



МАУП

**МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**  
**Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу**  
Кафедра організації туристичної діяльності

Затверджую:

Директор ІНШУЕБ

*І.А. Семенець-Орлова*  
"30" серпня

Семенець-Орлова І.А.  
2024 р.



Схвалено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності

Протокол № 1 від «29» серпня 2024 р.  
Завідувач кафедри

*М.М. Кривоберець*

Кривоберець М.М.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

спеціальності: 242 Туризм і рекреація  
(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня перший (бакалаврський)  
(назва освітнього рівня, ОКР)

освітньої програми: Туризм  
(шифр і назва освітньої програми)

Київ МАУП 2024 р.

**Розробник (-и) силябусу навчальної дисципліни:**

Кривоберець М.М., кандидат економічних наук, доцент кафедри організації туристичної діяльності

**Викладач:**

Кривоберець М.М., кандидат економічних наук, доцент кафедри організації туристичної діяльності


Силябус розглянуто і затверджено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності (Протокол №1 від 29 серпня 2024 року.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу (Протокол № 6 від 03 вересня 2024 р.)

Завідувач кафедри  М.М. Кривоберець  
(підпис)

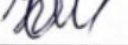
Силябус погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми «Туризм»)  
(назва освітньої програми)

29. 08. 2024 р.

Керівник освітньої програми  М.І. Башинська  
(підпис)

Силябус перевірено

28. 08. 2024 р.

Заступник директора  І.І. Каліна  
(підпис)

Пролонговано:

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис), «\_\_\_\_» 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_  
(підпис) (ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис), «\_\_\_\_» 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_  
(підпис) (ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис), «\_\_\_\_» 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_  
(підпис) (ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис), «\_\_\_\_» 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_  
(підпис) (ПІБ)

<b>Назва дисципліни</b>	Стандартизація і сертифікація туристичних послуг
<b>Викладач (-і)</b>	Кривоберець Марина Миколаївна
<b>Портфоліо викладача (-ів)</b>	<a href="https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1.html">https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1.html</a>
<b>Контактний тел.</b>	+38(095)-520-88-48
<b>E-mail:</b>	marina_krivoberets@ukr.net
<b>Сторінка дисципліни на сайті</b>	<a href="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</a>
<b>Консультації</b>	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
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: 68годин аудиторної роботи; 52години – самостійної роботи, іспит– 2.

**6. Статус дисципліни:** обов'язкова.

**7. Пререквізити:** Курс «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг» безпосередньо пов'язаний з дисциплінами: «Бізнес-тренінг з організаційної роботи туристичних підприємств», «Туроперейтинг», «Основи управління якістю туристичних послуг» покликаний закласти основні застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів, отримання сучасних 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 (Plagiat, Antiplagiat, Unicheck).**

**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	10	10	10	10

Відвідування семінарських занять	1	7	7	7	7
Відвідування практичних занять	-	-	-	-	-
Робота на семінарському занятті	10	7	70	7	70
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	-		117	-	122
Максимальна кількість балів:					269
269:100=2,69. Студент набрав X балів; Розрахунок: X:2,69= 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.

#### Максимальна 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 матеріалу відповідного 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

#### Максимальна 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	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
------------------------	-------------	-------------------------------

навчальної діяльності		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
75-81	<b>C</b>		
68-74	<b>D</b>	задовільно	
60-67	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	<b>F</b>	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. – 6<sup>th</sup> ed. – Harlow :Pearson,2018. – 672 p.
2. VanhoveN. The Economics of Tourism Destinations. Theory and Practice / N. Vanhove. – London :Routledge, 2017. – 384p.
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. Vyshnevskiy V. I. Use of remote sensing data to study ice cover in the Dnipro Reservoirs / V. I. Vyshnevskiy, S. A. Shevchuk // Journal of Geology, Geography and Geoecology. – 2020. – 29 (1). – P. 206-216. (Web of Science)

### Додаткова

7. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
8. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
9. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 2014 р. № 46-93.
10. Закон України «Про туризм» від 15.10.2020 № 4162-1 (із змінами та доповненнями).
11. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III.
12. ДСТУ2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
13. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
14. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
15. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
16. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
17. ДСТУ2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
18. ДСТУ3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.

19. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
  20. ДСТУ ISO/IEC 59:2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.
  21. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
  22. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
  23. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
  24. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
  25. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
  26. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.
  27. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: [http://www.iso.org/iso\\_catalogue.htm](http://www.iso.org/iso_catalogue.htm)
  28. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
  29. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
  30. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
  31. Robinson P. Tourism / P. Robinson, M. Luck, S. Smith. – 2<sup>nd</sup> ed. – Boston, MA :CABI, 2020. – 480 p.
  32. ISO 14001:2016 «Системи екологічного менеджменту. Вимоги і керівництво щодо застосування». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
  33. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
  34. SA 8000:2008 «Social accountability». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>
- Електронні ресурси**
35. Tourism, Culture and Communication SJR: 0.22
  36. Tourism Economics SJR: 0.611
- Інформаційні ресурси**
37. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
  38. <http://www.ukraine.online.com.ua>
  39. <http://www.tour.com.ua>
  40. [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

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

**Разом:** 120 год., з них 40 год. – лекції, 28 год. – семінарські заняття; самостійна робота – 52 год., модульний контроль – 4 год.

Кількість балів за семестр	269 балів									
Модулі	Змістовий модуль I					Змістовий модуль II				
Назва модуля	Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні (20)					Стандартизація і сертифікація в сфері туризму (20)				
Лекції	2 (1 бал)	2(1 бал)	2(1 бал)	2 (1 бал)	2(1 бал)	2 (1 бал)	2 (1 бал)	2(1 бал)	2(1 бал)	2 (1 бал)
Теми лекцій	Основи стандартизації і сертифікації	Основи державної політики в сфері туризму	Ліцензування господарської діяльності підприємств	Стандартизація: 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 маршрутах: індустрія розміщення клієнтів	Сертифікація екскурсій	Сертифікація засобів розміщення	Захист прав споживачів як основа стандартів якості
Семінарські і практичні заняття	2 (1 бал)	3 (1 бал)		2 (1 бал)		3 (1 бал)		2 (1 бал)		2 (1 бал)
Теми семінарських занять	Історія розвитку стандартизації та сертифікації	Державна політика у сфері стандартизації. Організація стандартизації в Україні		Порядок проведення сертифікації продукції, робіт, послуг		Особливості сертифікації туристських послуг		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)				
Підсумковий контроль	Розрахунковий коефіцієнт: 2,69									