



Уманський національний університет садівництва
Факультет менеджменту
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС

1. Базова інформація про дисципліну	
Назва дисципліни	Стандартизація і сертифікація туристичних послуг
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 «Туризм»
Освітньо-професійна програма	«Туризм»
Факультет	менеджменту
Семестр	5
Курс	III
Анотація курсу	Вивчення курсу «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг» дає студентам систему знань із стандартизації, сертифікації та метрології в процесі діяльності закладів сфери туризму; набуття навичок з використання досягнень сучасної стандартизації та сертифікації в управлінні якістю продукції та послуг у сільському (зеленому) туризмі.
Сторінка курсу в Moodle	https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=310
Мова викладання	Українська
Лектор курсу	Терещук Наталія Василівна, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobitniki/parubok-nataliia.html
Адреса кафедри	м. Умань, вул. Інститутська, 1, корп. 4
2. Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітньо-професійна програма	«Туризм» https://ects.udau.edu.ua/ua/informaciya-po-programam/fakultet-menedzhmentu/op-turizm-bakalavr.html
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти такими загальними компетентностями: – здатність діяти соціально відповідально та свідомо; – прагнення до збереження навколишнього середовища.
Перелік фахових компетентностей (ФК)	У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти такими фаховими компетентностями: – знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності; – здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; – розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); – здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства; – розуміння основних понять та концепцій сільського (зеленого) туризму.

Перелік програмних результатів навчання (ПР)	<ul style="list-style-type: none"> – знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; – організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
3. Опис дисципліни	
Структура навантаження студентів	<p>Кількість годин – 90 Кількість кредитів – 3,0 Лекції – 18 год. Практичні заняття – 22 год. Самостійна робота – 50 год. Форма підсумкового контролю – екзамен</p>
Методи навчання	<p>Основний метод навчання – використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та лабораторних занять. Також застосовується поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій в освітньому процесі.</p> <p>При викладанні дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції; семінари-дискусії; кейс-метод; лабораторні заняття із проведенням презентацій, дискусій, круглих столів, вирішення професійно-орієнтованих задач; самонавчання на основі конспектів, посібників та іншої рекомендованої літератури, навчальних мультимедійних матеріалів, через електронне модульне середовище навчального процесу Moodle.</p>
Мета та завдання	<p>Мета дисципліни: надати студентам, майбутнім фахівцям у сфері управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності.</p> <p>Завдання дисципліни: вивчення фундаментальних положень стандартизації, сертифікації і метрології та ознайомлення з вимогами чинних систем державних і міжнародних стандартів, основних нормативно-технічних документів підприємств готельно-ресторанного господарства, створення методичних основ для подальшого розвитку й поглиблення знань у рамках спеціальних дисциплін.</p>
4. Зміст дисципліни	
Тема 1	Основні поняття та принципи стандартизації
Тема 2	Організаційно-методичні основи стандартизації
Тема 3	Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації
Тема 4	Види сертифікації. Схеми, засоби та методи здійснення сертифікації
Тема 5	Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні
Тема 6	Сертифікація послуг та системи управління якістю
Тема 7	Основні поняття метрології та основи технічних вимірювань
Тема 8	Метрологічне забезпечення єдності вимірювань
Тема 9	Стандартизації туристичних послуг та сертифікації продукції та послуг у сільському (зеленому) туризмі.

5. Політика дисципліни	
Організація навчання	<p>Регулярне відвідування лекцій здобувачами, активна їх участь під час опитування на лабораторних заняттях, ініціативність в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконання самостійної роботи.</p> <p>Організація навчання відбувається згідно розкладу http://mkr.udau.edu.ua</p>
Методи контролю	<p>Комплекс контрольних заходів містить поточний і підсумковий контроль.</p> <p>Поточний контроль включає оцінювання знань здобувача вищої освіти під час проведення лабораторних занять; виконання завдань самостійної та науково-дослідної роботи; поточний модульний контроль.</p> <p>Підсумковий контроль знань проводиться у вигляді екзамену</p>
Академічна доброчесність	<p>Дотримання положень «Кодексу академічної доброчесності УНУС». Доступний за посиланням: https://www.udau.edu.ua/ua/file/4dH7</p>

6. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточний (модульний) контроль												Підсумковий контроль	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				Змістовий модуль 3				30	100
T1	T2	T3	МК 1	T4	T5	T6	МК 2	T7	T8	T9	МК 3		
6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	7	5		

7. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

8. Рекомендована література

Нормативно-правові акти:

