

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ ГЕОГРАФІЇ ТА ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС *навчальної дисципліни*

СТАНДАРТИ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Вид дисципліни (за компонентом ОП): вибіркова

Освітньо-професійна програма: Менеджмент туристичної індустрії

Спеціальність: 073 Менеджмент

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Назва факультету, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаними освітньо-професійними програмами: географічний

Мова навчання: українська

Розробники: кандидат географічних наук, асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту Ємчук Тетяна Володимирівна

Профайл викладача (-ів) <http://ecogeo.cv.ua/ємчук-тетяна-володимирівна/>

Контактний тел. 0508561452

E-mail: t.iemchuk@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=5041>

Консультації

Зазначте формат і розклад проведення консультацій

Очні консультації: четвер 17.00-18.00

Онлайн-консультації: вівторок 16.00-17.00

1. **Анотація дисципліни.** Цей курс передбачає ознайомлення з особливостями ознайомлення студентів з формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг, особливостями ліцензування туроператорської діяльності, а також вивчення та розуміння національних стандартів якості, що висуваються до туристичної індустрії в цілому.

2. **Мета навчальної дисципліни:** сприяти формуванню у здобувачів освіти що навчаються на освітньо-професійній програмі «Менеджмент туристичної індустрії» базових знань про організацію системи стандартизації та сертифікації в Україні та світі, особливості їх функціонування в туристичній діяльності та набуття практичних умінь та навичок застосування регуляторних актів у галузі стандартизації та сертифікації туристичної діяльності.

3. **Пререквізити.** «Стандарти та сертифікація туристичних послуг» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін загальної підготовки та викладається студентам 4 року повної форми навчання в 7 семестрі загальним обсягом 90 годин (3 кредити).

З метою підвищення ефективності засвоєння курсу здобувач вищої освіти має вивчити наступні дисципліни: «Облік і аудит в туристичній діяльності», «Організація туристичної діяльності», «Державне та регіональне управління».

4. **Результати навчання**

Вивчення курсу забезпечує формування у фахівців компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних знань та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації по ліцензуванню, стандартизації й сертифікації туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці

Загальні компетентності

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні компетенції

СК 6. Здатність діяти соціально, відповідально і свідомо

СК 18. Здатність формування комплексного уявлення про найважливіші принципи діяльності туристичних підприємств, оволодіння технологіями організації туристичної подорожі

Програмні результати навчання.

ПРН 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

ПРН 30. Знати правові основи, стандарти та сертифікати, що регламентують діяльності суб'єктів туристичної індустрії, вміти застосовувати концепцію формування організаційно-економічного механізму розвитку туристичного комплексу України з врахуванням міжнародного досвіду.

У результаті вивчення курсу студенти 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 опанування дисципліни студенти повинні **вміти:** оформляти документи на отримання ліцензій; оформляти документи на отримання сертифікатів; оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам; дотримуватись правил безпеки в

туризмі; виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

5. Опис навчальної дисципліни

5.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид Підсумкового контролю
			кредитів	всього годин	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4	1	3	90	15	15			60		залік

5.2. Дидактична карта 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. Стандартизація як важлива складова системи державного регулювання туристичної діяльності												
Тема 1. Державне регулювання туристичної діяльності. Необхідність державного регулювання у сфері туризму. Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України	14	2	2	-	-	10						
Тема 2. Історія розвитку міжнародної стандартизації. Основні історичні періоди розвитку світової стандартизації. Створення національних та міжнародних організації зі стандартизації. Розвиток стандартизації в 19 - на початку 20 століття. Організаційна структура ISO. Міжнародні і регіональні організації із стандартизації.	14	2	2	-	-	10						

Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації. Північноамериканська, японська, європейська моделі стандартизації. Основні історичні періоди розвитку вітчизняної стандартизації. Становлення національної системи стандартизації України. Удосконалення національної системи стандартизації України.												
Тема 3. Основні положення національної системи стандартизації. Ліцензування в Україні. Мета національної системи стандартизації України. Основні пріоритети. Національний орган зі стандартизації. Категорії та види стандартів. Міжнародне співробітництво в галузі державного регулювання. Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації. Порядок розробки, затвердження та впровадження стандартів.	14	2	2	-	-	10						
Разом за змістовим модулем 1	42	6	6	-	-	30						
Змістовий модуль 2. Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації												
Тема 4. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку, стандартизація термінів у галузі сертифікації. Сертифікація - складова частина системи державного регулювання туристичної діяльності. Мета сертифікації, умови. Історичний розвиток сертифікації. Форми сертифікації: сертифікація першою стороною, другою стороною, третьою стороною. Види сертифікатів: сертифікат походження, сертифікат	18	4	4	-	-	10						

