

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

Навчально-науковий інститут агроекології та землеустрою

05-08-133S

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

SYLLABUS

| | | | |
|--|------------|--|--|
| Стандартизація та сертифікація туристичних послуг | | Standardization and certification of tourist services | |
| Шифр за ОП | BB 5.2 | Code in Degree Programme | |
| Освітній рівень: магістерський (другий) | | Level of Education: Master's (second) | |
| Галузь знань Сфера обслуговування | 24 | Field of Knowledge Service sector | |
| Спеціальність Туризм і рекреація | 242 | Field of Study: Travel, tourism and leisure | |
| Освітня програма: Туризм і рекреація | | Degree Programme: Travel, tourism and leisure | |

РІВНЕ – 2024

Силабус навчальної дисципліни «Стандартизація та сертифікація туристичних послуг» для здобувачів вищої освіти ступеня «магістр», які навчаються за освітньо-професійною програмою Туризм і рекреація спеціальності 242 Туризм і рекреація. Рівне. НУВГП. 2024. 12 стор.

ОПП _____ на _____ сайті _____ університету:
(ОП-2023) https://drive.google.com/file/d/1xcSP-1KrFRBjka_JERX_IXZ8kz6PZCRO/view

Розробники силабусу:

е-підпис Коротун С.І., к.геогр.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи; Конарівська О.Б., к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Силабус схвалений на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від "03" вересня 2024 року

Завідувач кафедри:
e-підпис Коротун С.І., к.геогр.н., доцент

Керівник ОП:
e-підпис Коротун О.П., к.екон.н., доцент


Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ агроєкології та землеустрою
Протокол № 2 від "24" вересня 2024 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІАЗ:
e-підпис Прищепя А.М., д.с.-г.н., професор

Попередня версія силабусу: не має

©НУВГП, 2024

| ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСИПЛІНИ «Управління якістю туристичних послуг» | |
|---|---|
| ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ | |
| Ступінь вищої освіти | магістр |
| Освітня програма | Туризм і рекреація |
| Спеціальність | 242 Туризм і рекреація |
| Рік навчання, семестр | 1 рік навч., 1 сем. / 1 рік навч., 1 сем. |
| Кількість кредитів | 3,0 |
| Лекції: | 30/2 години |
| Практичні заняття: | 16/8 години |
| Самостійна робота: | 60/80 годин |
| Форма навчання | денна/заочна |
| Форма підсумкового контролю | залік |
| Мова викладання | українська |
| ІНФОРМАЦІЯ ПРО РОЗРОБНИКІВ* | |

| | |
|--------------------|--|
| Лектор |  <p>Коротун Сергій Ігорович, доцент, к.геогр.н., завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи</p> |
| Вікіситет | http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/ Коротун Сергій Ігорович |
| ORCID | https://orcid.org/0000-0002-3377-5780 |
| Канали комунікації | s.i.korotun@nuwm.edu.ua https://exam.nuwm.edu.ua/login/index.php |

| | |
|--|--|
|  | <p>Конарівська Оксана Богданівна, доцент, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно- ресторанної справи</p> |
| Вікіситет | http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/ Конарівська_Окаса_Богданівна |
| ORCID | ORCID: 0000-0002-1760-9264 |
| Канали комунікації | o.b.konarivska@nuwm.edu.ua |

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Мета та завдання

Дисципліна «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг» вивчає геопросторові аспекти розвитку туризму, специфіку формування та механізми функціонування територіальних ринків туристичних послуг різного ієрархічного рівня.

Метою курсу є формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

Завдання дисципліни: 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.

Після засвоєння програми курсу **здобувачі повинні знати:**

- 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.

Після засвоєння програми курсу **здобувачі повинні вміти:**

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

Посилання на розміщення освітнього компоненту на навчальній платформі Moodle, на платформі освітніх програм та їх освітніх компонентів

| | |
|--------------------------------|---|
| на навчальній платформі Moodle | https://exam.nuwm.edu.ua/course/index.php?categoryid=27 |
|--------------------------------|---|

**Передумови вивчення*
(місце освітнього компоненту в структурно-логічній схемі)**

Передумови вивчення забезпечують такі навчальні дисципліни: Методологія наукових досліджень, Рекреалогія, Ринок туристичних послуг.

