

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. директора Навчально-наукового
інституту міжнародних відносин
ім. Б.Д. Гаврилишина
Людмила ГАВРИЛЮК-ЄНСЕН

« _____ » _____ 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« _____ » _____ 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

Святослав ПИТЕЛЬ
_____ 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

**з дисципліни “Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг”**

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

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік	Екзамен
Денна	2	3	30	30	4	8	48	120	–	3
Заочна	2	3	8	4	–	–	108	120	–	4

30.08.2024
[Signature]

**Тернопіль – ЗУНУ
2024**

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм і рекреація, галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 10 від 26.06.2023 р.).

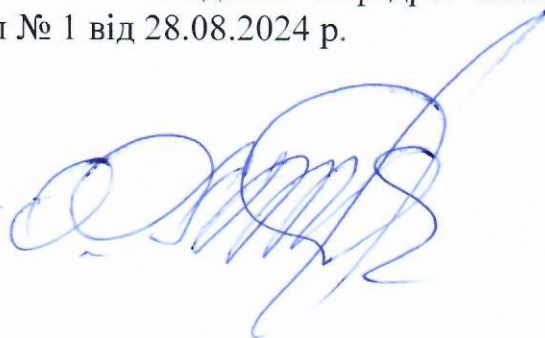
Робочу програму склав к.е.н., доцент, професор кафедри міжнародного туризму та готельного бізнесу



Володимир МАЗУР

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму та готельного бізнесу, протокол № 1 від 28.08.2024 р.

Завідувач кафедри,
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 «Туризм і рекреація», протокол № 2 від 30.08.2024 р.

Голова групи забезпечення спеціальності,
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Гарант ОПП



Володимир МАЗУР

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Стандартизація, сертифікація та ліцензування
туристичних та готельних послуг»

1. Опис дисципліни

Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 4	галузь знань– 24 «Сфера обслуговування»	Статус дисципліни нормативна Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 5	Спеціальність – 242 Туризм і рекреація Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 2</i> Семестр: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна – 3, 4</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 120		Індивідуальна робота: <i>Денна – 4 год.</i> Тренінг: <i>Денна – 8 год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 48 год.</i> <i>Заочна – 108 год.</i>
Тижневих годин – 8 год з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»

2.1. Мета вивчення дисципліни.

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.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Вивчення науково-методичних основ стандартизації й сертифікації показників якості туристичних та готельних послуг; ознайомлення з основними методами оцінювання рівня якості туристичного продукту; ознайомлення з перспективами розвитку міжнародної стандартизації і сертифікації та визначення її ролі у розвитку зовнішньоекономічних зв'язків між країнами; формування знань в сфері оформлення ліцензій на надання туристичних та готельних послуг; засвоєння основних правил сертифікації туристичних та готельних послуг.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни.

СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК9.Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

СК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Передумовою для вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» є засвоєння наступних дисциплін «Туристична та готельна індустрія», «Підприємництво».

2.5. Результати навчання.

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно- управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації

Історичні основи розвитку стандартизації і сертифікації. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції і розвиток на міжнародному, регіональному та національному рівнях. Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада зі стандартизації, Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Комітет ISO з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (CASCO), Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна організація зі стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій зі 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 зі стандартизації методів. Значення основних категорій згідно з ДСТУ ISO серії 900–2007.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.

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

Сертифікація послуг: сутність, завдання.

Тема 2. Державна політика у сфері туризму

Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики у 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, Верховної Ради Автономної Республіки Крим 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.

Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств

Сутність ліцензування туристичної діяльності . Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності . Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні

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 за якістю 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 питань сертифікації, оцінювання відповідності, орган з питань 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'язкові об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.

Державна програма розвитку еталонної бази на 2006–2010 рр., державний нагляд, добровільна сертифікація, дублювання, експертиза, заявка, зразок-свідок, інфраструктура сертифікації, координація, коригувальні заходи.

Національна система сертифікації України, національне законодавство з технічного регулювання, національний орган з питань акредитації, національний орган з питань сертифікації, орган з питань 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, туризм.

Змістовний модуль 2.

Тема 6. 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 у 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 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами

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 та вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їх зниження, вимоги до наявності в турфірмі комплектів діючих відповідних нормативних документів із забезпечення 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 за якістю. Проектування послуги “туристична подорож”, розробка

програми обслуговування. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.

Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.

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 документація.

Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні

Показники, підтверджені при сертифікації. Норми й правила проектування суспільних будинків і споруджень (готелів).

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".

Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.

**Структура залікового кредиту з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг»
(денна форма навчання)**

Назва теми	Години					
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота	Тренінг	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	4	4	12			
Тема 2. Державна політика у сфері туризму	2	2				
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	2	2				
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	4	4	14	2	4	Поточне опитування
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	4	4				
<i>Змістовий модуль 2.</i>						
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	2	2	10			
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	4	4				
Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	4	4	12	2	4	Поточне опитування
Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	4	4				
Разом	30	30	48	4	8	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	1	1	56
Тема 2. Державна політика у сфері туризму			
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	1		
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	2	1	56
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України			
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	1	1	52
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	1		
Тема 8. Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні.	1		
Тема 9. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні	1	1	
Разом	8	4	108

5. Тематика практичних занять**Практичне заняття № 1-2****Тема:** *Основи стандартизації і сертифікації.***Мета:** розглянути теоретичні аспекти стандартизації і сертифікації.**Питання для обговорення:**

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції й розвиток на міжнародному, регіональному й національному рівнях.
3. Ліцензування та стандартизація в туристичній індустрії.
4. Державна політика в сфері туризму в ряді країн: загальні тенденції й напрямки.
5. Управління туристичною діяльністю в Україні.

