

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту міжнародних відносин
імені Б.Д. Гаврилишина

Ірина ІВАЩУК

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-
педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

**з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг»**

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – 24 Сфера обслуговування

спеціальності – 241 Готельно-ресторанна справа

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)	Екзамен (сем.)
Денна	2	3	28	28	3	8	83	150	–	3
Заочна	2	3	8	4	–	–	138	150	–	4

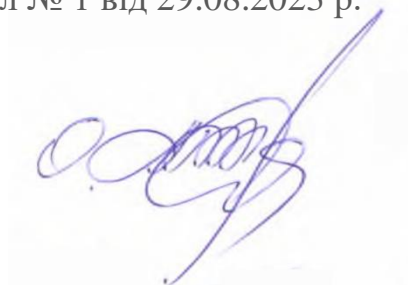
Тернопіль – ЗУНУ
2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа 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 міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
к. е. наук, доцент



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОПП



Вікторія ДАНИЛЕНКО-КУЛЬЧИЦЬКА

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– 24 «Сфера обслуговування»	Статус дисципліни обов'язкова Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа» Освітньо-професійна програма «Готельно- ресторанна справа»	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 2</i> Семестр: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна – 3</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 28год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3год.</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 8год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 83 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i>
Тижневих годин – 10 год з них аудиторних – 4		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.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Передумовою для вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» є засвоєння наступної дисципліни «Готельно-ресторанна індустрія», «Історія гостинності», «Підприємництво».

2.5. Результати навчання.

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

PH 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

PH 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

PH 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

PH 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1.

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 з упровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.

Сертифікація послуг: сутність, завдання.

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.

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 послуг. 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.

Змістовний модуль 2.

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.

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 екскурсій, туристичної подорожі; контрольний текст екскурсій, портфель екскурсорода. 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.

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.

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.

**Структура залікового кредиту з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»
(денна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КППЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	4	4	2	4	9	Поточне опитування
Тема 2. Державна політика у сфері туризму	2	2			9	Стандартизовані тести
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	2	2			9	Поточне опитування
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	2	2			10	Ситуаційні завдання
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	4	4			9	Тестові завдання
<i>Змістовий модуль 2.</i>						
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	2	2	1		10	Поточне опитування
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	4	4			9	Ситуаційні завдання

Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	4	4		4	9	Поточне опитування
Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	4	4			9	Ситуаційні завдання
Разом	28	28	3	8	83	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1.</i>			
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	1	1	15
Тема 2. Державна політика у сфері туризму			16
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств			16
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	2	1	15
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України			15
<i>Змістовий модуль 2.</i>			
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	1	1	16
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	1		15
Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	1		15
Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	1	1	15
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття № 1-2

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.

Практичне заняття № 3

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.

Практичне заняття № 4

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

Практичне заняття № 5

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

Практичне заняття № 6-7

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.

Практичне заняття № 8

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

Практичне заняття № 9-10

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.

Практичне заняття № 11-12

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.

Практичне заняття № 13-14

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.

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання

Організація і проведення КППЗ

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 студента

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента. Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

№ п/п	Тематика
1.	Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації
2.	Тема 2. Державна політика у сфері туризму
3.	Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств
4.	Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України
5.	Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України
6.	Тема 6. Стандартизація туристичних послуг
7.	Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами
8.	Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.

9.	Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні
Разом: 83/138	

8.Тренінг

Організація і проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

Тематика тренінгу: Управління якістю на базі концепції TQM.

Мета: сформувати знання щодо принципів, методів та засобів концепції TQM та управління якістю на її базі.

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;
- оцінювання результатів КПЗ;
- 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:

Шкала оцінювання:

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 заняття (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

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)

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

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук	1-9
2.	Мультимедійний проектор	1-9
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-9
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-9
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Opera, Google Chrome.</i>)	1-9

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів
2. Державна служба України з питань безпеки 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.