Компетентності

СК6.Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

Програмні результати навчання

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Лекцій – 30/2 год. Практичні – 16/8 год. Самостійна робота – 60/80 год.

| | |
|-------------------------------|---|
| Методи та технології навчання | Лекції, презентації, обговорення, ситуаційні дослідження |
| Засоби навчання | Мультимедіа, проекційна апаратура, інформаційно-комунікаційні системи |

ЛЕКЦІЙНІ, ПРАКТИЧНІ ТА ЛАБОРАТОРНІ ЗАНЯТТЯ

| Тема | |
|---|-----------|
| Кількість годин, результати навчання, література | Зміст тем |
| Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації | |

| | |
|--|--|
| <p>лекцій – 2 год. практ. – 1 год. РН 2 Література: [3; 7; 9; 10; 15]</p> | <p>Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції й розвиток на міжнародному, регіональному й національному рівнях. Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Комітет ISO з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (CASCO), Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML), Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з 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 за стандартизації методів. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Сертифікація послуг: сутність, завдання.</p> |
| <p>Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму</p> | |
| <p>лекцій – 4 год. практ. – 2 год. РН9 Література: [1; 3; 7; 9; 10; 15; 22; 29]</p> | <p>Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в 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 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. Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.</p> |
| <p>Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств</p> | |
| <p>лекцій – 4 год. практ. – 2 год. РН2 Література: [2; 3; 8; 9; 10; 15; 22; 29]</p> | <p>Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні. 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. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності». Повноваження органів державної влади у сфері ліцензування. Повноваження уповноваженого органу з питань ліцензування; Органу ліцензування; Експертно-апеляційної ради. Ліцензійні умови. 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. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші частки випадки. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.</p> |

| Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України | |
|--|---|
| лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН6 Література: [4; 7; 9; 10; 15; 22; 25; 30] | 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 якості 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 | |
| лекцій – 4 год. практ. – 2 год. РН2 Література: [6; 7; 9; 10; 15; 22; 24; 25; 29] | Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації. Орган з сертифікації, оцінка відповідності, орган 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. Директиви ЄС "нового підходу", добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації, інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації, обов'язкова об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації. Національна система сертифікації України, національне законодавства з технічного регулювання, національний орган із акредитації, національний орган з сертифікації, орган з сертифікації, орган 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 послуг. 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. |
| Тема 6. Стандартизація туристичних послуг | |

| | |
|--|---|
| <p>лекцій – 2 год. практ. – 1 год. РН6, РН8 Література: [1; 4; 7; 9; 10; 11; 12; 15; 22; 27]</p> | <p>Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування, процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування. Завдання стандартизації в 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.</p> |
| <p>Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах</p> | |
| <p>лекцій – 4 год. практ. – 2 год. РН2 Література: [3; 4; 7; 9; 10; 14; 15; 16; 20; 24]</p> | <p>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 на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їхнього зниження, вимоги до наявності в турфірми комплектів діючих відповідних нормативних документів по забезпеченню 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 якості. Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.</p> |
| <p>Тема 8. Сертифікація екскурсій</p> | |
| <p>лекцій – 1 год. практ. – 1 год. РН8, РН9 Література: [1; 2; 5; 9; 10; 12; 15; 19; 22]</p> | <p>Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії. Вимоги по забезпеченню безпеки туристів на екскурсіях. Оформлення документації на екскурсійний маршрут. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія". Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.</p> |
| <p>Тема 9. Сертифікація засобів розміщення</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>лекцій – 2 год. практ. – 2 год. РН6, РН8 Література: [1; 4; 5; 9; 10; 15; 22; 23]</p> | <p>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". Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій. Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень. 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. Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України "Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні від 10.09.96 р. " № 77/44. Основні положення ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. Основні положення ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення". За змістом він є модифікованою версією європейського стандарту ІБО/ЕШБ 18513:2003 "Послуги туристичні. Готельні послуги – як об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО.</p> |
| Тема 10. Захист прав споживачів як основа стандартів якості | |
| <p>лекцій – 2 год. практ. – 1 год. РН6, РН8 Література: [4; 7; 9; 10; 15; 22; 29; 30]</p> | <p>Якість продукції й захист споживача. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя й здоров'я. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України "Про захист прав споживачів": основні поняття, загальні положення, порядок захисту прав споживачів.</p> |
| Форми та методи навчання | |

Вивчення дисципліни досягається інформаційним, ілюстративним та проблемним методами навчання.

- лекції супроводжуються демонстрацією схем, таблиць з мультимедійним супроводом. На практичних заняттях розглядаються та розв'язуються задачі, наближені до реальних ситуацій: використовується роздатковий матеріал (наочність) для формування у здобувачів системного мислення, розвитку пам'яті;
- проводиться дискусійне обговорення проблемних питань;
- задаються провокаційні питання.

Навчання супроводжується опрацюванням нормативної, навчальної літератури, а також періодичних видань.

