

Стандарти якості у сфері обслуговування

Заплановані результати навчання

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг; компетентностей, які забезпечують кваліфіковану оцінку реалізації вимог нормативних документів системи сертифікації та стандартизації та єдності вимірювань, затверджених законодавчими актами.

Основні завдання навчальної дисципліни: полягають у обґрунтуванні джерел вивчення теоретичних аспектів у галузі стандартизації, сертифікації та ліцензуванні туристських послуг, формування навичок роботи з нормативною документацією зі стандартизації, сертифікації, ліцензування туристичної діяльності в Україні; аналіз об'єктивних передумов і причин виникнення стандартизації та сертифікації на державному рівні як засобів регулювання туристичної сфери.

Компетентності:

інтегральна - здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як у процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов;

загальні:

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК9. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

спеціальні (фахові):

СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

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

Програмні результати навчання:

ПР1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації

Тема 2. Ліцензування господарської діяльності підприємств.

Тема 3. Національна система стандартизації України.

Тема 4. Національна система сертифікації України.

Тема 5. Стандартизація туристичних послуг.

Тема 6. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей.

Тема 7. Сертифікація екскурсій та засобів розміщення.

Тема 8. Захист прав споживачів як основа стандартів якості.

Трудомісткість:

Загальна кількість годин 120.

Кількість кредитів 4.

Форма семестрового контролю залік.