

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Директор ННІ неперервної освіти і туризму
К.е.н., професор М.М. Куласць
“ 01 ” “ 09 ” 2019 р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри
стандартизації та сертифікації
сільськогосподарської продукції
Протокол №__ від «__»__ 2019р.
Завідувач кафедри В.Ю. Сухенко
д.т.н., доцент

СИЛАБУС

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ В ТУРИЗМІ

для здобувачів
першого (бакалаврського) рівня освіти
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»

розробник к.т.н., доцент Слива Ю.В.

Київ – 2019 р.

1. Опис навчальної дисципліни
Стандартизація, сертифікація в туризмі
(назва)

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітньо-кваліфікаційний рівень	бакалавр (бакалавр, спеціаліст, магістр)	
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Спеціальність	(шифр і назва)	
Спеціалізація		
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов’язкова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	4	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	4	-
Семестр	6	-
Лекційні заняття	30 год.	-
Практичні, семінарські заняття	30 год.	-
Лабораторні заняття		-
Самостійна робота	90 год.	-
Індивідуальні завдання	-	-
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	4 год. 4 год.	-

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Дисципліна «Стандартизація, сертифікація в туризмі» передбачає засвоєння здобувачами теоретичних знань та набуття практичних навичок для подальшої ефективної роботи на підприємствах туристичної індустрії, що забезпечить надання послуг високого рівня якості відповідно до вимог міжнародних та вітчизняних стандартів з метою задоволення потреб вітчизняних та іноземних туристів, забезпечення їх безпеки, життя, здоров'я, майна і захисту навколишнього середовища.

Викладання дисципліни здійснюється протягом 7 семестру на четвертому курсі.

Структура дисципліни складається з лекційних, практичних занять, самостійної роботи

Метою дисципліни «Стандартизація, сертифікація в туризмі» є теоретична та практична підготовка здобувачів для подальшої ефективної роботи на підприємствах туристичної індустрії, що забезпечить надання послуг на рівні стандартів, гарантуватиме безпеку життя, здоров'я та майна вітчизняних та іноземних туристів і навколишнього середовища.

Основними **завданнями** вивчення даної дисципліни являється засвоєння теоретичних та практичних знань по проблемах стандартизації та сертифікації послуг, якості туристичного обслуговування; захисту інтересів споживачів шляхом впровадження сертифікації та стандартизації послуг, що надаються; аналіз основних вимог до нормативно-технічної документації, до керівництва підприємств та працівників, діяльність яких обумовлює якість послуг, що забезпечать якісне обслуговування туристів.

Після засвоєння програми курсу здобувачі повинні **знати**:

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- напрями державного регулювання туристичної галузі;
- порядок оформлення ліцензій на надання туристичних послуг;
- законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації екскурсій;
- основи безпеки туристичного обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

Після засвоєння програми курсу здобувачі **повинні вміти**:

- оформляти документи на отримання ліцензій;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- дотримуватись правил безпеки в туризмі.

Предметом вивчення дисципліни є основи теорії стандартизації та сертифікації послуг, основні складові компоненти управління якістю туристичних послуг, вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку стандартизації і сертифікації, механізм та процес управління якістю на підприємствах туристичної індустрії, організація

контролю якості туристичних послуг, державна системою сертифікації та стандартизації, механізм сертифікації та ліцензування підприємств галузі.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні

Тема 1. Основи стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації. Державний характер робіт зі стандартизації в Україні. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації у забезпеченні регулювання якості туристських послуг.

Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції й розвиток на міжнародному, регіональному й національному рівнях. Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Комітет ISO з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (CASCO), Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML),

Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з 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 за стандартизації методів. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.

Сертифікація послуг: сутність, завдання.

Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму

Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в 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 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 .

Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.

Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств

Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні. Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.

Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».

Повноваження органів державної влади у сфері ліцензування. Повноваження уповноваженого органу з питань ліцензування; Органу ліцензування; Експертно-апеляційної ради.

Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Рішення про видачу або відмову у видачі ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії. Ліцензійні справи та ліцензійний реєстр.

Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші частки випадки.

Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

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 якості 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 сертифікації, оцінка відповідності, орган 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'язкова об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.

Національна система сертифікації України, національне законодавства з технічного регулювання, національний орган із акредитації, національний орган з сертифікації, органу з сертифікації, орган 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 в туризмі.

Змістовний модуль 2. Стандартизація і сертифікація в сфері туризму

Тема 6. Управління якістю туристичного обслуговування

Поняття якості послуг, основні напрямки її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості, послуга, надання послуги. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії.

Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Петля якості послуги. Зміст концепції TQM. Сутність процесного підходу до управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Фактори, що обумовлюють якість туристичних послуг: технічні, економічні, організаційні, правові. Сутність та види методів управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю. Людина в системі управління якістю туристичних послуг. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.

Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з надання туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму, ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості: цілі, завдання та заходи. Обов'язки, загальна та персональна відповідальність працівників, діяльність яких обумовлюється якістю послуг.

Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання. Обов'язки, відповідальність та повноваження членів комісії з якості. Призначення конференції споживачів, організація зворотного зв'язку зі споживачами послуг. Значення транспортних послуг у формуванні якості туристичного продукту. Поняття якості транспортних послуг. Ознаки якості у окремих видах транспорту (автомобільний; залізничний; повітряний, водний). Якість туристичних перевезень.

Сутність діяльності туристичних агенцій – суб'єктів посередництва і організації у туризмі. Детермінанти розвитку послуг посередництва і організації у туризмі. Стандарти якості у тур операторській діяльності. Вдосконалення якості на підприємствах туристичного посередництва.

Обсяг і характер туристичного руху. Поняття, визначення і основні види

туристичного руху. Чинники, що формують величину і структуру туристичного руху. Збалансований туризм – новий тренд сучасного туризму. Якість продукту бальнеологічного туризму. Основні форми обслуговування туристичного руху. Послуги центрів туристичної інформації. Екскурсійне обслуговування. Методи визначення якості визначених послуг, що пов'язані з обслуговуванням туристичного руху.

Тема 7. Організація контролю якості туристичного обслуговування

Політика у сфері якості: цілі, завдання та заходи. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг.

Основні етапи контролю якості туристських послуг. Управління документацією з якості. Характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів.

Основні методи контролю якості послуг: вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю. Організація контролю якості туристсько-екскурсійних послуг на підприємствах. Комісії з якості, її функції та завдання.

Тема 8. 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 в 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 9. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах

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 на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їхнього зниження, вимоги до наявності в турфірми комплектів діючих відповідних нормативних документів по забезпеченню 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 якості. Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.

Тема 10. Сертифікація екскурсій

Показники екскурсійного обслуговування, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії. Вимоги по забезпеченню безпеки туристів на екскурсіях.

Оформлення документації на екскурсійний маршрут. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія". Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.

Тема 11. Сертифікація засобів розміщення

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". Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.

Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень. Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.

Принципи якості у сфері готельних послуг : відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.

Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України "Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні від 10.09.96 р. " № 77/44.

Основні положення ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. Основні положення ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення". За змістом він є модифікованою версією європейського стандарту ІБО/ЕШБ 18513:2003 "Послуги туристичні. Готельні послуги – як об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО .

Тема 12. Захист прав споживачів як основа стандартів якості

Якість продукції й захист споживача. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя й здоров'я. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України "Про захист прав споживачів": основні поняття, загальні положення, порядок захисту прав споживачів.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні												
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	18	4	4			10						
Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму	10	2	2			6						
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	18	4	4			10						
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	12	2	2			8						
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	10	2	2			6						
Разом за змістовим модулем 1	68	14	14			40						
Змістовий модуль 2. Стандартизація і сертифікація в сфері туризму												
Тема 6. Управління якістю туристичного обслуговування	18	4	4			10						
Тема 7. Організація контролю якості туристського	10	2	2			6						

обслуговування												
Тема 8. Стандартизація туристичних послуг	10	2	2			6						
Тема 9. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах	10	2	2			6						
Тема 10. Сертифікація екскурсій	10	2	2			6						
Тема 11. Сертифікація засобів розміщення	10	2	2			6						
Тема 12. Захист прав споживачів як основа стандартів якості	18	4	4			10						
Разом за змістовим модулем 2	82	16	16			50						
Всього	150	30	30			90						

5. Теми практичних занять з дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні		14
1	Тема 1. Основи стандартизації та сертифікації послуг Практичне заняття 1 1. Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. 2. Державний характер робіт зі стандартизації в Україні. 3. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. 4. Роль стандартизації і сертифікації у забезпеченні регулювання якості туристських послуг. Практичне заняття 2 1. Розвиток стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації. 2. Міжнародна та європейська стандартизація. 3. Склад та застосування міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000. 4. Досвід розвинутих країн в управлінні якістю послуг.	4
2	Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму Практичне заняття 3 1. Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму. 2. Закон України "Про туризм": Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. 3. Реалізація державної політики в галузі туризму. 4. Державне регулювання в галузі туризму.	2

