



Силабус курсу
Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: 2, Семестр: 3

Кількість кредитів: 5

Мова навчання: українська

ПП

Керівник курсу

Мазур Володимир Степанович

к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

Контактна інформація

mazur_volodymyr@ukr.net, +38(098)710-61-65

Опис дисципліни

Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» спрямована на 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.

Структура курсу

Години (лек. / пр.)	Тема	Результати навчання	Контрольні заходи
4/4	Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	Знати історичні основи розвитку стандартизації і сертифікації, розуміти її роль у підвищенні якості продукції. Знати еволюцію розвитку стандартів. Знати структуру базових стандартів ISO серії 9000. Вміти організувати роботи з упровадженням стандартів ISO серії 9000 в Україні.	Поточне опитування
2/2	Тема 2. Державна політика у сфері туризму	Знати основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Знати органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму. Знати права та обов'язки туристів і	Стандартизовані тести

		екскурсантів. Знати органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму.	
2/2	Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	Знати сутність ліцензування туристичної діяльності. Знати законодавчі документи з питань ліцензування. Вміти оформляти документи на отримання ліцензій.	Поточне опитування
2/2	Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	Знати Національну систему стандартизації України, об'єкти Національної системи стандартизації України, структурні елементи Національної системи стандартизації України. Знати комплекс нормативних документів.	Ситуаційні завдання
4/4	Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	Знати органи з питань сертифікації. Знати порядок сертифікації послуг. Вміти оформляти документи на отримання сертифікатів.	Тестові завдання
2/2	Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	Знати 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. Вміти оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам.	Поточне опитування
4/4	Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	Знати 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. Вміти проектувати туристичні послуги. Знати порядок розробки технологічної документації.	Ситуаційні завдання
4/4	Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	Знати 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	Поточне опитування

		послуги “екскурсія”, технологічна документація.	
4/4	Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	Знати норми й правила проектування суспільних будинків і споруджень (готелів). Вміти приймати об'ємно-планувальні й конструктивні рішення. Знати норми й обмеження по розміщенню приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків. Знати класифікацію готелів і мотелів в Україні.	Ситуаційні завдання

Літературні джерела

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів
2. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.
<https://dpss.gov.ua/>
3. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»
4. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»
5. Закон України «Про стандартизацію»
6. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»
7. Закон України «Про туризм»
8. Балашова Р. Організація діяльності туристичного підприємства. Видавництво : [Центр учбової літератури](#), 2020. 184 с.
9. Баль – Прилипко Л.В., Слободянюк Н.М., Поліщук Г.Є., Буряк В.Г. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю: Навчальний посібник . К.: ЦП «Компринт», 2017. 587 с.
10. Букреєва О.С., Рибалко І.В., Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків : ХНАДУ, 2019. 76 с. URL: https://dSPACE.khadi.kharkov.ua/dSPACE/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf
11. Володько О.В., Рогова Н.В., Куц Л.І., Дудник С.О. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції Грааль науки – Вінниця: ГО «Європейська наукова платформа», 2023. №26. С.42-45
12. Гуменюк Г. Сертифікація, оцінювання відповідності, акредитація: навчальний посібник. Національний університет харчових технологій . Херсон: Олді-плюс, 2018 . 217 с. ISBN 978-966-289-205-5.
13. Давидова О. Ю., Сисоєва С. І. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства Інтернаука. Серія: «Економічні науки». 2022. №12. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>
14. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник . Харків : Іванченко І. С., 2018 . 488 с.
15. Круковська, О. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*, (56). 2023. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-35>
16. Мазур В.С. Методичні вказівки для проведення практичних занять з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг». Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 30 с.
17. Мазур В.С. Стандартизація та сертифікація – інструмент співпраці на міжнародних ринках. Український журнал «Економіст». #9|.2021. С.120-121.

18. Мазур В.С. Сучасні аспекти розвитку туристичного бізнесу в Україні. Бізнес Інформ. №2. 2019 р. С.224-230

19. Мазур В.С. Сучасні тенденції розвитку готельно – ресторанного бізнесу. Розвиток індустрії гостинності та міжнародного бізнесу: сучасний стан і перспективи: Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції. м. Тернопіль, 16-17 травня 2019 р. С.87-90.

20. Міжнародний стандарт ISO 22000:2018. Система менеджменту харчової безпеки. Вимоги до будь-якої організації, яка бере участь у ланцюзі створення харчової продукції. URL: https://sfero.org.ua/wpcontent/uploads/2020/04/ISO-22000-2018-2_sfero.pdf

21. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів, 2020. С. 52–55.

22. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання. К.: Центр учбової літератури, 2019. 426 с URL: https://pidru4niki.com/16010717/tovarovnavstvo/standartizatsiya_ta_sertifikatsiya_tovariv_i_poslug

23. Стандартизація в готелях. Конспект лекцій для студентів кооперативних коледжів. Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа / Уклад. : Васишин М. В. К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2019. 102 с.

Політика оцінювання

- Політика щодо дедлайнів та перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

- Політика щодо академічної доброчесності: Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.

- Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції інституту.

Оцінювання

Підсумковий бал з дисципліни визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 5 балів) = 25 балів 2. Письмова робота = 75 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 6-9 по 5 балів) = 20 балів 2. Письмова робота = 80 балів.	1. Участь у тренінгу = 20 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 80 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

Шкала оцінювання

За шкалою університету	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)