**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»**

**ННІ менеджменту, економіки та фінансів**

**Кафедра організації туристичної діяльності**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва дисципліни** | Стандартизація і сертифікація туристичних послуг та готельного господарства |
| **Викладач (-і)** | Кривоберець Марина Миколаївна |
| **Портфоліо**  **викладача (-ів)** | *https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1.html* |
| **Контактний тел.** | *+38(095)-520-88-48* |
| **E-mail:** | *marina\_krivoberets@ukr.net* |
| **Сторінка дисципліни на сайті** | [*https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html*](https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html) |
| **Консультації** | *четвер, 2 години, 10.00-11.10, ауд.44* |

**1.Коротка анотація до 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. Завдання:** опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації по ліцензуванню, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці.

**3. Формат курсу:***очний (offline)*

**4. Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):**

Табл.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентність | Ступінь сформованості компетентності | Оцінювання |
| ЗК 14. Здатність працювати в міжнародному контексті | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Поточне (у вигляді семінарів круглих столів, семінарів з індивідуальною роботою), рубіжне (у вигляді виконання індивідуальних завдань кейсів) Підсумкове (іспит у вигляді співбесіди) |

**5. Тривалість курсу.** 120 годин (4 кредити ЄКТС), з них: 40 годин аудиторної роботи; 80 години – самостійної роботи, іспит– 2.

6. Статус дисципліни: *обов'язкова.*

**7. Пререквізити:** Курс «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг та готельного господарства» безпосередньо пов’язаний з дисциплінами: «Управління якістю в сфері туризму та готельного господарства», «Моніторинг в готельному та туристичному бізнесі», «Оцінка готельного бізнесу та туристичної діяльності» та покликаний закласти основні застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів, отриманнясучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг, особливості ліцензування туроператорської діяльності, а також вивчення та розуміння національних стандартів якості, що висуваються до туристичної індустрії в цілому.

**8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання***–програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (*Plagiatus, Antiplagiat, [Unichek](https://ua.unicheck.com/)**).**

**9. Політика курсу:**

**-** Передбачає роботу в команді.

- Клімат в аудиторії є дружнім, творчим.

- Виконання завдань у встановлений термін.

- Відпрацювання пропущених занять можливе під час самостійної підготовки та консультацій викладача.

- Дотримання академічної доброчесності.

- Презентації та доповіді мають бути авторськими і оригінальними.

**10. Зміст дисципліни:** Курс складається з двох змістових модулів. Кожен модуль, у свою чергу,складається з лекційної та семінарської частин:

- Змістовий модуль 1 «Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні»

- Змістовий модуль 2 «Стандартизація і сертифікація в сфері туризму»

**11.Форми і методи навчання.**

Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації.**

При викладанні ***лекційного матеріалу*** передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції-бесіди, лекції-візуалізації.

*Лекція-бесіда* забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути Вашу увагу до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу.Ви маєте можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, навчитися самостійно формулювати висновки і узагальнення.

*Лекція-візуалізація*включає візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання. Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування викладачем візуальних матеріалів, що переглядаються.

При проведенні ***семінарських занять*** передбачено поєднання таких форм і методів навчання як робота у малих групах, дискусія, публічний виступ, групові проекти.

Ви працюєте з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет (*див. рекомендовану літературу*), під час занять виконуєте усні та письмові завдання, виступаєте з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально, моделюєте поведінку у конкретних професійних ситуаціях. Програмою курсу передбачено такі проекти:

- Виступ за темою ***індивідуального завдання*** (*тематика і критерії оцінювання див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.3.*).

- Виступ-інформування за темами семінарських занять.

**12.** Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП»

(<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>).

**Система оцінювання навчальних досягнень**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид діяльності студента | Максимальна к-сть балів за одиницю | Модуль 1 | | Модуль 2 | |
| кількість одиниць | максимальна кількість балів | кількість одиниць | максимальна кількість балів |
| Відвідування лекцій | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Відвідування семінарських занять | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Відвідування практичних занять | - | - | - | - | - |
| Робота на семінарському занятті | 10 | 5 | 50 | 5 | 50 |
| Робота на практичному занятті | - | - | - | - | - |
| Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист) | - | - | - | - | - |
| Виконання завдань для самостійної роботи | 5 | 1 | 5 | 2 | 10 |
| Виконання модульної роботи | 25 | 1 | 25 | 1 | 25 |
| Виконання ІНДЗ | 30 | - | - | - | - |
| Разом | - | | 90 | - | 95 |
| Максимальна кількість балів: | | | | | 215 |
| 215:100=2,15. Студент набрав Х балів; Розрахунок: Х:2,15= загальна кількість балів. | | | | | - |

**13. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.**

Самостійна робота включає дослідження електронних джерел, пошук друкованих публікацій (наукові праці, статті у періодичних виданнях, документи, офіційні звіти, статистичні матеріали, законодавчі та інші нормативно-правові акти за дисципліною).