3	Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств Практичне заняття 4 1. Ліцензування, як засіб державного регулювання туристичної діяльності 2. Сутність ліцензування туристичної діяльності 3. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності 4. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні Практичне заняття 5 1. Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності в Україні 2. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. 3. Механізм отримання ліцензії на здійснення туристичної діяльності в Україні 4. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності	4
4	Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України Практичне заняття 6 1. Суть і значення державної системи стандартизації. 2. Вітчизняні системи стандартів. 3. Органи і служби стандартизації у галузі туризму. Держкомстандарт України. 4. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. 5. Категорії та види стандартів.	2
5	Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України Практичне завдання 7 1. Загальні принципи та правила системи сертифікації. Основні визначення у системі сертифікації. 2. Структура та органи державної системи сертифікації УкрСЕПРО. 3. Рада Економічної Взаємодопомоги (РЕВ). 4. Порядок сертифікації послуг	2
Змістовий модуль 2. Стандартизація і сертифікація в сфері туризму		16
6	Тема 6. Управління якістю туристичного обслуговування Практичне заняття 7 1. Показники якості. Одиначні та комплексні показники якості. 2. Порядок визначення рівня якості. 3. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний. 4. Вітчизняні системи управління якістю послуг. 5. Управління якістю послуг на рівні підприємств туристичної індустрії. Практичне заняття 8 1. Ринкові аспекти якосту туристичних послуг 2. Вимоги щодо якості окремих груп туристичних підприємств 3. Показники якості туристичних перевезень 4. Управління якістю підприємств туристичного посередництва 5. Управління якістю обслуговування туристичного руху	4
6	Тема 7. Організація контролю якості туристського обслуговування	2

	Практичне заняття 9 1. Політика у сфері якості: цілі, завдання та заходи 2. Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг. 3. Основні етапи контролю якості туристських послуг. 4. Управління документацією з якості. Характеристика методів контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. 5. Основні методи контролю якості послуг : вхідний, операційний та ін. Характеристика видів внутрішнього контролю. 6. Організація контролю якості туристсько-екскурсійних послуг на підприємствах. 7. Комісії з якості, її функції та завдання.	
7	Тема 8. Стандартизація туристичних послуг Практичне заняття 10 1. Значення Державної системи стандартизації у галузі туризму 2. Об'єкти стандартизації в туристичній індустрії 3. Нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг їх характеристика 4. Служби стандартизації туристичних послуг.	2
	Тема 9. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах Практичне заняття 11 1. Загальні принципи та правила системи сертифікації. Основні визначення у системі сертифікації. 2. Структура та органи державної системи сертифікації УкрСЕПРО. 3. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Держкомтуризм України. 4. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії. 5. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення.	2
8	Тема 10. Сертифікація екскурсій Практичне заняття 12 1. Екскурсійне обслуговування та правила системи сертифікації 2. Нормативні документи сертифікації екскурсій та їх характеристика 3. Вимоги щодо безпеки туристів на екскурсіях	2
9	Тема 11. Сертифікація засобів розміщення Практичне заняття 13 1. Державне регулювання якості готельних послуг шляхом їх сертифікації 2. Порядок проведення сертифікації готельних послуг УкрСЕПРО 3. Класифікація готелів і мотелів в Україні. Держстандарт України "Класифікація готелів". 4. Нормативи стандартів обслуговування в засобах розміщення	2
	Тема 12. Захист прав споживачів як основа стандартів якості Практичне заняття 14 1. Правові основи захисту прав споживачів 2. Сутність та значення захисту прав споживачів 3. Принципи захисту споживачів 4. Право споживачів на придбання послуг належної якості та їх захист Практичне заняття 15	4

	1. Реалізація прав споживачів в межах виконання окремих договірних зобов'язань 2. Управління у сфері захисту прав споживачів та його функції. 3. Повноваження органів по захисту прав споживачів у галузі туризму	
Підсумковий контроль		Екзамен

5. Організація самостійної роботи

№ з/п	Види самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
	<i>Завдання для самостійної роботи</i>		
1	Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.	4	
2	Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації		
3	Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007.	2	
4	Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.	2	
5	Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.	2	
6	Сертифікація послуг: сутність, завдання.	2	
7	Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму.	4	
8	Закон України "Про туризм": Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.	4	
9	Закон України "Про туризм": Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.	4	
10	Закон України "Про туризм": Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.	4	
11	Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.	4	
12	Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.	2	
13	Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.	4	
14	Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.	4	
15	Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».	4	
16	Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.	4	
17	Документи, що подаються органу ліцензування для одержання	4	

	ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.		
18	Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія".	2	
19	Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.	2	
20	Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення, по розміщенню приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.	4	
21	Класифікація готелів і мотелів в Україні.	4	
22	Держстандарт України "Класифікація готелів".	4	
23	Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.	4	
24	Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів.	4	
25	Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень.	4	
26	Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення	4	
27	Принципи якості у сфері готельних послуг : відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.	4	
	Всього	90	

7. Методи навчання

Для засвоєння матеріалу передбачено такі види занять: лекції з елементами діалогу, практичні(семінарські), індивідуальна робота, групова робота. Для закріплення матеріалу передбачається робота здобувачів над індивідуальними завданнями, самостійна робота здобувачів з навчальною та спеціальною літературою, підготовка доповідей.