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-метод, метод мозкового штурму, метод вільних асоціацій, метод обговорення тематичних зображень, метод "переваги та недоліки", метод "Робота в мережі", ділові ігри, екскурсійні заняття.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення здобувачів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага здобувачів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням здобувачам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. На початку проведення міні-лекції за вказаними темами лектор акцентує увагу здобувачів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекції, але викладаються вони стисло.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного здобувача в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування. Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стисло викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) здобувачам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 осіб і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її переваг за умови використання в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули здобувачі під час роботи в певній малій групі.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки і висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові та рольові ігри – форма активізації здобувачів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій.

Обговорення тематичних зображень дає змогу візуально сприймати інформацію, сприяє розвитку асоціативного мислення та кращому засвоєнню матеріалу.

Інструменти, обладнання, програмне забезпечення

-технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук;

-програмне забезпечення: MS Windows, доступ до Інтернет; платформа Moodle.

Порядок та критерії оцінювання

Для досягнення цілей та завдань курсу здобувачам потрібно засвоїти теоретичний матеріал та здати модульні контролі знань, а також вчасно виконати практичні завдання. В результаті можна отримати такі обов'язкові бали:

- 60 балів - за вчасне та якісне виконання завдань практичних занять та інших поточних завдань, що становить поточну (практичну) складову його оцінки;
- 40 балів – модульні контролі (20+20).

Всього 100 балів.

Шкала оцінювання наведена на сторінці навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle <https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=1828>.

Додаткові бали здобувачам також можуть бути зараховані за конкретні пропозиції з удосконалення змісту навчальної дисципліни. Положення про семестровий поточний та підсумковий контроль навчальних досягнень здобувачів вищої освіти <http://ep3.nuwm.edu.ua/15311/>.

Модульний контроль проходитиме у формі тестування на університетській платформі MOODLE.

Поєднання навчання та досліджень

Здобувачі мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.

Інформаційні ресурси

Рекомендована література

Основна

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. К.: Держстандарт України, 2001. 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013.
5. Про туризм : Закон України . Відом. Верховної Ради України. № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. чинний, поточна редакція від 01.01.2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
6. Про стандартизацію : Закон України . Відом. Верховної Ради України. № 1315-VII від 05.06.2014 р. чинний, поточна редакція від 09.06.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
7. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України . Відом. Верховної Ради України. № 222-VIII від 02.06.2015 р. чинний, поточна редакція від 02.09.2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>.
8. Про підтвердження відповідності: Закон України . Відом. Верховної Ради України. № 2406-III від 17.05.2001 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2406-14#Text>.
9. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для здобувачів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174с.
10. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навч. посіб. Одеса : Астропринт, 2011. 234 с.
11. Давидова О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : посібн. Х.: ХНАМГ, 2012. 414 с.
12. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підруч. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
13. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
14. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Новак М.В. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2006. 234 с.
15. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник . 3-тє вид., випр. і доп. К. : т-во «Знання», КОО 2007. 471с.
16. Державне та регіональне управління туризмом : навч. посіб. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. Кирилук І. М. Умань : Візаві, 2018. 184с.
17. Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю : навч. посіб. К.: Кондор, 2016. 277 с.
18. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підруч. Львівський ін-т економіки і туризму. К. : Центр учбової літератури, 2017. 327 с.
19. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.: навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2020. 326 с.
20. Чурсіна Л. А., Домбровська О. П., Резвих Н. І. Стандартизація продукції та послуг: навч. посіб. Херсон : Олді-плюс ; К : Ліра-К, 2013. 224 с.

Додаткова література

21. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=54659.
22. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=54653.
23. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. URL: <https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc->

page.html?id_doc=41716.

24. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

25. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=25994.

26. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=70251.

27. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб. / за ред.. А.А. Мазаракі. Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. 280 с.

28. Чуєва, І. Управління якістю послуг в сфері гостинності як складова міжнародного туристичного бізнесу. Економіка та суспільство, Випуск № 48. 2023. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2292/2213>.

29. Чорна Н.М. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. Економіка та суспільство, № 29. 2021. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595/570>.

30. Кучай О. В. Методи та шляхи вдосконалення управління проєктами в сфері туризму та рекреації у контексті євроінтеграції. Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія Історія, економіка, філософія. № 28. 2023. С. 73-82.

31. Конарівська О.Б., Цінадзе З.Н. Підходи до визначення поняття «якість готельних послуг». Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад»: зб. матеріалів доп. учасн. II Міжнар. наук.-практ. конф., 13-14 грудня 2018 р. Рівне: НУВГП, 2018. С. 91-92.

32. Конарівська О.Б., Панюк Т.П. Стратегія розвитку туристичної галузі України. KELM «Наука. Освіта. Право. Управління». Лодзь: Wyzsz Szkola Informatyki I Umiejrtnosci. 2020. № 2 (30). С. 148-156.

