

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина
Ірина ІВАШУК

« _____ » _____ 2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. проректора з науково-педагогічної роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« _____ » _____ 2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

« _____ » _____ 2023 р.



Святослав ПИТЕЛЬ

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни “Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг”

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – 24 Сфера обслуговування

спеціальності – 242 Туризм

освітньо-професійна програма – Туризм

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік	Екзамен
Денна	2	3	28	28	3	10	81	150	–	3
Заочна	2	3	8	4	–	–	138	150	–	4

Handwritten signature

**Тернопіль – ЗУНУ
2023**

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 15.06.2022 р.).

Робочу програму склав к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу
Володимир МАЗУР

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 30.08.2023 р.

Завідувач кафедри
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 Туризм і рекреація, протокол № 1 від 30.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Гарант ОПШ

Володимир МАЗУР

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг»

1.Опис дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг»

Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	галузь знань (шифр, найменування) – 24 «Сфера обслуговування»	Статус дисципліни нормативна Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність (шифр, найменування) – 242 «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> Семестр: <i>Денна – 3</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28год.</i> Практичні заняття: <i>Денна –28 год.</i>
Загальна кількість годин – 120		Самостійна робота: <i>Денна – 57 год.</i> <i>(включаючи 4 год. тренінгу та дуальну освіту)</i> Індивідуальна робота: <i>Денна – 3 год.</i>
Тижневих годин – 10 з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»

2.1. Мета вивчення дисципліни.

Засвоєння студентами теоретичних основ стандартизації й сертифікації туристичних послуг та ознайомлення їх із законодавчою документацією з питань ліцензування та сертифікації туристичних та готельних послуг, а також порядком оформлення документів на отримання ліцензій та сертифікатів в сфері туристичного та готельно–ресторанного бізнесів.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Вивчення науково-методичних основ стандартизації й сертифікації показників якості туристичних та готельних послуг; ознайомлення з основними методами оцінювання рівня якості туристичного продукту; ознайомлення з перспективами розвитку міжнародної стандартизації і сертифікації та визначення її ролі у розвитку зовнішньоекономічних зв'язків між країнами; формування знань в сфері оформлення ліцензій на надання туристичних та готельних послуг; засвоєння основних правил сертифікації туристичних та готельних послуг.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни.

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних формажорних обставинах.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Географія туризму

Економіка ринків праці

Країнознавство

Макроекономіка

Міжнародна економіка

Сучасні інформаційні технології

Теорія організацій

Підприємництво

Туристична інфраструктура

2.5. Результати навчання.

Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

Розумітися на особливостях документообігу у сфері туризму.

Випускник бакалаврського рівня вищої освіти може продовжувати навчання на освітньому рівні магістр, а також підвищувати кваліфікацію й отримувати додаткову освіту за сертифікованими програмами та програмами післядипломного навчання.

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичних та готельних послуг

Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації

Історичні основи розвитку стандартизації і сертифікації. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції і розвиток на міжнародному, регіональному та національному рівнях. Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада зі стандартизації, Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Комітет ISO з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (CASCO), Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна організація зі стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій зі стандартизації (ISA), Світова організація торгівлі (WTO), стандарти ISO, технічний комітет, членство в ISO.

Керівництво ISO/IEC2 “Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності — основний документ зі стандартизації методів. Значення основних категорій згідно з ДСТУ ISO серії 900–2007.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт зупровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.

Сертифікація послуг: сутність, завдання.

Література [1–4; 8–10; 11; 33; 40–43]

Тема 2. Державна політика у сфері туризму

Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики у сфері туризму.

Закон України “Про туризм”: Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму. Державне регулювання в галузі туризму. Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму. Повноваження Верховної Ради України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування в галузі туризму. Повноваження Кабінету Міністрів України в галузі туризму. Повноваження центральних органів виконавчої влади в галузі туризму. Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента. Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності. Ліцензування туристичної діяльності. Договір на туристичне обслуговування. Права та обов’язки суб’єктів туристичної діяльності. Права та обов’язки туристів і екскурсантів. Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму. Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму.

Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств

Сутність ліцензування туристичної діяльності . Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності . Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні

Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України

Національна система стандартизації України. Об'єкти Національної системи стандартизації України. Структурні елементи Національної системи стандартизації України. Органи та служби стандартизації. Комплекс нормативних документів. Система контролю за впровадженням і виконанням нормативних документів.