8. Форми контролю

Програма передбачає проведення постійного контролю знань здобувачів у ході практичних занять, опитування, тестування виконання ними комплексних контрольних завдань, застосування модульно-рейтингової системи навчання та оцінки знань та складання екзамену після вивчення курсу дисципліни.

8.1. Індивідуальні завдання для самостійної роботи здобувачів

1. Сучасний стан розвитку сертифікації туристичних послуг.
2. Сучасний стан розвитку стандартизації туристичних послуг.
3. Сутність, основні етапи та особливості розвитку сертифікації послуг.
4. Сутність, основні етапи та особливості розвитку стандартизації послуг.
5. Досвід розвитку стандартизації та сертифікації послуг в США.
6. Досвід розвитку стандартизації та сертифікації послуг в Японії.
7. Європейський досвід розвитку стандартизації та сертифікації послуг.
8. Склад і застосування стандартів серії ISO 9000.
9. Склад і застосування стандартів серії ISO 10000.
10. Міжнародні системи стандартизації.
11. Поняття і значення державної системи стандартизації.

12. Вітчизняні системи стандартів.
13. Органи і служби стандартизації у галузі туризму.
14. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.
15. Категорії та види стандартів
16. Загальні принципи та правила системи сертифікації.
17. Структура та органи державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
18. Органи із сертифікації туристичних та готельних послуг.
19. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.
20. Політика уряду в галузі ліцензування підприємств.
21. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
22. Порядок проведення ліцензування туристичних підприємств.
23. Основні напрямки забезпечення якості туристичних послуг.
24. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємств туристичної індустрії.
25. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.
26. Складові компоненти якості туристичних послуг.
27. Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги.
28. Сутність концепції TQM.
29. Застосування концепції TQM на вітчизняних підприємствах туристичної індустрії.
30. Застосування концепції TQM на зарубіжних підприємствах туристичної індустрії.
31. Процесний підхід до управління якістю туристичних послуг.
32. Сутність “петлі якості послуги”.
33. Еволюція основоположних концепцій управління якістю.
34. Сутність, основні етапи та особливості розвитку управління якістю послуг.
35. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном.
36. Становлення сучасної філософії якості в туристичній індустрії.
37. Досвід управління якістю в США.
38. Досвід управління якістю в Японії.
39. Європейський досвід управління якістю.
40. Формування політики туристичного підприємства в галузі якості.
41. Системний підхід до управління якістю туристичних послуг.
42. Система якості: концепції і стандарти.
43. Розробка системи якості туристичних послуг.
44. Розробка системи якості готельних послуг.
45. Проблеми впровадження систем якості в туризмі та напрямки їх вирішення.
46. Аналіз принципів побудови системи якості.
47. Аналіз робочих елементів системи якості.
48. Аналіз функцій системи якості
49. Функція стратегічного управління в системі якості.
50. Основні підходи до визначення механізму управління якістю.
51. Особливості механізму управління якістю в туризмі.
52. Види механізму управління якістю послуг.
53. Людина в системі управління якістю туристичних послуг.
54. Вдосконалення механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної індустрії.
55. Зміст та основні етапи процесу управління якістю послуг в туристичній індустрії.
56. Зміст та класифікація факторів управління якістю туристичних послуг.
57. Види методів управління якістю туристичних послуг та їх характерні риси.

58. Витрати на управління якістю туристичних послуг.
59. Планування витрат на якість туристичних послуг.
60. Рівень якості туристичних послуг, методи його визначення
61. Показники якості туристичних послуг
62. Оцінка якості послуг в туризмі.
63. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління якістю в туризмі.
64. Ціна якості туристичних послуг.
65. Основні етапи контролю якості туристичних послуг.
66. Управління документацією з якості в туризмі.
67. Основні методи контролю якості туристичних послуг.
68. Характеристика видів внутрішнього контролю якості туристичних послуг.
69. Зарубіжний досвід організації контролю якості послуг на підприємствах туристичної індустрії.