33. Конарівська О. Б., Яковишина М. С., Гордійчук А.О. Сутність і значення інноваційної стратегії туристичного бізнесу для розвитку регіонів країни. Сер. Економічні науки. Рівне: НУВГП, 2021. Вип.4 (96). С.49-58 URL: file:///C:/Users/User/Downloads/Vnuvgr_ekon_2021_4_7.pdf.

34. Конарівська О.Б., Маруха С.О. Умови щодо сертифікації і ліцензування туристичної діяльності. Туризм: наука, освіта, практика-2023: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 10-річчя кафедри туризму та готельно-ресторанної справи НУВГП. Рівне, НУВГП. 2023. С. 67-71.

35. Виговський Д.С., Конарівська О.Б. Стан та розвиток малого бізнесу у туризмі України. Механізм регулювання економіки, 2 (104). 2024. С. 81-87. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/95824/1/Vyhovskyu_mer_2_2024.pdf.

Інформаційні ресурси

36. Кабінет Міністрів України. веб-сайт. URL: <http://www.kmu.gov.ua/>.

37. Законодавство України: веб-сайт. URL: <http://www.rada.kiev.ua/>.

38. Державний комітет статистики України: веб-сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

39. Національна бібліотека ім.В.І.Вернадського веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.

40. Обласна наукова бібліотека (м.Рівне, майдан Короленка, 6): веб-сайт. URL: <http://www.libr.rv.ua/>.

41. Рівненська централізована бібліотечна система (м. Рівне, вул.Київська, 44): веб-сайт. URL: <http://cbs.rv.ua/>.

42. Наукова бібліотека НУВГП (м.Рівне, вул. Олекси Новака, 75): URL: <http://nuwm.edu.ua/naukova-biblioteka19>.

ПОЛІТИКИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК3. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК8. Здатність діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, пріоритетів національного розвитку.

Дедлайни та перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу диспетчерської ННІАЗ за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагиату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%.

Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/>. Згідно цього документу і реалізується право здобувача на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі.

Оголошення стосовно дедлайнів задачі частин навчальної дисципліни відповідно до політики оцінювання оприлюднюються на сторінці даної дисципліни на платформі MOODLE за календарем.

Неформальна та інформальна освіта

Здобувачі мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті <https://nuwm.edu.ua/files/1299/--/2012/------.pdf>.

Зокрема здобувачі можуть самостійно проходити онлайн-курси на таких навчальних платформах, як Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn та інших, для наступного перезарахування результатів навчання. При цьому важливо, щоб знання та навички, що формуються під час проходження певного онлайн-курсу чи його частин, мали зв'язок з очікуваними навчальними результатами даної дисципліни (освітньої програми) та перевірялись в підсумковому оцінюванні.

Правила академічної доброчесності

Списування під час проведення модульного чи підсумкового контролю, передбачає позбавлення здобувача подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість. За списування під час виконання окремих завдань, здобувачу знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності.

Документи з Академічної доброчесності викладені сайті університету <http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>.

Здобувач зобов'язаний дотримуватися Кодексу честі здобувачів НУВГП, який встановлює загальні моральні принципи та правила етичної поведінки осіб, які навчаються в університеті <http://ep3.nuwm.edu.ua/4917/1/Кодекс%20честі%20здобувачів%20зах.pdf>.

Письмові роботи перевіряються на наявність плагиату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями встановленими [Положенням про виявлення та запобігання академічного плагиату в НУВГП](#):

Принципи доброчесності у НУВГП та відповідність показникам забезпечення якості вищої освіти регламентовано НАЗЯВО та положеннями відділу якості освіти НУВГП.

Сайт НАЗЯВО: <https://naqa.gov.ua/>.

Відділ якості освіти НУВГП: <https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/vyo>.

Вимоги до відвідування

Лекції та практичні заняття відбуваються в офлайн або онлайн режимі згідно розкладу.

Консультації будуть проводитися онлайн за допомогою Google Meet за кодом у домовлений зі здобувачами час.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись в онлайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із керівником курсу. Здобувач має право оформити індивідуальний графік навчання згідно відповідного положення <http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/>.

Здобувачі можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки, але виключно в навчальних цілях з даної дисципліни.

Лектор: Коротун С.І., к.геогр.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Автор
Доцент

Оксана КОНАРІВСЬКА

Затверджено

Проректор з науково-педагогічної та
навчальної роботи

Валерій СОРОКА



документ підписаний КЕП
Номер документа СИЛ №1215
Підписувач Сорока Валерій Степанович
Підписувач (дані КЕП):
Сертифікат 3FAA9288358EC003040000009B6C3700C8C2C100