



Силабус курсу
Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг

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

Рік навчання: 2, Семестр: 3

Кількість кредитів: 4

Мова навчання: українська

ПП

Керівник курсу

Мазур Володимир Степанович

к.е.н., доцент, професор кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

Контактна інформація

mazur_volodymyr@ukr.net, +38(098)710-61-65

Опис дисципліни

Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» спрямована на засвоєння студентами теоретичних основ стандартизації й сертифікації туристичних послуг та ознайомлення їх із законодавчою документацією з питань ліцензування та сертифікації туристичних та готельних послуг, а також порядком оформлення документів на отримання ліцензій та сертифікатів в сфері туристичного та готельно–ресторанного бізнесів.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Контрольні заходи
4/4	Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	Знати історичні основи розвитку стандартизації і сертифікації, розуміти її роль у підвищенні якості продукції. Знати еволюцію розвитку стандартів. Знати структуру базових стандартів ISO серії 9000. Вміти організувати роботи з упровадженням стандартів ISO серії 9000 в Україні.	Поточне опитування
2/2	Тема 2. Державна політика у сфері туризму	Знати основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Знати органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму. Знати права та обов'язки туристів і екскурсантів. Знати органи, уповноважені на	Поточне опитування

		здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму.	
2/2	Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	Знати сутність ліцензування туристичної діяльності. Знати законодавчі документи з питань ліцензування. Вміти оформляти документи на отримання ліцензій.	Поточне опитування
4/4	Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	Знати Національну систему стандартизації України, об'єкти Національної системи стандартизації України, структурні елементи Національної системи стандартизації України. Знати комплекс нормативних документів.	Поточне опитування
4/4	Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	Знати органи з питань сертифікації. Знати порядок сертифікації послуг. Вміти оформляти документи на отримання сертифікатів.	Поточне опитування
2/2	Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	Знати визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування, процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги, культура обслуговування, технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування. Вміти оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам.	Поточне опитування
4/4	Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	Знати правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності. Вміти проектувати туристичні послуги. Знати порядок розробки технологічної документації.	Поточне опитування
4/4	Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	Знати показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях. Оформлення документації на екскурсійний маршрут. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія". Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна	Поточне опитування

		документація.	
4/4	Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	Знати норми й правила проектування суспільних будинків і споруджень (готелів). Вміти приймати об'ємно-планувальні й конструктивні рішення. Знати норми й обмеження по розміщенню приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків. Знати класифікацію готелів і мотелів в Україні.	Поточне опитування

Літературні джерела

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів
2. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»
3. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»
4. Закон України «Про стандартизацію»
5. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»
6. Закон України «Про туризм»
7. Балашова Р. Організація діяльності туристичного підприємства. Видавництво : [Центр учбової літератури](#), 2020. 184 с.
8. Букреева О.С., Рибалко І.В., Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків : ХНАДУ, 2019. 76 с. URL: https://dSPACE.khadi.kharkov.ua/dSPACE/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf
9. Дробиш, Л., Карпенко, Ю., Горонович, С., & Соболев, В. (2024). Концептуальні засади управління якістю та безпекою послуг туристичних підприємств. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки»*. 2024. (1 (111)). С. 46-50. URL: <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2024-1-6>
10. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник . Харків : Іванченко І. С., 2018 . 488 с.
11. Жалінська, І. В. (2022). Сучасні підходи до управління якістю готельних послуг: їх розвиток та стан в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*, (3(101)), 24–31. [https://doi.org/10.26642/ema-2022-3\(101\)-24-31](https://doi.org/10.26642/ema-2022-3(101)-24-31)
12. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі [Електронний ресурс] : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019 . 328 с.
13. Мазур В.С. Стандартизація та сертифікація – інструмент співпраці на міжнародних ринках. *Український журнал «Економіст»*. #9|.2021. С.120-121.
14. Мазур В.С. Сучасні аспекти розвитку туристичного бізнесу в Україні. *Бізнес Інформ*. №2. 2019 р. С.224-230
15. Мазур В.С. Сучасні тенденції розвитку готельно – ресторанного бізнесу. Розвиток індустрії гостинності та міжнародного бізнесу: сучасний стан і перспективи: Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції. м. Тернопіль, 16-17 травня 2019 р. С.87-90.
16. Мазур В.С. Управління якістю:НМК. Тернопіль:ТНЕУ, 2018. 112с.
17. Олійник , В., Дишкантюк, Ю., & Власюк, К. (2024). Оптимізація якості готельних послуг на прикладі готелю «BOSSFOR», Одеса. *Економіка та суспільство*, (60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-112>

18. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів, 2020. С. 52–55.
19. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання. К.: Центр учбової літератури, 2019. 426 с
20. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація. К. : ЦУЛ, 2016. 264с.
21. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
22. Mazur V. Strategic aspects of development of the tourist industry. Strategies for sustainable socio-economic development and mechanisms their implementation in the global dimension: collective monograph / edited by M. Bezpartochnyi, in 3 Vol. // VUZF University of Finance, Business and Entrepreneurship. – Sofia: VUZF Publishing House “St. Grigorii Bogoslov”, 2019. Vol. 2. P. 266-275

Оцінювання

В процесі вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента за 100-бальною шкалою:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4	Модуль 5
10%	10%	10%	10%	5%	15%	40%
Поточне оцінювання	Модульний контроль 1	Поточне оцінювання	Модульний контроль 2	Тренінг	Самостійна робота	Екзамен
Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час практичних занять 1-8.	Теоретичні питання (2 розширених пит.) Теми (1-5)	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час практичних занять 9-15.	1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 60 балів. 2. Практичне завдання – макс.40 балів. Теми (6-9) змістового модуля 2. Теми 6-9.	Оцінка за презентаційні матеріали за результатами виконання тренінгового завдання.	Оцінка за виконання наскрізного проекту.	1.Тестові завдання (10 тестів по 2 бали за тест) – макс. 20 балів. 2.Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 40 балів. 3. Практичне завдання – макс.40 балів.

Шкала оцінювання

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)