8.2. Контрольні питання для засвоєння знань здобувачами

Змістовний модуль 1. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні

Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації послуг

1. Охарактеризуйте предмет стандартизації та сертифікації.
2. Розкрийте головну мету стандартизації та сертифікації туристичних послуг.
3. Назвіть етапи розвитку міжнародної стандартизації та сертифікації.
4. Які сучасні міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації ви знаєте?
5. Які європейські організації зі стандартизації ви знаєте?
6. Охарактеризуйте діяльність ISO.
7. Поясніть задачі міжнародного співробітництва в галузі стандартизації.
8. Розкрийте сутність стандартів серії ISO.
9. В чому полягає зміст стандартів ISO-9000?
10. Охарактеризуйте стандарти серії ISO-10 000.
11. Яка структура стандартів серії ISO-9000 та ISO-10 000.
12. В чому полягає сутність системи TQM?
13. Назвіть основні складові TQM.
14. Які принципи TQM?

Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму

1. Охарактеризуйте історію розвитку стандартизації та сертифікації в Україні. В чому полягає мета стандартизації та сертифікації в Україні ?
 1. Що складає законодавчу базу стандартизації України ?
 2. В чому полягає державний характер робіт зі стандартизації в Україні?
 3. Що є об'єктами стандартизації
 4. Назвіть органи і служби стандартизації та сертифікації України
 5. Яка роль стандартизації та сертифікації у забезпеченні регулювання якості туристичних послуг ?
 6. Розкрийте напрямки діяльності України в міжнародних і європейських організаціях зі

стандартизації та сертифікації.

7. Які основні етапи інтеграції України в міжнародну стандартизацію?

Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств

1. Охарактеризуйте законодавчу та нормативну базу ліцензування туристичних підприємств України.

2. Які органи і служби ліцензування підприємств в Україні Вам відомі?

3. Розкрийте основні функції органів і служб ліцензування підприємств в Україні

1. Який порядок проведення ліцензування туристичних підприємств.

2. Назвіть умови дії ліцензії.

3. Які умови припинення дії ліцензії і її анулювання.

4. Які напрями розвитку єдиної системи ліцензування в Україні Ви знаєте?

5. Які види туристичної діяльності підлягають ліцензуванню?

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

1. В чому суть Державної системи стандартизації ?

2. Яке значення Державної системи стандартизації в Україні?

3. Розкрийте принципи Державної системи стандартизації.

4. Яка роль Державної системи стандартизації у галузі туризму?

5. Що відносять до об'єкту Державної системи стандартизації ?

6. Перерахуйте об'єкти стандартизації в туристичній індустрії?

7. Де дається характеристика нормативних документів Державної системи стандартизації ?

8. Які нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг Ви знаєте ?

9. Поясніть суть основних вітчизняних систем стандартів.

10. Назвіть органи стандартизації в Україні.

11. У чому полягають функції Держстандарту України?

12. Які функції виконують технічні комітети?

13. Охарактеризуйте служби стандартизації туристичних послуг.

14. Яких основних умов потрібно дотримуватися при розробці стандартів?

15. Назвіть стадії розробки стандартів в Україні?

16. Що включають ГОСТи та ДСТУ?

17. Які категорії нормативних документів використовують в Україні?

18. Дайте характеристику видам стандартів.

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

6. Охарактеризуйте загальні правила системи сертифікації.

7. Назвіть основні принципи системи сертифікації.

8. Розкрийте сутність основних визначень у системі сертифікації: сертифікація, сертифікат відповідності, знак відповідності

4. Яка структура державної системи сертифікації УкрСЕПРО.

5. Розкрийте функції основних органів сертифікації УкрСЕПРО.

6. Органи із сертифікації туристичних та готельних послуг.

7. Діяльність Державної туристичної адміністрації України в галузі якості, стандартизації та сертифікації.

8. Який порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії?

Змістовний модуль 2. Стандартизація і сертифікація в сфері туризму

Тема 6. Управління якістю туристичного обслуговування

1. Дайте визначення понять “якість”, “управління якістю”, “послуга”, “готельна послуга”, “якість послуги”, “надання послуги”.
2. Управління якістю як наукова дисципліна. Предмет, мета та основні завдання управління якістю.
3. Основні напрями забезпечення якості послуг в туристичній індустрії.
4. Охарактеризуйте законодавчу та нормативно-технічну базу розвитку управління якістю.
5. Назвіть основні складові компоненти якості туристичних послуг.
6. Розкрийте зміст концепції TQM. Як вона використовується на підприємствах туристичної індустрії?
7. Розкрийте сутність поняття “петля якості послуг”. Як здійснюється управління якістю на кожній стадії життєвого циклу послуги?
8. Якість як соціальна та економічна проблема підприємства.