якості, сертифікат відповідності. Види сертифікації. Законодавча база сертифікації. Засоби та методи сертифікації. Концептуальні принципи національної політики в галузі сертифікації.												
Тема 5. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей туристичними маршрутами. Показники послуг, що підтверджуються при сертифікації. Вимоги, що гарантують безпеку туристів, екскурсантів. Фактори ризику в туризмі і способи їхнього зниження. Проектування туристичних послуг. Загальні правила проектування, їх послідовність.	15	2	3	-	-	10						
Тема 6. Сертифікація екскурсій та засобів розміщення Показники екскурсійного обслуговування, що підтверджуються при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікується екскурсія. Вимоги із забезпечення безпеки туристів на екскурсіях. Оформлення результатів проектування послуги «екскурсія», технологічна документація. Вимоги до безпеки засобів розміщення. Норми і правила проектування будинків і споруджень. Протипожежні вимоги. Технічне забезпечення готелів, інформаційне забезпечення. Екологічна безпека.	15	3	2	-	-	10						
Разом за змістовим модулем 2	48	9	9	-	-	30						
Усього годин	90	15	15	-	-	60						

5.3. Теми практичних занять

№	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1	Порядок сертифікації туристичних послуг	2	5
2	Порядок сертифікації ресторанних господарств	2	5
3	Порядок сертифікації засобів розміщення	2	5
4	Дослідження показників якості готельних послуг, категоризація засобів розміщення	4	5
5	Дослідження показників якості при наданні гастрономічних послуг	3	5
6	Дослідження показників якості людських ресурсів при наданні туристичних послуг	2	5
Всього		15	15

5.4. Самостійна робота студентів

Тема	Завдання самостійної роботи	Кількість годин	Кількість балів
1	Сутність сертифікації туристичних послуг	10	1
2	Характеристика об'єктів та суб'єктів стандартизації	10	1
3	Нормативно-правова база стандартизації туристичних послуг в Україні	10	1
4	Національні стандарти в туристичній галузі України.	10	1
5	Ліцензування туристичної діяльності в Україні	10	1
6	Нормативно-правова база ліцензування туристичної діяльності в Україні	10	1
Всього		60	6

5.5. Тематика індивідуальних науково-дослідних завдань (виконуються по бажанню здобувачів вищої освіти) (оцінювання: одне ІНДЗ - 5б.)

№	Назва теми
1	Історія розвитку міжнародної стандартизації План: 1. Основні історичні періоди розвитку світової стандартизації. 2. Розвиток стандартизації в ІХХ-на початку ХХ ст.
2	Історія розвитку вітчизняної стандартизації План: 1. Основні історичні періоди розвитку вітчизняної стандартизації. 2. Становлення та удосконалення національної системи стандартизації.
3	Роль еталонів у житті суспільства до періоду розвитку національної системи стандартизації План: 1. Суть, поняття еталону, його різновиди. 2. Еталони в житті суспільства до періоду розвитку національної стандартизації.
4.	Роль еталонів у житті суспільства у 20-21 столітті. План: 1. Еталони в сучасному світі. 2. Роль еталонів в туристичній діяльності.

5.	<p>Нормативно-правова база стандартизації в туризмі</p> <p>План:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартизація як важлива складова системи державного регулювання туристичної діяльності. 2. Основні нормативно-правові документи
6.	<p>Роль та значення ліцензування. Ліцензування туристичних підприємств.</p> <p>План:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Відмова у видачі ліцензії, принципи і порядок її анулювання. 2. Незаконність туристичної діяльності без наявності ліцензії.
7.	<p>Захист прав споживачів як основа стандартів якості.</p> <p>План:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основи консьюмеризму. 2. Закон України «Про захист прав споживачів», основні положення.

6. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Зараховано	A (90-100)	відмінно
Зараховано	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Зараховано	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Не зараховано	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)								Кількість балів (залік)	Сумар на к-ть балів
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				40	100
T1	T2	T3	МКР 1	T4	T5	T6	МКР 2		
5	5	5	15	5	5	5	15		

Політика оцінювання

• **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

• **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої

дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

- Питання плагіату та академічної доброчесності регламентуються ЗУ «Про вищу освіту» та локально-правовими актами ЗВО: Правила академічної доброчесності у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича https://drive.google.com/file/d/1EzBsehqERCEzxJwWe-rz6_eTUFUBGv4o/view.

- Положення про виявлення та запобігання плагіату у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича https://drive.google.com/file/d/16eJk4gKG5oJII2ot4UeSq2_BSgadrPl_/view

- та Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича https://drive.google.com/file/d/1CB4AIMVXSAYkF_CepI-k98GPc9E8KznQ/view

- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбутись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

- **Політика щодо визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти:** Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол No10 від 28 жовтня 2019 року)» (<https://drive.google.com/file/d/1o0CFtXHLrgqS-T43aFun6blUvZO7Z0z1/view>) допускається зарахування практичних занять, навчальних елементів та отримання додаткових балів при наявності сертифіката (свідоцтва, тощо) отриманого здобувачем у неформальній освіті (курси, тренінги) з вивчення тем охоплених змістовим наповнення курсу.