Поняття про випробування, галузеві стандарти України (ГСТУ), державний нагляд, державні стандарти України (ДСТУ), Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль за якістю продукції (процесів, робіт, послуг), метрологія, науково-технічна комісія, об'єкти національної системи стандартизації, основоположні стандарти, перевірка, стандарти ДСТУ ISO, стандарти на методи контролю, стандарти на продукцію (послуги), стандарти на процеси, стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), стандарти підприємств (СТП), технічні комітети, технічні умови України (ТУУ), Угода про партнерство та співробітництво між Україною та Європейським Союзом, центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання.

Література [1–4; 10; 16–41; 49–50; 54; 62]

Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України

Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.

Орган з питань сертифікації, оцінювання відповідності, орган з питань регламентації, перевірка (лабораторій). Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якості, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації, третя сторона, учасник системи сертифікації, член системи сертифікації.

Директиви ЄС “нового підходу”, добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації, інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації, обов'язкові об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.

Державна програма розвитку еталонної бази на 2006–2010 рр., державний нагляд, добровільна сертифікація, дублювання, експертиза, заявка, зразок-свідок, інфраструктура сертифікації, координація, коригувальні заходи.

Національна система сертифікації України, національне законодавство з технічного регулювання, національний орган з питань акредитації, національний орган з питань сертифікації, орган з питань сертифікації систем якості, порушення, порядок проведення сертифікації, постанова про накладення штрафу правові засади сертифікації, протокол випробувань.

Рада Економічної Взаємодопомоги (РЕВ), сертифікат відповідності, схеми (моделі) сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО, територіальні органи,

технічний нагляд, Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО), Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, УкрНДІССІ, УкрНДНЦ, учасник системи сертифікації.

Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри, критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги. Методи перевірки послуги. Обслуговування: пасажирські і вантажні перевезення, побутове обслуговування населення, очікування споживачів, об'єкт обслуговування, побутові послуги, послуги торгівлі.

Порядок сертифікації послуг. Послуги: послуги харчування, професійна майстерність виконавця, процес надання послуги.

Сервіс: сервісні послуги. Властивості послуг. Сертифікація послуг: соціально-побутові послуги, суб'єкт обслуговування, сфера обслуговування. Схеми сертифікації послуг, туризм.

Література [1–6; 9–10; 11; 48]

Змістовний модуль 2. Практичні засади стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичних підприємств і послуг

Тема 6. Стандартизація туристичних послуг

Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування, процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги, культура обслуговування, технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування. Завдання стандартизації у сфері туризму. Об'єкти стандартизації.

Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.

Держстандарт України “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож. Обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю. Стандарти на туристичний продукт — основа сертифікації.

Література [1–6; 10; 11; 37; 40; 51; 66; 71]

Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами

Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.

Показники послуг, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію. Держстандарт України та вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їх зниження, вимоги до наявності в турфірмі комплектів діючих відповідних нормативних документів із забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.

Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації. Держстандарт України на проектування туристичних послуг. Визначення понять: туристична послуга, виконавець, споживач, замовник, розроблювач туристичної послуги, тур, програма обслуговування туристів, туристичний маршрут, туристична траса: технологічні карти екскурсії, туристичної подорожі; контрольний текст екскурсії, портфель екскурсовода. Загальні правила проектування, послідовність. Вимоги до змісту технологічної документації. Етапи надання послуги. Проектування контролю за якістю. Проектування послуги “туристична подорож”, розробка програми обслуговування. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.

Література [1–6; 10; 11; 71; 66]

Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.

Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях. Оформлення документації на екскурсійний маршрут. Специфічні вимоги до проектування послуги “екскурсія”. Оформлення результатів проектування послуги “екскурсія”, технологічна документація.

Література [1–6; 10; 48]

Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні

Показники, підтверджені при сертифікації. Норми й правила проектування суспільних будинків і споруджень (готелів).

Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення, протипожежні вимоги, водопостачання й каналізація, опалення, вентиляція й кондиціонування повітря, електротехнічні устрої, газопостачання, норми й обмеження по розміщенню приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.

Класифікація готелів і мотелів в Україні. Держстандарт України "Класифікація готелів".

Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.

