцінка в Журналі генерується автоматично. До підсумкового контролю допускаються студенти, які за результатами поточного контролю отримали **35 і більше балів. Усі студенти, що отримали 34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю** і на підставі укладання додаткового договору здійснюють повторне вивчення дисципліни упродовж наступного навчального семестру.

### **3.Самостійна робота**

Оцінювання самостійної роботи проводиться як під час поточного, так і під час підсумкового контролю знань. Поточний контроль самостійної роботи передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Оцінювання самостійної роботи, яка передбачена в тематичному плані дисципліни разом з аудиторною роботою, здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять, навчальної практики. Поточний контроль передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Виставлення балів за самостійну роботу під час поточного контролю обов'язково супроводжується оцінювальними судженнями. Бали додаються до балів, які отримав студент під час поточного контролю, але не більше, ніж кількість балів з оцінювання окремої теми заняття.

Оцінювання тем, які виносяться лише на самостійну роботу і не входять до тем аудиторних занять, контролюється під час підсумкового контролю.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Технології безпеки послуг у готельно-ресторанному бізнесі»**

### **1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Тема 1. Безпека – базове поняття якості готельно-ресторанних послуг.**

1. Безпека послуги – складова її якості.
2. Нормативно-правова база забезпечення безпеки послуг.
3. Поняття небезпек, небезпечні й шкідливі чинники.
4. Соціально-економічні та природні чинники безпеки туристів.
5. Концепція прийняттого (допустимого) ризику в забезпеченні безпеки в туристичній індустрії.
6. Роль міжнародних організацій у забезпеченні(гарантуванні, гарантії) безпеки туриста.
7. Рекомендації ВТО з питань безпеки туризму.
8. Досвід держав світу щодо політики безпеки туристів

## Тема 2. Організація безпеки підприємств готельного господарства.

1. Потенційні небезпеки в засобах розміщення.
2. Вимоги до будівель та приміщень закладів розміщення.
3. Санітарно-гігієнічні вимоги до закладів розміщення та персоналу готелів.
4. Системи безпеки в засобах розміщення. Системи візуально-звукового оповіщення.
5. Пожежна безпека в закладах розміщення.
6. Основи охорони праці в готельних підприємствах.

## Тема 3. Технології забезпечення безпеки в закладах харчування.

1. Потенційні небезпеки в закладах харчування.
2. Вимоги до будівель та приміщень закладів харчування.
3. Санітарно-гігієнічні вимоги до закладів харчування та персоналу.
4. Пожежна безпека в закладах харчування.
5. Безпека харчових продуктів: впровадження міжнародної системи НАССР.
6. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.

## Тема 4. Державна система забезпечення безпеки в межах туристичних дестинацій.

1. Роль ВООЗ в забезпеченні безпеки туристів.
2. Державне регулювання діяльності у сфері захисту населення від інфекційних хвороб.
3. Спалах хвороби, епідемія, пандемія.
4. Політика країн світу щодо захисту від захворювань.
5. Вплив пандемії Covid-19 на туристичну діяльність.
6. Міжнародні протоколи безпеки, які стосуються закладів гостинності.
7. Страхування туристів.

## 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	практичних	самостійна робота
1	Безпека – базове поняття якості готельно-ресторанних послуг.		6	4	2	4
2	Організація безпеки підприємств готельного господарства.		8	4	4	4
3	Технології забезпечення безпеки в закладах харчування		8	4	4	10
4	Державна система забезпечення безпеки в межах туристичних дестинацій. Страхування туристів.		6	4	2	6
5	Підсумкове заняття. Контрольна робота.		2		2	6
	<b>Загальна кількість годин на вивчення дисципліни</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>



### 3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ п/п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
1	Лекція 1	Безпека – базове поняття якості готельно-ресторанних послуг	4
2	Лекція 2	Організація безпеки підприємств готельного господарства.	4
3	Лекція 3	Технології забезпечення безпеки в закладах харчування	4
4	Лекція 4	Державна система забезпечення безпеки в межах туристичних дестинацій. Страхування туристів.	4
<b>Всього лекційних занять</b>			<b>16</b>