**Критерії оцінювання:**

* змістовність – 3 бали
* відповідність темі та вимогам оформлення – 2 бали.

Максимальна кількість балів за самостійну роботу – **5 балів.**

**14. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.**

Поточний контроль відбувається впродовж вивчення дисципліни на семінарських заняттях у формі: семінарів-круглих столів та семінарів з індивідуальною роботою. Під час поточного контролю оцінюються такі компоненти:

* повнота відповіді – 3 бали;
* аналіз різних точок зору, джерел літератури, підходів до вивчення проблеми (питання) – 5 балів;
* вільне володіння інформацією, відповіді на додаткові запитання – 2 бали.

М**аксимальна кількість балів -10 балів.**

Рубіжний (модульний) контроль відбувається в кінці вивчення блоків змістових модулів і здійснюється у вигляді виконання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації за тематикою самостійного вивчення матеріалувідповідного змістового модуля (5 хв. зі слайдами)..Під час рубіжного (модульного) контролю оцінюються такі компоненти:

* слайди до презентації – 5 балів
* повнота розкриття теми, висвітлення сучасної проблематики, аналіз різних концепцій, підходів, ідей – 10 балів
* якість оформлення бібліографічних даних, науковий стиль– 5 балів
* самостійність (дотримання академічної доброчесності) та креативність – 5 балів

М**аксимальна кількість балів - 25 балів.**

**15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:**

*Іспит.* Студенти готують 90 питань, що виносяться на підсумковий іспит. В день іспиту обирають екзаменаційний білет з трьома довільними питаннями з загального списку і готуються до співбесіди(див. *Робоча навчальна програма дисципліни)*.

**16. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю***(див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.5*

**17. Шкала відповідності оцінок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою | |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | **А** | відмінно | зараховано |
| 82-89 | **В** | добре |
| 75-81 | **С** |
| 68-74 | **D** | задовільно |
| 60-67 | **Е** |
| 35-59 | **FX** | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 1-34 | **F** | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

18. Рекомендовані джерела (література):

Основна (базова)

1. Fyall A. Tourism: Principles and Practice / A. Fyall, S. Wanhill. – 6th ed. – Harlow :Pearson,2018. – 672 p.
2. VanhoveN. The Economics of Tourism Destinations. Theory and Practice / N. Vanhove. – London :Routledge, 2017. – 384р.
3. Абрамов В. В. Діяльність туристської самодіяльної організації : підручник / В. В. Абрамов; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2020. – 301 с.
4. HudsonS. Marketing for Tourism, Hospitality &Events : A Global & Digital Approach / S.
5. Markhonos S. International Tourism in the System of Modern Globalization Processes / S. Markhonos, N. Stezhko, Y. Oliinyk, L. Polishchuk, I. Tyshchuk, A. Parfinenko // International Journal of Management (IJM), 11 (3), 2020, pp. 97–106. (Scopus)
6. Vyshnevskyi V. I. Use of remote sensing data to study ice cover in the Dnipro Reservoirs / V. I. Vyshnevskyi, S. A. Shevchuk // Journal of Geology, Geography and Geoecology. – 2020. – 29 (1). – P. 206-216. (Web of Science)