Критеріями оцінювання є:

1. Контроль засвоєння лекційного і самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу здійснюється на основі *усної співбесіди, оцінювання письмового виконання завдань, тестувань.*

2. Контроль засвоєння знань та набуття умінь і навичок при виконанні практичних робіт здійснюється шляхом *їх поточної перевірки й оцінювання.*

3. Контроль за виконанням ІНДЗ (за бажанням студента) здійснюється шляхом *оцінювання виконаних проектів та усного індивідуального захисту дослідження.*

4. Матеріал для *самостійної роботи студентів*, який передбачений в темі практичного заняття одночасно із аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному аудиторному занятті.

Кількість балів за кожний навчальний елемент виводиться із суми поточних видів контролю (опитування, тестування, розв'язанні практичних завдань, виконанні завдань самостійного опрацювання). Кількість балів за змістовний модуль дорівнює сумі балів, отриманих за навчальні елементи даного модуля. Максимальна кількість балів складає: за 1 модуль – 30 балів (15 балів за участь у практичних заняттях, з яких 3 бали – самостійна робота; 15 балів – контрольна робота); 2 модуль – 30 балів (15 балів за участь у практичних заняттях, з яких 3 бали – самостійна робота; 15 балів – контрольна робота).

Семестровий (підсумковий) контроль проводиться у формі заліку з врахуванням балів (оцінок) отриманих за два модулі. Залік проводиться в усній формі. Загальна сума балів, яку може отримати студент – 40 балів.

Проведення підсумкового контролю здійснюється у формі заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою дисципліни і в терміни, передбачені графіком навчального процесу. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума балів поточного і модульного контролю та результатів екзамену (як можливість отримання додаткових балів, якщо набрані протягом семестру бали не влаштовують студентів). У випадку отримання менше 50 балів за результатами загального підсумкового контролю, студент обов'язково здійснює перескладання для ліквідації академічної заборгованості.

Підсумкова оцінка за ОК “Стандарти та сертифікація туристичних послуг”, яку здобувач освіти може отримати за результатами вивчення дисципліни протягом семестру,

становить 100 балів, які виводяться із суми балів поточного контролю за модулями (до 60 балів) та модуля-контролю (залік) – до 40 балів. Якщо студент за власною ініціативою чи бажанням, крім обов'язкових видів контролю (60 балів), виконує додаткові види роботи – ІНДЗ, може отримати додатково 10 балів, які також враховуються до підсумкової оцінки.

Для здійснення контролю знань студентів викладач заповнює журнал, де вказуються оцінки за кожний навчальний елемент. Журнал зберігається у викладача. За модулями заповнюються відомості рубіжного контролю, які подаються і зберігаються на кафедрі. Скільки для повного забезпечення комунікації з викладачем використовується платформа дистанційного навчання Moodle, то фіксація набраних балів студентом під час вивчення курсу також ведеться у електронному додатку оцінювання на сторінці курсу.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали. Також, підсумкова оцінка може бути оскаржена здобувачем освіти, процедура регламентується Положенням про апеляцію на результати підсумкового семестрового контролю знань

<https://drive.google.com/file/d/16FPnHMJXd2al362HvDwmvoZ5uEih42ks/view>

5. Засоби оцінювання

Методи навчання

словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

практичні методи (практичні або ситуаційні завдання)

наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни

Форми та методи оцінювання

захист результатів досліджень;

презентації результатів виконання завдань;

презентація творчих завдань;

підсумковий контроль – залік;

інші види індивідуальних та групових завдань.

6. Форми поточного та підсумкового контролю

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали. Також, підсумкова оцінка може бути оскаржена здобувачем освіти, процедура регламентується Положенням про апеляцію на результати підсумкового семестрового контролю знань

<https://drive.google.com/file/d/16FPnHMJXd2al362HvDwmvoZ5uEih42ks/view>).

Формою поточного контролю являється усний контроль, а саме: фронтальне, індивідуальне опитування; письмовий контроль: тестування.

Електронний контроль виконання завдань з курсу «Стандарти та сертифікація туристичних послуг», представлений на електронній платформі <https://moodle.chnu.edu.ua>

Формою підсумкового контролю – є залік.

Рекомендована література:

Основна

1. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник. Одеса : Астропринт, 2011. 234 с.

<http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2288/1/Стандартизація%20та%20сертифікація%20туристичних%20послуг%20та%20ліцензування%20туристичної%20діяльності.pdf>

2. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.

3. Самойленко А.А. Сертифікація послуг: Навч. посіб. К., 2003. - 144 с.

4. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник / В. В. Тарасова, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська, І. В. Мартинчук. Житомир : ЖНАЕУ, 2018. 372 с.
http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/10253/3/SSLvTD_2018_372.pdf

5. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму : Навч. посіб. К., 179 с. <https://tourism-book.com/pbooks/book-30/ua/>

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

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).

2. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.

3. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.

4. Закон України «Про туризм» від 15 вер. 1995 р. № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями).

5. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 черв. 2000 р.

6. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-ІІІ.

7. 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.

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

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