Тема 7. Організація контролю якості туристичного обслуговування

1. Що характеризує якість туристичних послуг як узагальнюючий і об’єктивний показник?
2. Дайте визначення “рівня якості”.
3. Розкрийте послідовність оцінювання рівня якості послуги.
4. Які методи оцінки рівня якості Ви знаєте?
5. Які вітчизняні системи управління якістю Вам відомі?
6. Охарактеризуйте управління якістю обслуговування в підприємствах готельного господарства.
7. Розкрийте фактори, що обумовлюють якість туристичного обслуговування.

Тема 8. Стандартизація туристичних послуг

1. Дайте визначення понять “послуга”, “туристична послуга”, “туристичне обслуговування”.
2. Як Ви розумієте поняття “якість”, “управління якістю”, “система якості”?
3. Які показники якості послуг Вам відомі?
4. Назвіть завдання стандартизації в сфері туризму.
5. Які вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.
6. Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги" дайте йому характеристику.
7. Назвіть обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю

Тема 9. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах

1. Які правила сертифікацій туристичних послуг?
2. Які показники послуг, підтверджені при сертифікації?
3. Держстандарт України на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів
4. Назвіть етапи проектування туристичних послуг?
5. Назвіть порядок розробки технологічної документації?

6. Обґрунтуйте вимоги до змісту технологічної документації
7. Яким ви розумієте проектування контролю якості?
8. Як оформлюється результати проектування, а також технологічна документація тура.

Тема 10. Сертифікація екскурсій

1. Що таке «екскурсійна послуга»? Обґрунтуйте її місце у рекреаційно-туристичній діяльності.
2. Чим підтверджується дозвіл на проведення туристсько-екскурсійного супроводу?
3. Що таке «екскурсія»? Назвіть її властивості.
4. Чим відрізняється екскурсія від прогулянки?
5. Які функції виконує екскурсія?
6. Назвіть та охарактеризуйте ознаки екскурсії.
7. Які Ви знаєте принципи екскурсії?
8. Назвіть критерії класифікації екскурсій

Тема 11. Сертифікація засобів розміщення

1. Назвіть класифікацію готелів і мотелів в Україні, дайте їм характеристику
2. Дайте визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.
3. Назвіть вимоги до території готелів.
4. Охарактеризуйте принципи якості у сфері готельних
5. Розкрийте сутність основних положень Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України "Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні від 10.09.96 р. " № 77/44.
6. Готельні послуги – як об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО .

Тема 12. Захист прав споживачів як основа стандартів якості

1. Як ви розумієте якість продукції й захист споживача.
2. Розкрийте сутність взаємин між споживачами й виконавцями послуг.
3. Як ви розумієте право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя й здоров'я.
4. Як ви розумієте право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача.
5. Охарактеризуйте законодавство України "Про захист прав споживачів": основні поняття, загальні положення, порядок захисту прав споживачів.

9. Приклад екзаменаційного білета

ОС бакалавр спеціальність 242 «Туризм»	Кафедра стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції 2019-2020 навч. рік	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни «Стандартизація, сертифікація в туризмі»	Затверджую Зав. кафедри (підпис) Сухенко В.Ю.(ПІБ) 2019р.
Екзаменаційні запитання			
Завдання 1. <i>Дати повну відповідь на питання :</i> 1. Розкрийте зміст концепції TQM. Як вона використовується на підприємствах туристичної індустрії? 2. Органи і служби стандартизації у галузі туризму. Держкомстандарт України.			
Завдання 2. <i>Дописати визначення:</i> Сертифікація продукції (послуг) – Порядок проведення обов’язкової сертифікації передбачає: Типізація підприємств готельного господарства – Туристична політика – Екскурсія -			
Завдання 3. <i>Ситуаційна задача</i> Зпроекувати послідовність сертифікації туристичних послуг туроператором і дати характеристику кожному етапу			
Завдання 4. <i>Тестові завдання</i>			
1. Згідно Закону України «Про туризм» до суб’єктів туристичної діяльності України відносять а) туристичних операторів та туристичних агентів б) суб’єктів підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення, харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг в) гідів-перекладачів, екскурсоводів, спортивних інструкторів, провідників та інші фахівців туристичного супроводу г) усі відповіді вірні			
2. Згідно ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями визначають за комплексом вимог до а) матеріально-технічної оснащеності готелю б) переліку надаваних послуг у готелі в) кваліфікації персоналу готелю г) усі відповіді вірні			
3. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму а) ліцензування в галузі туризму, стандартизації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу б) забезпечення доступності туризму та екскурсійних відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб в) встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу г) участі в розробці та реалізації міжнародних програм з розвитку туризму			
4. До світових міжнародних туристичних організацій загального характеру не відносяться:			

