



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

Компонента освітньої програми – **вибіркова** (4 кредити)

Освітньо-професійна програма	Менеджмент туристичної індустрії
Спеціальність	073 Менеджмент
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Мова навчання	українська
Профайл викладача (-ів)	Наконечний К.П., кандидат географічних наук, доцент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту, https://ecogeo.chnu.edu.ua/spivrobitnyky/profesorsko-vykladatskyi-sklad/nakonechnyi-kostiantyn-petrovych/
Контактний тел.	+380500215786
E-mail:	k.nakonechny @chnu.edu.ua
Сторінка курсу в Moodle	
Консультації	згідно графіку консультацій

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Стандарти та сертифікація туристичних послуг» спрямований на ознайомлення студентів з основами формування, впровадження та контролю стандартів якості у сфері туризму. У ході навчання розглядаються основні поняття та принципи стандартизації туристичних послуг, роль міжнародних та національних організацій у створенні стандартів, а також процес сертифікації підприємств та послуг, що відповідають вимогам якості та безпеки.

Основна мета курсу — сформувати у студентів розуміння важливості стандартів для забезпечення конкурентоспроможності та надійності туристичних послуг. Окрім теоретичних аспектів, студентам надаються практичні навички оцінки відповідності підприємств туризму встановленим вимогам, а також знайомство з методами і процедурами сертифікації та акредитації. Аналіз існуючих стандартів якості на ринку туристичних послуг, їх вплив на діяльність туроператорів, готельних комплексів, екскурсійних компаній, а також інших учасників туристичної індустрії. Студенти також ознайомляться з міжнародними системами сертифікації, такими як ISO, і отримають знання щодо національних стандартів у різних країнах.

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

Змістовий модуль 1. Державне регулювання стандартизації та сертифікації в Україні	
Тема 1	Основи стандартизації і сертифікації
Тема 2	Основи державної політики в сфері туризму
Тема 3	Ліцензування господарської діяльності підприємств
Тема 4	Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України
Тема 5	Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України
Змістовий модуль 2. Стандартизація та сертифікація в сфері туризму	
Тема 6	Стандартизація туристичних послуг
Тема 7	Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах
Тема 8	Сертифікація екскурсій
Тема 9	Сертифікація засобів розміщення
Тема 10	Захист прав споживачів як основа стандартів якості

ФОРМИ, МЕТОДИ ТА ОСВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ

Форми навчання. Викладання дисципліни здійснюється у формі лекційних занять, що забезпечують теоретичну підготовку студентів з питань стандартизації, сертифікації та управління якістю туристичних послуг, а також практичних занять, спрямованих на аналіз національних і міжнародних стандартів, нормативно-правових актів у сфері туризму, вимог до якості туристичних послуг і процедур сертифікації. Важливе місце займає самостійна робота студентів, яка передбачає опрацювання стандартів (ISO, EN, національних ДСТУ), законодавчих і регуляторних документів у сфері туризму, підготовку аналітичних матеріалів, виконання індивідуальних завдань та аналіз практики сертифікації туристичних підприємств.

Методи навчання. У процесі підготовки здобувачів застосовуються пояснювально-ілюстративні методи для засвоєння теоретичних засад стандартизації та сертифікації туристичних послуг, аналітичні методи для оцінки відповідності туристичних продуктів і послуг встановленим стандартам, а також порівняльний аналіз для зіставлення національних і міжнародних систем сертифікації. Широко використовуються проблемно-пошукові методи, кейс-метод, робота в малих групах, дискусії щодо якості туристичних послуг і відповідальності суб'єктів туристичної діяльності, а також ситуаційні вправи з аналізу реальних кейсів сертифікації та контролю якості в туризмі.

Освітні технології. У викладанні дисципліни застосовуються сучасні освітні та цифрові технології, зокрема використання офіційних онлайн-ресурсів міжнародних і національних органів стандартизації та сертифікації (ISO, UNWTO, національні реєстри стандартів), електронних баз нормативно-правових

документів і сертифікаційних вимог. Під час практичних занять використовуються мультимедійні презентації, електронні таблиці для аналізу показників якості туристичних послуг, онлайн-тести для самоконтролю, а також елементи змішаного навчання з використанням платформ Moodle або Google Classroom. Зазначені освітні технології спрямовані на формування професійних компетентностей, аналітичного мислення та готовності застосовувати стандарти і процедури сертифікації в практичній діяльності туристичних підприємств.

ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Основними формами поточного контролю є **усний контроль** (індивідуальне та фронтальне опитування, захист практичних робіт, захист проєктів, презентації результатів виконаних завдань та досліджень); **письмовий контроль** (модульні контрольні роботи, практичні роботи, ситуаційні завдання, кейси); **тестування**.

Формою підсумкового контролю – є **екзамен**.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання програмних результатів навчання здобувачів освіти здійснюється за шкалою європейської кредитно-трансферної системи (ECTS).

Критерієм успішного оцінювання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів (балів) за кожним запланованим результатом навчання.

ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- "Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича"

<https://www.chnu.edu.ua/media/bkyl5klw/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu.pdf>;

"Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича" <https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/plozhennia-pro-vyavlennia-ta-zapobihannia-akademichnomu-plahiatu-u-chernivetskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-yurii-fedkovycha/> Студенти несуть особисту відповідальність за випадки їхнього порушення, враховуючи плагіат, списування, підказування тощо. У разі виявлення академічної недоброчесності вперше бали, зараховані студентів/ці за виконане завдання, скасовуються. Повторна практика недоброчесності може призвести до анулювання всіх нарахованих за курс балів.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Академічні ресурси:

1. Репозиторій академічних статей, таких як Google Scholar або ResearchGate, для пошуку актуальних наукових досліджень та публікацій з курсу

Офіційні сайти органів державного управління України:

1. Офіційний сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>

2. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/>
 3. Офіційний сайт Урядового порталу. URL: <http://www.kmu.gov.ua/>
 4. Офіційний сайт Міністерства економіки України. URL: <http://www.me.gov.ua/>
 5. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
 6. Державне агентство розвитку туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>
- Офіційні сайти міжнародних організацій:
1. Департамент статистики Організації Об'єднаних Націй – <http://unstats.un.org/>
 2. Міждержавний статистичний комітет Співдружності Незалежних Держав - <http://www.cisstat.com/>
 3. Міжнародна асоціація зі статистики (IAOS) — <http://isi.cbs.nl/>
 6. Статистичний офіс Європейської співдружності — <http://europa.eu.int/>
 7. Європейська туристична комісія. URL: <https://etc-corporate.org/>
 8. Міжнародний центр перспективних досліджень. URL: <http://icps.com.ua/>
 9. ЮНЕСКО (UNESCO) – Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). URL: <https://ru.unesco.org/>
 10. Всесвітня рада з туризму та подорожей. URL: <https://www.wttc.org/>
 11. Всесвітня туристична організація. URL: <http://www2.unwto.org/>
 12. Організація економічної співпраці та розвитку (OECD) <http://www.oecd.org/>
- Офіційні сайти науково-дослідних інститутів і центрів, пошукових систем:
1. База українського законодавства в Інтернет – www.lawukraine.com
 2. Інститут глобальних стратегій – www.igls.com.ua
 3. Інститут економічних досліджень і політичних консультацій – www.ier.kiev.ua
- Офіційні сайти наукових і електронних бібліотек в Україні:
1. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського – www.nbuv.gov.ua