



Силабус курсу
Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм
освітньо-професійна програма «Туризм»

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. / сем.)	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 екскурсантів. Знати органи, уповноважені на	Стандартизовані тести

		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 послуги "екскурсія", технологічна	Поточне опитування

		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. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»
3. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»
4. Закон України «Про стандартизацію»
5. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»
6. Закон України «Про туризм»
7. Балашова Р. Організація діяльності туристичного підприємства. Видавництво : [Центр учбової літератури](#), 2020. 184 с.
8. 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.
9. 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
10. Гуменюк Г. Сертифікація, оцінювання відповідності, акредитація: навчальний посібник. Національний університет харчових технологій . Херсон: Олді-плюс, 2018 . 217 с. ISBN 978-966-289-205-5.
11. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник . Харків : Іванченко І. С., 2018 . 488 с.
12. Мазур В.С. Стандартизація та сертифікація – інструмент співпраці на міжнародних ринках. Український журнал «Економіст». #9|2021. С.120-121.
13. Мазур В.С. Сучасні аспекти розвитку туристичного бізнесу в Україні. Бізнес Інформ. №2. 2019 р. С.224-230
14. 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.
15. Мазур В.С. Управління якістю:НМК. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
16. 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.
17. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання. К.: Центр учбової літератури, 2019. 426 с
18. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизації сертифікація. К. : ЦУЛ, 2016. 264с.

19. Mazur V. Strategic aspects of development of the tourist industry. Strategies for sustainable socio-economic development and mechanisms their implementation in the global dimension: collective monograph / edited by M. Bezpartochnyi, in 3 Vol. // VUZF University of Finance, Business and Entrepreneurship. – Sofia: VUZF Publishing House “St. Grigorii Bogoslov”, 2019. Vol. 2. P. 266-275

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів 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 онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

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

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
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 = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 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)