а) Всесвітня туристична організація (ЮНВТО); б) Всесвітня рада з подорожей і туризму (ВТТС); в) Всесвітня асоціація з питань дозвілля і відпочинку (ВАРА); г) Міжнародна морська організація.
5. Обо'язковими для отримання туроператорської ліцензії є: а) наявність сертифікату якості; б) довідка з банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності суб'єкта господарювання; в) присутність керівника організації; г) всі відповіді неправильні.
6. Ліцензування в туризмі є обов'язковим для: а) закладів розміщення туристів; б) турагентів; в) закладів харчування; г) туроператорів.
7. Стандартизація у сфері туризму спрямована на: а) захист інтересів споживачів і держави у забезпеченні безпеки туризму, життя і здоров'я людей, охорону майна і навколишнього середовища; б) класифікацію туристичних ресурсів України, їх охорону і встановлення граничних навантажень на об'єкти туризму і навколишнє середовище; в) підвищення якості послуг, робіт і товарів; г) всі відповіді правильні.
8. Документ, що регламентує відношення між туристичним підприємством і туристом, – це: а) агентський договір; б) договір на туристичне обслуговування; в) страховий поліс; г) немає правильної відповіді.
9. Екскурсійні послуги не можуть надаватись суб'єктами підприємницької діяльності: а) юридичними особами; б) фізичними (гіди-перекладачі та екскурсоводи) особами; в) особами - працівниками підприємств, установ чи організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування і які обіймають відповідні посади; г) немає правильної відповіді.
10. Копія ліцензії на туроператорську діяльність коштує: а) 1 мінімальна заробітна плата; б) 1 неоподаткований мінімум доходів громадян; в) 200 грн; г) 100 грн.

Екзаменатор _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

10. Розподіл балів, які отримують здобувачі

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань здобувачів вищої освіти може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
2. Оцінювання самостійної роботи.
3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

Критерії оцінювання здобувачів вищої освіти

1. Робота на практичних заняттях оцінюється в 45 балів. За кожне практичне заняття – 3 бали. (15 занять × 3 бали = 45 балів).

2. Самостійна робота – всього 20 балів.

3. Письмова робота за першим змістовним модулем – 5 балів

4. Підсумковий контроль екзамен – 30 балів (мінімальна кількість набраних балів на екзамені 18 балів)

Разом за семестр: 100 балів.

На практичному занятті об'єктами оцінки є: усні відповіді здобувачів вищої освіти; результати тестування; активність по суті теми заняття; доповнення та коментарі; стиль виступу; грамотність та глибина володіння матеріалом; участь в обговоренні дискусійних питань; правильність розрахунків; рівень підготовки до практичного заняття; письмові відповіді.

Оцінка самостійної роботи:

- виконання індивідуального завдання;
- підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку пропонує викладач.
- підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку пропонує викладач.

Порядок поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовки здобувачів до встановлених завдань. Зокрема, поточному контролю підлягають:

- 1) активність та результативність роботи здобувача вищої освіти протягом семестру у вивченні програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання проміжного тестового завдання.

Контроль систематичності виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях.

Оцінювання здійснюється за наступними критеріями:

- 1) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;
- 2) ознайомлення з основною та додатковою літературою;
- 3) логіка, стиль виклад матеріалу в письмових роботах та усному виступі, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;
- 4) якість, самостійність та своєчасність виконання необхідних завдань.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73

11. Питання до екзамену з дисципліни

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, Євро- Азіатська Рада зі стандартизації, Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна організація зі стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації.
3. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900–2007.
4. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.
5. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з упровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
6. Сертифікація послуг: сутність, завдання.
7. Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики у сфері туризму.
8. Закон України “Про туризм”: Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.
9. Закон України “Про туризм”: Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.
10. Державна політика у сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.
11. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.
12. Мета, завдання та об’єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.
13. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.
14. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності”.
15. Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.
16. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.
17. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.
18. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні.
19. Ліцензування турсервісних підприємств. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші випадки.
20. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.
21. Державний контроль за додержанням ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.
22. Національна система стандартизації України.
23. Структурні елементи Національної системи стандартизації України.
24. Поняття про Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль за якістю продукції (послуг).
25. Стандарти підприємств, технічні комітети, технічні умови України.
26. Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.
27. Орган зі сертифікації, оцінка відповідності, орган регламентації, перевірка (лабораторій).
28. Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якості, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації.
29. Директиви ЄС “нового підходу”, добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації.
30. Інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації.

