

Силабус курсу:

СТАНДАРТИЗАЦІЯ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ



Ступінь вищої освіти:	Бакалавр
Спеціальність:	242 " Туризм "
Рік підготовки:	1
Семестр викладання:	весняний
Кількість кредитів ЄКТС:	5.0
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	екзамен

Автор курсу та лектор:

к.е.н., Туленінова Дар'я Михайлівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри міжнародної економіки і туризму

посада

tuleninova89@gmail.com	+38-095-831-3499	Viber за номером телефону	Viber за номером телефону
електронна адреса	телефон	месенджер	консультації

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

Метою лекційних занять за дисципліною є розкриття загальних та специфічних особливостей даної дисципліни, її структури, окремих методів наукового пізнання; конкретизація зв'язку фундаментальних об'єктів з конкретною навчальною дисципліною, демонстрація системних відносин, надання цілісної уяви про предмет; деталізація і поелементне вивчення й засвоєння відповідних дисципліні понять, теорій; формування у студентів системи знань на основі усвідомлення загальних закономірностей, загальних принципів, поступового переходу від окремих до більш широких узагальнень; диференціювання знань, що дозволяє із великої кількості одержаних знань виділяти тільки ті, на які падає основне змістовне і логічне навантаження та які є опорою для встановлення зв'язків між основними поняттями теми, курсу, предмету.

Метою самостійної роботи за дисципліною є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками застосування методів та прийомів економіки у сфері готельно-ресторанного обслуговування. Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання.

Результати навчання:

Знання: 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.

Вміння: оформляти документи на отримання ліцензій; оформляти документи на отримання сертифікатів; оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам; дотримуватись правил безпеки в туризмі.

Передумови до початку вивчення: Базові знання щодо основ туризмознавства, організації туристичних подорожей, правового регулювання туристичної діяльності.

Мета курсу (набуті компетентності)

Мета викладання дисципліни полягає у засвоєнні студентами теоретичних основ стандартизації й сертифікації туристичних послуг та ознайомлення їх із законодавчою документацією з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг, а також порядком оформлення документів на отримання ліцензій та сертифікатів в сфері туристичного бізнесу.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;

розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів;

здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;

здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;

уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	Основи стандартизації і сертифікації	3/3	Історичні основи розвитку стандартизації і сертифікації, її роль у підвищенні якості продукції. Еволюція розвитку стандартів. Структура базових стандартів ISO серії 9000.	Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання
2	Основи державної політики у сфері туризму	2/2	Управління туристичною діяльністю в Україні. 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. Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента. Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі	Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			туризму. Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму.	
3	Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	2/2	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання</p>
4	Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності	2/2	<p>Сутність ліцензування туристичної діяльності. Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов. Законодавчі документи з питань ліцензування. Оформлення документів на отримання ліцензій.</p>	<p>Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання</p>
5	Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності в Україні	2/2	<p>Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Рішення про видачу або відмову у видачі ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії. Ліцензійні справи та ліцензійний реєстр. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності". Повноваження</p>	<p>Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання</p>

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			органів державної влади у сфері ліцензування. Повноваження уповноваженого органу з питань ліцензування; Органу ліцензування; Експертно-апеляційної ради	
6	Сертифікація засобів розміщення	2/2	Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення, протипожежні вимоги, водопостачання й каналізація, опалення, вентиляція й кондиціонування повітря, електротехнічні пристрої, газопостачання, норми й обмеження щодо розміщення 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. Принципи якості у сфері готельних послуг: відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.	Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання
7	Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	2/2	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. Порядок розробки технологічної документації.	Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання
8	Метрологія. Державна система забезпечення єдності вимірювань	2/2	Поняття метрології, державної системи забезпечення єдності вимірювань. Застосування засобів метрологічної характеристики засобів вимірювальної техніки, класи точності в розробці комплексної оцінки якості продукції та послуг, а саме: зіставлення показників якості оцінюваної продукції з базовими значеннями.	Навчальні дискусії. Ділові ігри. Мозкова атака. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання

Рекомендована література

Основна література:

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. М.: Финансы и статистика, 2003. 256.
2. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2002. 320 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. К.: Центр уч. л-ри, 2010. 336 с.
4. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: Навч. посіб. К., 2003. 144 с.
5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. І. М. Школа та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. 662 с. Додаткова
7. Закон України —Про захист прав споживачів// від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змін та допов.).
8. Закон України —Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення// від 8 квітня 1993 р. № 30–93.
9. Закон України —Про стандартизацію і сертифікацію// від 10 травня 1993 р. № 46–93.
10. Закон України —Про туризм// від 15 вересня 1995 р. № 324/95- ВР (із змін та допов.).
11. Закон України —Про ліцензування певних видів господарської діяльності// від 1 червня 2000 р.
12. Закон України —Про стандартизацію// від 17 травня 2001 р. № 2408-III.
13. 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 березня 1997 р. № 244.
14. Декрет Кабінету Міністрів України —Про стандартизацію і сертифікацію// від 10 травня 1993 р. № 46–93.
15. Указ Президента України —Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу// від 11 червня 1998 р. № 615/98. Нормативні документи і матеріали
16. Сертифікація в Україні: Норм. акти: У 3 ч. — К.: Держстандарт України, 1998–2002. 811 с.
17. ДСТУ 2296–93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
18. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
19. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
20. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
21. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
22. ДСТУ 2462–94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
23. ДСТУ 3410–2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
24. ДСТУ 2296–93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
25. ДСТУ ISO/IEC серії 59:2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.
26. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
27. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.

28. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
29. ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
30. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
31. ДСТУ ISO/IEC Guide 59–2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
32. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. 1997. № 4. С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004–98 — Загальні вимоги до органів контролю різного типу).
33. Каталог стандартів ISO. URL: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
34. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
35. ISO 9004–2. Провідні вказівки по послугах.
36. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
37. ГОСТ 28681.4–95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
38. ГОСТ 1.1–2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
39. ГОСТ ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
40. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
41. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів. Наукові статті, навчальні посібники та підручники
42. Бурдина В. Стандартизація як средство управління качеством // Стандарты и качество. — 2007. № 1. С. 20–22.
43. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. 2006. № 6. С. 17–20.
44. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 18–23.
45. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО серии 9000 2008 года // Стандарты и качество. 2006. № 7. С. 66–68.
46. В'їзний туризм: Навч. посіб. / Авт. колектив: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва та ін. Ніжин: Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. 304 с.
47. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 1. С. 11–17.
48. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А. А. Мазаракі, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва та ін.; За заг. ред. Л. В. Ніколаєва. К., 2002. 312 с.
49. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю. Управління якістю: Підручник. К.: МАУП, 2009.
50. Иванов К. Ю. Стандартизация гостиничных услуг: краткий обзор и оценка // Стандарты и качество. 2009. № 7. С. 94–97.
51. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 3–9.
52. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. К., 2002. 298 с.
53. Новиков В., Нікітюк О. Система управління безпечністю харчових продуктів: Застосування методології —життєвих циклів // Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 2. С. 50–52.
54. Огнева С. В. Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. 2007. № 3. С. 92–93.

55. Огнева С. В. Роль стандартизації в підвищенні ефективності діяльності готельного бізнесу // Стандарти і якість. 2009. № 7. С. 97–98.
56. Огнева С. Нормування вимог до якості та безпеки туристичних послуг // Стандарти і якість. 2010. № 10. С. 88–91.
57. Ополченев І. І. Інноваційні технології підвищення якості в сфері виробництва туристичних послуг: Монографія / І. І. Ополченев; Рос. міжнарод. акад. туризму. М.: Фінанси і статистика, 2007. 154 с.
58. Основні тенденції технічного регулювання в Європейському Союзі // Мир стандартів. 2006. № 9. С. 88–95.
59. Проблеми географії та менеджменту туризму/ В. Г. Явкін, В. П. Руденко, О. Д. Король та ін. Чернівці: Рута, 2006. 260 с.
60. Рубанова І. Н. Управління якістю туристичних послуг: Учеб. посібник / І. Н. Рубанова; Гос. ун-т упр., Ін-т туризму і розвитку ринку. М.: ГУУ, 2003. 70 с.
61. Салухіна Н. Г., Башкатова О. І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. К., 2003. 213 с.
62. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. К., 2007. 382 с.
63. Самойленко А. А. Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. К., 2006. 212 с.
64. Седдон Д. Стандарти ІСО серії 9000: хвороба економіки? // Делове совершенство. 2005. № 4. С. 8–13.
65. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 3. С. 57–61.
66. Солин А. Л. Як виконати вимоги стандартів ІСО к забезпеченню задоволеності споживачів // Стандарти і якість. 2006. № 4. С. 80–83.
67. Тетера В., Нелепов А., Цициліано О. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 3. С. 40–46.
68. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. К., 2006. 537 с.
69. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг: Монографія. К., 2006. 234 с.

Інформаційні ресурси.

1. Законодавство України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.rada.kiev.ua>.
2. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
3. Національна бібліотека ім. В. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>.
4. Електронний ресурс розміщення в цифровому репозиторії [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nuwm.edu.ua/MySql/>.
5. Податковий кодекс України (із змінами, внесеними згідно із Законом № 72-VIII від 28 груд. 2014 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
6. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>
7. Сайт №2 системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodlesti.snu.edu.ua/>

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	60	20
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	30
Індивідуальна робота	20	30
Залік (тест)	20	20
Разом	100	100

Шкала оцінювання студентів

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

Політика курсу

- Плагіат та академічна доброчесність:* Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації. Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаково для всіх здобувачів засобами: – за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.
- Завдання і заняття:* Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.
- Поведінка в аудиторії:* Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.