### 4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	№ заняття	Назва теми	Кількість годин
1	5	Визначення рівня ризиків послуг гостинності	2
2	6	Діяльність міжнародних організацій у сфері безпеки туристичної діяльності	1
3	7	Визначення кратності повітрообміну в приміщеннях закладів гостинності.	1
4	8	Вимоги до забезпечення білизною та комплектами миючих засобів в готелях.	1
5	9	Санітарний опис об'єкта гостинності	1
6	10	Вимоги до різних типів готельних номерів	1
7	11	Впровадження системи ХАССП на підприємстві ресторанного господарства	1
8	12	Визначення температурного режиму приміщень закладів гостинності	1
9	13	Визначення рівня концентрації уваги працівників	1
10	14	Страхування туристів. Розгляд ситуаційних задач.	2
11	15	Підсумковий контроль	2
<b>Всього практичних занять</b>			<b>14</b>

## 5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Тема 1.	Опрацювати питання: Проаналізуйте на конкретних прикладах політику у сфері безпеки туристів.	4	2
Тема 2.	Опрацювати питання: Розслідування та облік нещасних випадків на підприємстві готельного господарства.	4	3, 4
Тема 3.	Опрацювати наступні питання: 1. Рекомендації щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства 2. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки	6	5, 4
Тема 4.	Опрацювати наступні питання: 1. Основи економічної безпеки закладів гостинності. 2. Наведіть конкретні приклади, які наслідки для туризму пандемії Covid-19. Яка туристична політика країн світу в контексті виходу з карантину? Як, на ваш погляд, зміняться безпекові аспекти туризму після пандемії Covid-19?	10	1, 6
	Підготовка до підсумкового оцінювання	6	
<b>Разом самостійної роботи студентів</b>		<b>30</b>	

### ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ для підготовки до підсумкового контролю

1. Визначення безпеки як категорії якості послуг гостинності..
2. Поняття небезпек, небезпечні й шкідливі чинники..
3. Соціально-економічні та природні чинники безпеки туристів
4. Концепція прийняттого (допустимого) ризику в забезпеченні безпеки в туристичній індустрії.
5. Роль міжнародних організацій в забезпеченні безпеки туриста.
6. Рекомендації ВТО з питань безпеки туризму.
7. Служба безпеки готелю.
8. Основи положення забезпечення безпеки готелю.
9. Завдання заходів безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі.
10. Технічні засоби безпеки.
11. Система візуально-звукового оповіщення.
12. Система охоронної сигналізації.
13. Система телевізійного спостереження.
14. Система захисту інформації.
15. Протипожежна профілактика.
16. Профілактика виробничого травматизму.

17. Виробнича санітарія і гігієна.
18. Електробезпека в готелях.
19. Економічні підходи до вирішення рівня безпеки готелю.
20. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.
21. Принцип мінімізації витрат на збереження безпеки.
22. Потенційні небезпеки в закладах харчування.
23. Нормативно-правові акти у галузі безпеки послуг закладів харчування.
24. Вимоги до будівель та приміщень закладів харчування.
25. Санітарно-гігієнічні вимоги до закладів харчування та персоналу.
26. Поняття безпеки харчових продуктів.
27. Порядок упровадження міжнародної системи НАССР в закладах харчування.
28. ДСНС – державна служба забезпечення безпеки туристичних destinations.
29. Державне регулювання діяльності у сфері захисту населення від інфекційних хвороб.
30. Міжнародні протоколи безпеки, які стосуються закладів гостинності.
31. Поняття страхування в туризмі.
32. Види страхування в туризмі.

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С. С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012, 337с.
2. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навч. посібник. Київ, “Кондор”, 2006. 575 с.
3. Коробейникова Я.С. Безпека туризму та туристичні формальності: конспект лекцій. Івано-Франківськ, 2013. 87 с.
4. Організація ресторанного господарства: опорний конспект лекцій. Укл. Банєва І.О. Миколаїв, 54 с.
5. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки України N 295 від 22.07.2008. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0295665-08#Text>
6. Протоколи **SafeTravels.**- Режим доступу: <https://www.ntoukraine.org/>