Література [1–6; 49; 67; 53]

Структура залікового кредиту з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»

	Кількість годин				
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичних та готельних послуг					
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	3	3	6	1	Поточне опитування
Тема 2. Державна політика у сфері туризму	3	3	6		Стандартизовані тести
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	3	3	6		Поточне опитування
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	3	3	6	1	Ситуаційні завдання
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	3	3	6		Тестові завдання
Змістовий модуль 2. Практичні засади стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичних підприємств і послуг					
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	3	3	6	1	Поточне опитування
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	3	3	7		Ситуаційні завдання
Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	3	3	7		Поточне опитування
Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	4	4	7		Ситуаційні завдання
Тренінг	-	-	4		
Разом	28	28	57	3	

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття № 1

Тема: *Основи стандартизації і сертифікації.*

Мета: розглянути теоретичні аспекти стандартизації і сертифікації.

Питання для обговорення:

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції й розвиток на міжнародному, регіональному й національному рівнях.
3. Ліцензування та стандартизація в туристичній індустрії.
4. Державна політика в сфері туризму в ряді країн: загальні тенденції й напрямки.
5. Управління туристичною діяльністю в Україні.

Література [1–4; 8–10; 11; 33; 40–43]

Практичне заняття № 2

Тема: *Державна політика у сфері туризму*

Мета: розглянути роль державної політики у сфері туризму.

Питання для обговорення:

1. Завдання державної політики у сфері туризму.
2. Моделі державного регулювання у сфері туризму.
3. Структура державного регулювання в галузі туризму України.

Література [1–4; 10]

Практичне заняття № 3

Тема: *Ліцензування господарської діяльності підприємств*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації ліцензування господарської діяльності підприємств

Питання для обговорення:

1. Сутність ліцензування туристичної діяльності
2. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності
3. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні

Література [1–5; 10; 11; 48]

Практичне заняття № 4

Тема: *Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України*

Мета: ознайомити студентів з національною системою стандартизації.

Питання для обговорення:

1. Національна система стандартизації України.
2. Поняття про випробування, галузеві стандарти України

Література [1–4; 10; 16–41; 49–50; 54; 62]

Практичне заняття № 5

Тема: *Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації сертифікації послуг.

Питання для обговорення:

1. Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.
2. Орган з питань сертифікації, оцінювання відповідності, орган з питань регламентації, перевірка (лабораторій).
3. Національна система сертифікації України.
4. Сертифікація послуг.
5. Порядок сертифікації послуг.

Література [1–6; 9–10; 11; 48]

Практичне заняття № 6

Тема: *Стандартизація туристичних послуг*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації стандартизації туристичних послуг.

Питання для обговорення:

1. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму
 2. Види стандартів у сфері туризму
 3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні
- Література [1–6; 10; 11; 37; 40; 51; 66; 71]

Практичне заняття № 7

Тема: *Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами.

Питання для обговорення:

1. Показники послуг, підтверджені при сертифікації.
2. Показники послуг, підтверджені при сертифікації.
3. Проектування туристичних послуг.
4. Порядок розробки технологічної документації.

Література [1–6; 10; 11; 71; 66]

Практичне заняття № 8

Тема: *Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації екскурсійної діяльності в Україні.

Питання для обговорення:

1. Сутність ліцензування туристичної діяльності

2. Показники екскурсійного обслуговування.
3. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія".
4. Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.

Література [1–6; 49; 67; 53]

Практичне заняття № 9

Тема. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні

Мета: практичні навички організації діяльності підприємств готельного бізнесу.

Питання для обговорення:

1. Класифікація готелів і мотелів в Україні.
2. Технічне та інформаційне забезпечення готелів. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.
3. Принципи якості у сфері готельних послуг.
4. Сертифікація готельних послуг.

Література [1–6; 49; 67; 53]

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання

1 ЕТАП. Кожен студент обирає країну, яка має в наявності туристичний потенціал для розвитку туризму та обґрунтовує свій вибір.

2 ЕТАП. Після дослідження туристичного потенціалу обраної країни та обґрунтування свого вибору студент обирає регіон, місто чи селище в межах обраної країни та оцінює розвиток туристичної індустрії й наявність туристичних ресурсів.

3 ЕТАП. Виділяє конкурентні переваги обраного регіону/міста/селища в сфері туризму порівняно з іншими.

4 ЕТАП. Оцінює державну політику щодо розвитку туризму країни в цілому та обраного регіону/міста/селища, зокрема, виділяючи її особливості порівняно з іншими країнами.