Практичне заняття № 3**Тема:** *Державна політика у сфері туризму***Мета:** розглянути роль державної політики у сфері туризму.**Питання для обговорення:**

1. Завдання державної політики у сфері туризму.

2. Моделі державного регулювання у сфері туризму.
3. Структура державного регулювання в галузі туризму України.

Практичне заняття № 4

Тема: *Ліцензування господарської діяльності підприємств*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації ліцензування господарської діяльності підприємств

Питання для обговорення:

1. Сутність ліцензування туристичної діяльності
2. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності
3. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні

Практичне заняття № 5-6

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

Мета: ознайомити студентів з національною системою стандартизації.

Питання для обговорення:

1. Національна система стандартизації України.
2. Поняття про випробування, галузеві стандарти України

Практичне заняття № 7-8

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

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації сертифікації послуг.

Питання для обговорення:

1. Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.
2. Орган з питань сертифікації, оцінювання відповідності, орган з питань регламентації, перевірка (лабораторій).
3. Національна система сертифікації України.
4. Сертифікація послуг.
5. Порядок сертифікації послуг.

Практичне заняття № 9

Тема: *Стандартизація туристичних послуг*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації стандартизації туристичних послуг.

Питання для обговорення:

1. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму
2. Види стандартів у сфері туризму
3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні

Практичне заняття № 10-11

Тема: *Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами.

Питання для обговорення:

1. Показники послуг, підтверджені при сертифікації.
2. Показники послуг, підтверджені при сертифікації.
3. Проектування туристичних послуг.
4. Порядок розробки технологічної документації.

Практичне заняття № 12-13

Тема: *Основи ліцензування екскурсійної діяльності в Україні*

Мета: оволодіння теоретичними і практичними навичками організації екскурсійної діяльності в Україні.

Питання для обговорення:

1. Сутність ліцензування туристичної діяльності
2. Показники екскурсійного обслуговування.
3. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія".
4. Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.

Практичне заняття № 14-15

Тема. *Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні*

Мета: практичні навички організації діяльності підприємств готельного бізнесу.

Питання для обговорення:

1. Класифікація готелів і мотелів в Україні.
2. Технічне та інформаційне забезпечення готелів. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.
3. Принципи якості у сфері готельних послуг.
4. Сертифікація готельних послуг.

6. ТРЕНІНГ

Тематика тренінгу: Управління якістю на базі концепції TQM.

Мета: сформувані знання щодо принципів, методів та засобів концепції TQM та управління якістю на її базі.

Організація та проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

7. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента. СРС спрямована на розвиток у студентів аналітичного мислення, та поглиблення розуміння важливості стандартів, сертифікації та ліцензування у сфері туризму.

Суть виконання наскрізного проєкту полягає в комплексному аналізі туристичного потенціалу певної країни та її регіонів, з акцентом на практичне застосування знань зі стандартизації, сертифікації та ліцензування в туристичній і готельній сферах. Студенти мають виконати поетапне дослідження, що охоплює вивчення туристичних ресурсів, оцінку державної політики у сфері туризму, а також аналіз якості та стандартів надання послуг у засобах розміщення.

Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні презентації виконаного наскрізного проєкту.

Етапи виконання наскрізного проєкту:

Етапи	Опис
1 ЕТАП: Вибір країни та обґрунтування вибору	Кожен студент обирає країну з потенціалом для розвитку туризму. Обґрунтування включає аналіз факторів, що впливають на туристичну привабливість країни (географічне положення, культурна спадщина, природні ресурси, інфраструктура тощо). Студент повинен обґрунтувати свій вибір, враховуючи сучасні тенденції на туристичному ринку.

2 ЕТАП: Оцінка регіону, міста чи селища в межах обраної країни	Після визначення туристичного потенціалу країни студент обирає конкретний регіон, місто чи селище, які він вважає перспективними для розвитку туризму. На цьому етапі необхідно провести детальний аналіз розвитку туристичної індустрії в цьому регіоні, включаючи наявні туристичні ресурси (природні, культурні, історичні об'єкти тощо).
3 ЕТАП: Визначення конкурентних переваг	Студент аналізує конкурентні переваги обраного регіону/міста/селища в порівнянні з іншими. Це можуть бути унікальні природні або культурні об'єкти, вигідне географічне положення, особливі події чи фестивалі, розвинена інфраструктура, або наявність специфічних туристичних продуктів, яких немає в інших місцях.
4 ЕТАП: Оцінка державної політики щодо туризму	На цьому етапі студент оцінює державну політику країни щодо розвитку туризму, звертаючи особливу увагу на обраний регіон. Аналізується, як уряд підтримує туристичну індустрію (інвестиції, податкові пільги, маркетингові кампанії, інфраструктурні проекти) і як ця політика відрізняється від інших країн.
5 ЕТАП: Оцінка засобу розміщення	Студент обирає конкретний засіб розміщення (готель, мотель, санаторій, базу відпочинку тощо) в обраному регіоні для детальної оцінки. Необхідно проаналізувати відповідність засобу розміщення вимогам щодо категорії, якості та асортименту послуг, стан номерного фонду, цінову політику, маркетингову активність та інші аспекти, які впливають на задоволеність клієнтів.
6 ЕТАП: Розробка пропозицій щодо покращення	На основі проведеного аналізу студент розробляє конкретні пропозиції щодо покращення якості послуг в обраному засобі розміщення. Це можуть бути рекомендації щодо підвищення рівня сервісу, розширення асортименту послуг, оптимізації цінової

8. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- модульний контроль;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- тренінг;
- оцінювання СРС;
- екзамен.

9. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

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 проєкту.	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)

10. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук	1-9
2.	Мультимедійний проектор	1-9
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-9
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-9
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-9

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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