1. Кодекс ustalеної ділової практики та правил професійної етики суб'єктів туристичної діяльності. URL: <http://altu.com.ua>
2. Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності. Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Міністерства культури і туризму України від 11.09.2007. №111/55. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z112_3-07
3. Про транспорт: Закон України. від 04.10.2015. №24/66. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/232/94-%D0%B2%D1%80>
4. Програма розбудови туристичної інфраструктури за напрямками національної мережі міжнародних транспортних коридорів та основних транспортних магістралей у 2015-2020 роках». Постанова Кабміну від 12.05.2014 р. №274/02. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/612-2004-%D0%BF>
5. ДСТУ 28681.1-95 «Міждержавний стандарт. Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг»
6. ДСТУ 28681.2-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів»
7. ДСТУ 28681.2-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги»
8. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу. Наказ Держтурадміністрації України від 24.09.2014 р. № 83. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1344-14>
9. Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом. URL: www.uz.gov.ua
10. Правила оформлення та видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон і проїзного документа дитини, їх тимчасового затримання та вилучення: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.03.1995 № 231 (у ред. від 24.03.2004. № 380). URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
11. Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. URL: www.uz.gov.ua
12. Про внесення змін до Закону України «Про туризм». Закон України від 14.02.2017. № 114/25. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>
13. Про ліцензування певних видів господарської діяльності. Закон України. від 21.06.2018 р. № 58/257. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1775-14>
14. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України від 04.11.1991 р., Відом. Верх. Ради України. 1994. № 18.
15. Про страхування: Закон України. від 14.08.2015. № 15/25/8. URL: zakon.rada.gov.ua

Базова:

1. Бичківський Р.В. Столярчук П.Г. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Л.: Львів політехніка, 2017. 174 с.
2. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація. Л.: Афіша, 2018. 324 с.
3. Кириченко Л.С. Мережко Л.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навчальний посібник. К.: КНТЕУ, 2019. 247 с.
4. Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навчальний посібник. К.: КНТЕУ, 2018. 259 с.
5. Притульська Н.В. Ідентифікація продовольчих товарів: теорія і практика: навчальний посібник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 172 с.
6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2006. 624 с.
7. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.-екон.ун-т, 2018. 244 с.

8. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2017. 264 с.

9. Тарасенко Є.В. Костюк В.С. Стандартизація, сертифікація і метрологія: практикум. К.: КНТЕУ, 2018. 236 с.

10. Цюцюра С.В., Цюцюра В.Д. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація: навчальний посібник. К.: Знання, 2017. 242 с.

Допоміжна:

1. Володарський Є.Т. Кухарчук В.В., Поджаренко В.О. Метрологічне забезпечення вимірювань і контролю: навч. посіб. В.: ВДГУ, 2018. 197 с.

2. Малюга Л.М., Терещук Н.В., Кожухівська Р.Б. Проектування системи документування обліку товарів та устаткування об'єктів готельно-ресторанного господарства як один з елементів безпеки туристичної діяльності. *Інфраструктура ринку*. Вип. 59, 2021. С. 51-55.

3. Малюга Л.М., Загороднюк О.В., Терещук Н.В. Формування цінової політики готельних підприємств. *Інфраструктура ринку*. Вип. 53, 2021. С. 128-134.

4. Кожухівська Р.Б., Парубок Н.В. Удосконалення організаційної структури менеджменту підприємств сфери гостинності. *Економіка та суспільство*. Вип. 17, 2018. С. 82-88.

5. Кожухівська Р.Б., Парубок Н.В. Формування організаційної структури менеджменту підприємств індустрії гостинності. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського*. 2018. Т. 29 (68). № 4. С. 98-102.

6. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. 2-ге видання. К.: Центр навчальної літератури (ЦНЛ), 2019. 426 с.

7. Тарасенко Є.В., Костюк В.Є. Кейс-стаді «Метрологія – регулятор єдності вимірювань у закладах ресторанного господарства»: навчальний посібник. К.: КНТЕУ, 2016. 128 с.

8. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: навчальний посібник К.: Вид-во укр. ін-ту менеджменту і бізнесу, 2019. 237 с.

9. Tranchenko L.V., Yavorska V.V., Sych V.A., Timchuk S.V., Tereschuk N.V. Features of communication in the hospitality industry in the context of globalization. *Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова*. Серія: Географічні та геологічні науки. Т 26. Вип. 1(38), 2021. С. 215-230.

10. Tranchenko L.V., Tereshchuk N.V., Lopatiuk R.I., Tranchenko O.M. The impact of digital communications on tourism marketing. *Journal of Education, Health and Sport*. 2020;10(5):394-402.

11. Tranchenko L.V., Tereshchuk N.V., Lopatiuk R.I., Tranchenko O.M. Use of information support for marketing in tourist enterprises. *Journal of Education, Health and Sport*. 2021;11(2). P. 200-207.

9. Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. Офіційний сайт. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/>

2. Нормативні акти України. URL: <http://www.nau.kiev.ua>.

3. Спілка сприяння сільського зеленого туризму України. URL: <https://www.greentour.com.ua>

4. Зелений туризм (сільський відпочинок в Україні). URL: www.ruraltourism.com.ua

5. Міністерство культури та інформаційної політики України. URL: <https://mkp.gov.ua/content/turizm.html>

6. Державне агентство розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>

7. Consumers Affair – сайт ресурсів Європейської комісії. URL: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index_en.htm

8. The World Tourism Organization (UNWTO). URL: <https://www.unwto.org>