5 ЕТАП. Студент обирає засіб розміщення (готель, мотель, санаторій, бази відпочитку тощо) в обраному регіоні/місті/селищі для оцінки розміщення, зірковості (категорії) готелю, якості та дотримання вимог щодо надання основних та додаткових послуг, кількості та якості номерного фонду, цінової політики, політики в сфері реклами тощо;

6 ЕТАП. Після дослідження студент розробляє власні пропозиції щодо покращення якості чи диверсифікації послуг в обраному засобі розміщення, розробки ефективної цінової, рекламної політик тощо.

7. Самостійна робота

№ п/п	Тематика	К-сть годин
1.	Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.	6
2.	Сертифікація послуг.	6
3.	Структура базових стандартів ISO серії 9000.	6
4.	Держстандарт України “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги.	6
5.	Організація робіт з упровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.	6
6.	Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів.	6
7.	Сертифікація послуг: сутність, завдання.	6
8.	Держстандарт України на проектування туристичних послуг.	6
9.	Сертифікація готельних послуг.	6
10.	Національна система стандартизації в Україні.	7
	Тренінг	4
Разом:		61

8. Тренінг з дисципліни

Тренінг – є інноваційною формою навчання, що передбачає імітацію реальних умов діяльності, в яких доводиться працювати майбутньому фахівцю. Ця сучасна форма навчання містить набір описових та практичних завдань, виконання яких потребує належної теоретичної підготовки і розуміння принципів практичної роботи менеджера. Засвоєння матеріалу тренінгу відбувається не за рахунок вивчення основних засад та положень управління, а завдяки творчому та доцільному застосуванню набутих, в процесі навчання, знань з теорії менеджменту у проблемних ситуація.

Метою тренінгу є формування у студентів знань, умінь і навичок організації різних видів управлінської діяльності; виховання особистісного ставлення до складових майстерності менеджера та вироблення практичних навичок до самостійної роботи на підприємствах в сучасних умовах господарювання.

Тренінг. Особливості продажу туристичних продуктів

Основні питання тренінгу.

1. Як залучити клієнтів і зробити їх лояльними клієнтами саме вашого турагентства. Фокус конкуренції.
2. Категорії клієнтів та їх потреби. Якщо їх нема - ми їх створюємо!
3. Упаковка презентації в «Формулу продажу вигоди» - допоможе зробити презентацію пропонуванних вашими менеджерами варіантів подорожі максимально відповідним для стилю мислення конкретного клієнта.
4. Інформація про аватари клієнтів, зібрана на прикладах замовника, дасть можливість зрозуміти особливості конкретного покупця, виробити принципи взаємодії і зробити спілкування з нею максимально ефективним.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання результатів КППЗ;
- екзамен.

10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КППЗ, враховуючи поточне опитування)	Заліковий модуль 4
20%	20%	20%	40%
6-8 тиждень	14 тиждень	16-17 тиждень	Екзамен (за окремим розкладом)

Шкала оцінювання:

За шкалою ТНЕУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійний проектор, комп'ютер, програмне забезпечення Microsoft PowerPoint, Internet	1-9

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. М.: Финансы и статистика, 2003. 256.
2. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2002. 320 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. К.: Центр уч. л-ри, 2010. 336 с.
4. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: Навч. посіб. К., 2003. 144 с.
5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. І. М. Школа та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. 662 с.

Додаткова

7. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змін. та допов.).
8. Закон України “Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення” від 8 квітня 1993 р. № 30–93.
9. Закон України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46–93.
10. Закон України “Про туризм” від 15 вересня 1995 р. № 324/95- ВР (із змін. та допов.).
11. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 1 червня 2000 р.
12. Закон України “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р. № 2408-III.
13. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів” від 19 березня 1997 р. № 244.
14. Декрет Кабінету Міністрів України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46–93.
15. Указ Президента України “Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу” від 11 червня 1998 р. № 615/98.

Нормативні документи і матеріали

16. Сертифікація в Україні: Норм. акти: У 3 ч. — К.: Держстандарт України, 1998–2002. 811 с.
17. ДСТУ 2296–93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
18. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
19. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
20. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
21. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
22. ДСТУ 2462–94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
23. ДСТУ 3410–2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
24. ДСТУ 2296–93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
25. ДСТУ ISO/IEC серії 59:2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.

26. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
 27. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
 28. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
 29. ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
 30. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
 31. ДСТУ ISO/IEC Guide 59–2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.
 32. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. 1997. № 4. С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004–98 “Загальні вимоги до органів контролю різного типу”).
 33. Каталог стандартів ISO. URL: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
 34. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
 35. ISO 9004–2. Провідні вказівки по послугах.
 36. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
 37. ГОСТ 28681.4–95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
 38. ГОСТ 1.1–2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
 39. ГОСТ ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
 40. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
 41. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів.
- Наукові статті, навчальні посібники та підручники*
42. Бурдина В. Стандартизація як средство управління качеством // Стандарты и качество. — 2007. № 1. С. 20–22.
 43. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. 2006. № 6. С. 17–20.
 44. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями ОІМЛ // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 18–23.
 45. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО серии 9000 2008 года // Стандарты и качество. 2006. № 7. С. 66–68.
 46. В'їзний туризм: Навч. посіб. / Авт. колектив: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва та ін. Ніжин: Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. 304 с.
 47. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 1. С. 11–17.
 48. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А. А. Мазаракі, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва та ін.; За заг. ред. Л. В. Ніколаєва. К., 2002. 312 с.
 49. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю. Управління якістю: Підручник. К.: МАУП, 2009.
 50. Иванов К. Ю. Стандартизация гостиничных услуг: краткий обзор и оценка // Стандарты и качество. 2009. № 7. С. 94–97.
 51. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 3–9.
 52. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. К., 2002. 298 с.
 53. Новиков В., Нікітюк О. Система управління безпечністю харчових продуктів: Застосування методології “життєвих циклів” // Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 2. С. 50–52.
 54. Огнева С. В. Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. 2007. № 3. С. 92–93.
 55. Огнева С. В. Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса // Стандарты и качество. 2009. № 7. С. 97–98.
 56. Огнева С. Нормирование требований к качеству и безопасности туристических услуг // Стандарты и качество. 2010. № 10. С. 88–91.

57. *Ополченев И. И.* Инновационные технологии повышения качества в сфере производства туристских услуг: Монография / И. И. Ополченев; Рос. междунар. акад. туризма. М.: Финансы и статистика, 2007. 154 с.
58. *Основные* тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. 2006. № 9. С. 88–95.
59. *Проблеми географії та менеджменту туризму*/ В. Г. Явкін, В. П. Руденко, О. Д. Король та ін. Чернівці: Рута, 2006. 260 с.
60. *Рубанова И. Н.* Управление качеством туристических услуг: Учеб. пособие / И. Н. Рубанова; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. М.: ГУУ, 2003. 70 с.
61. *Салухина Н. Г., Башкатова О. И.* Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. К., 2003. 213 с.
62. *Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. И.* Захист прав споживачів: Навч. посіб. К., 2007. 382 с.
63. *Самойленко А. А.* Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. К., 2006. 212 с.
64. *Седдон Д.* Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство. 2005. № 4. С. 8–13.
65. *Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г.* Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 3. С. 57–61.
66. *Солин А. Л.* Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. 2006. № 4. С. 80–83.
67. *Тетера В., Нелепов А., Цицилиано О.* Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 3. С. 40–46.
68. *Ткаченко Т. И.* Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. К., 2006. 537 с.
69. *Ткаченко Т. И., Мельниченко С. В., Новак М. В.* Управління якістю готельних послуг: Монографія. К., 2006. 234 с.
70. *Трейер В.* Услуги — современный подход // Стандарты и качество. 2006. № 7. С.84–86.
71. *Хакан Мюрбі.* Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 3. С. 4–5.
72. *Цицилиано О. Д., Зіміна Г. К.* Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. 2007. № 1. С. 66–71.
73. *Чилилов А.* Туристические услуги: Методология технического регулирования // Стандарты и качество. 2006. № 4. С. 34–35.
74. *Шаповал В.* Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. 2006. № 2. С. 6–14.
75. *Юзьків Я., Тетера В.* Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг . Стандартизація, сертифікація, якість. 2006. № 5. С. 16– 20.
76. *Юзьків Я., Цицилиано О.* Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності. Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 3. С. 25–39.
77. *Язвінська О. М.* Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах. Юрид. Україна 2004. № 2. С. 55–62.
78. *Язвінська О. М.* Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн. України. 2003. № 49. С. 10; № 51. С. 12.