**Додаткова**

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. 2014 р. № 46-93.
4. Закон України «Про туризм» від **15.10.2020 № 4162-1** (із змінами та доповненнями).
5. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-ІІІ.
6. ДСТУ2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічнівимоги та правила застосування.
7. ДСТУ 1.0:2003. Національнастандартизація. Основніположення.
8. ДСТУ 1.1:2001. Національнастандартизація. Стандартизація та суміжнівидидіяльності. Терміни та визначенняосновнихпитань.
9. ДСТУ 1.9. Національнастандартизація. Правила розроблення та впровадженняміждержавнихстандартів.
10. ДСТУ 1.10. Національнастандартизація. Державнікласифікаторисоціально-економічноїінформації. Основніположення, правила розроблення, ведення та скасування.
11. ДСТУ2462-94. Сертифікація. Основніпоняття. Терміни та визначення.
12. ДСТУ3410-2004. Система сертифікаціїУкрСЕПРО. Основніположення.
13. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічнівимоги та правила застосування.
14. ДСТУ ISO/ІЕС ииіає 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
15. ДСТУ ISO 9000:2000. Системиуправлінняякістю. Основніположення та словник.
16. ДСТУ ISO 9001:2000. Системиуправлінняякістю. Вимоги.
17. ДСТУ ISO 9001:2008. Системиуправлінняякістю. Вимоги.
18. ДСТУ4268-2003. Послугитуристичні. Засобирозміщеннятуристів. Загальнівимоги.
19. ДСТУ 4527:2006. Послугитуристичні. Засобирозміщення. Терміни та визначення.
20. ДСТУ ISO/ІЕС Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
21. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: <http://www.iso.org/iso_catalogue.htm>
22. ISO 9001:2008. Системиуправлінняякістю. Вимоги.
23. ISO 9004-2. Провіднівказівки по послугах.
24. ISO/FDIS 18513:2003. Послугитуристичні. Готелі та іншітипирозміщеннятуристів. Термінологія.
25. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
26. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
27. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
28. Директива Ради 90/314/ЄС щодоорганізованихтуристичнихмандрівок, турів і комплексних турне.
29. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захистуспоживачів.
30. Robinson P. Tourism / P. Robinson, M. Luck, S. Smith. – 2nd ed. – Boston, MA :CABI, 2020. – 480 p.
31. Бурдина В. Стандартизация как средство управления качеством // Стандарты и качество. - 2007. - № 1. - С.20-22.
32. ISO 14001:2016 «Системиекологічного менеджменту. Вимоги і керівництвощодозастосування». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
33. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електроннийресурс] - Режимдоступу: <http://www.iso.org>..
34. SA 8000:2008 «Socialaccountability». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>

**Електронні ресурси**

1. Tourism, Culture and Communication SJR: 0.22
2. Tourism Economics SJR: 0.611

**Інформаційні ресурси**

1. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
2. <http://www.ukraine.online.com.ua>
3. <http://www.tour.com.ua>
4. [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кількість балів  за семестр | **215 балів** | | | | | | | | | | | | | | |
| Модулі | Змістовий модуль І | | | | | | | Змістовий модуль II | | | | | | | |
| Назва модуля | Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні (20) | | | | | | | Стандартизація і сертифікація в сфері туризму (20) | | | | | | | |
| Лекції | 1-(1 бал) | 2-(1 бал) | | 3-(1 бал) | 4-(1 бал) | | 5-(1 бал) | 1-(1 бал) | 2-(1 бал) | | 3-(1 бал) | | 4-(1 бал) | | 5-(1 бал) |
| Теми лекцій | Основи стандартизації і сертифікації | Основи державної політики в сфері туризму | | Ліцензування господарської діяльності підприємств | Стандартизаці: сутність, види. Національна система стандартизації України. | | Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України | Стандартизація туристичних послуг | Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутахндустрія розміщення клієнтів  Забезпечення якості готельних послуг | | Сертифікація екскурсій | | | Сертифікація засобів розміщення | Захист прав споживачів як основа стандартів якості |
| Семінарські і практичні заняття | 1-2-(1 бал) | | 3-4-(1 бал) | | | 5-(1 бал) | | 1-2-(1 бал) | | 3-(1 бал) | | 4-5(1 бал) | | | |
| Теми  семінарських  занять | Історія розвитку стандартизації та сертифікації | | Державнаполітика у сферістандартизації. Органистандартизації в Україні  Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України. | | | Порядок проведення сертифікації продукції, робіт, послуг | | Особливості сертифікація туристськихпослуг | | Сертифікація екскурсій | | Сучасний стан стандартизації та сертифікації в Україні | | | |
| Лабораторна робота | - | | | | | | | - | | | | | | | |
| Самостійна робота | 1 (5 балів) | | | | | | | 2 (5 балів) | | | | | | | |
| Поточний контроль | модульна контрольна робота №1  (25 балів) | | | | | | | модульна контрольна робота №2  (25 балів)  Модульна контрольна робота  (25 балів) | | | | | | | |
| Підсумковий контроль | Розрахунковий коефіцієнт: 2,15 | | | | | | | | | | | | | | |

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ** *«Стандартизація і сертифікація туристичних послуг та готельного господарства»*

**Разом:** 120 год., з них 20 год. – лекції, 20 год. – семінарські заняття; самостійна робота – 80 год., модульний контроль – 4 год.