31. Об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.
32. Національна система сертифікації України.
33. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України "Про захист прав споживачів": основні поняття, загальні положення.
34. Українське законодавство щодо порядку захисту прав споживачів.
35. Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО).
36. Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, Укр НДІССІ, УкрНДНЦ.
37. Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри.
38. Критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги.
39. Методи перевірки послуги, обслуговування, пасажирські і вантажні перевезення.
40. Процес надання послуги, сервіс, сервісні послуги, властивості послуг.
41. Сертифікація послуг, схеми сертифікації послуг, туризм.
42. Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування.
43. Процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги.
44. Технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування.
45. Завдання стандартизації у сфері туризму.
46. Об'єкти стандартизації.
47. Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.
48. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.
49. Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги".
50. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож.
51. Обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю.
52. Стандарти на туристичний продукт — основа сертифікації.
53. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення.
54. Вимоги до нормативних документів сертифікації туристичних послуг, порядок проведення, схеми сертифікації.
55. Сертифікація туристичних послуг: інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.
56. Показники послуг, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію.
57. Держстандарт України на вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.
58. Документація щодо забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.
59. Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації.
60. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.
61. Вимоги до змісту технологічної документації.
62. Етапи надання туристичної послуги. Проектування контролю якості.
63. Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування.
64. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджувані при сертифікації.
65. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії.
66. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях.
67. Оформлення документації на екскурсійний маршрут.
68. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія".
69. Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.
70. Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення з розміщення приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.
71. Класифікація готелів і мотелів в Україні.
72. Держстандарт України "Класифікація готелів".

73. Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.
74. Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів.
75. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень.
76. Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення.
77. Наявність системи бронювання й резервування номерів.
78. Принципи якості у сфері готельних послуг: відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.
79. Основні положення Наказу Державної туристичної адміністрації України “Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг”.
80. Основні положення Наказу Держкомітету по житлово- комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України “Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні”.
81. Основні положення Наказу Держкомітету по житлово- комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України “Про затвердження форм документів сурової звітності та первинного обліку у готелях та Порядку використання та заповнення форм документів сурової звітності та первинного обліку у готелях України”.
82. Основні положення ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
83. Основні положення ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
84. Сертифікація готельних послуг відповідно до “Правил обов’язкової сертифікації готельних послуг”, затверджених наказом Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
85. Готельні послуги як об’єкти обов’язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО.
86. Якість продукції і захист споживача.
87. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг.
88. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя і здоров’я.

12. Рекомендована література

Базова

1. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме. Москва: Финансы и статистика, 2003. 256 с.
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. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
4. Самойленко А.А. Сертифікація послуг: навч. посіб. Київ, 2003. 144 с.
5. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. Київ, 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. Федорченка. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: навчальний посібник. Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. 662 с.

Допоміжна

7. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
8. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
9. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
10. Закон України «Про туризм» від 15 вер. 1995 р. № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями).
11. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від

1 черв. 2000 р.

12. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 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 бер. 1997р. № 244.

14. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93 .

15. Указ Президента України «Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу» від 11 черв. 1998 р. № 615/98.

Нормативні документи і матеріали

16. Сертифікація в Україні. Нормативні акти: У 3-х ч. Київ: Держстандарт України, 1998-2002. - 811 с.

17. ДСТУ2296-93. 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. ДСТУ2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.

23. ДСТУ3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.

24. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.

25. ДСТУ ISO/IEC 59:2000. Кодекс усталених 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. ДСТУ4268-2003. 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 усталених 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. Стандартизация как средство управления 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 OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 18-23.

45. Версан В.Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. 2006. № 7. С. 66-68.

46. В'їзний туризм/Авторський колектив: Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор'єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. : навчальний посібник: Ніжин, Видавництво 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. Київ, 2002. 312 с.

49. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г. , Язвінська О.М., Чорний А.Ю. Управління якістю: Підр. Київ: МАУП, 2009. 124 с.

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: Підр. - 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. Москва : 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/ Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. Чернівці: Рута, 2006. 260с.

60. Рубанова И.Н. Управление качеством туристических услуг : учеб. пособие / И.Н. Рубанова ; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. - Москва : ГУУ, 2003. 70 с.

61. Салухина Н.Г., Башкатова О.І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. Київ, 2003. 213 с.
62. Салухіна Н. Г., Язвінська О .М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. Київ, 2007. 382 с.
63. Самойленко А.А. Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. Київ, 2006. 212 с.

13. Інформаційні ресурси

1. Кабінет Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua/>
2. Законодавство України. URL :<http://rada.gov.ua/>
3. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
4. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>

