

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(вибіркова навчальна дисципліна)

Стандарти якості у сфері обслуговування

Освітньо-професійна програма Туризм
Спеціальність 242 Туризм
Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Освітній ступінь Бакалавр

Розробник:

Алла РУДИЧ,
професор кафедри фінансів,
банківської справи та страхування,
к.е.н., доцент



Гарант: Юрій ТЮТЮННИК, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, к.е.н., доцент

Полтава
2022 р.

Опис навчальної дисципліни та інформація про розробників

Назва навчальної дисципліни	Стандарти якості у сфері обслуговування
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	вибіркова компонента ОПП
Назва структурного підрозділу	Кафедра фінансів, банківської справи та страхування
Контактні дані розробників, які залучені до викладання	Викладач: Рудич Алла, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, к.е.н., доцент. Контакти: каб. 13 (корпус факультету обліку та фінансів), тел. +38093-967-61-77 e-mail: alla.rudych@pdaa.edu.ua. Сторінка викладача: https://www.pdau.edu.ua/people/rudych-alla-ivanivna
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Спеціальність Освітня програма	242 Туризм ОП Туризм
Попередні умови для вивчення навчальної дисципліни	Дисципліни, які передують вивченню відповідно до структурно-логічної схеми освітньо-професійної програми: статистика туризму, правове регулювання туристичної діяльності, туристичні ресурси України.

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.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	у тому числі		
л		п	с. р.	
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	12	2	2	8
Тема 2. Ліцензування господарської діяльності підприємств	16	2	4	10
Тема 3. Національна система стандартизації України	18	2	2	12
Тема 4. Національна система сертифікації України	14	2	2	10
Тема 5. Стандартизація туристичних послуг	12	2	4	8
Тема 6. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей	18	2	4	12
Тема 7. Сертифікація екскурсій та засобів розміщення	16	2	4	10
Тема 8. Захист прав споживачів як основа стандартів якості	14	2	2	10
Усього годин	120	16	24	80

Форми контролю результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	тести	Виконання завдань самостійної роботи		
			практичні завдання	ведення глосарію	
денна форма					
ПР1	8	6	7	4	25
ПР6	7	6	8	4	25
ПР9	8	6	7	4	25
ПР13	7	6	8	4	25
Разом	30	24	30	16	100

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	тести	виконання завдань самостійної роботи		
			практичні завдання	ведення глосарію	
денна форма навчання					
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	–	3	–	2	5
Тема 2. Ліцензування господарської діяльності підприємств	5	3	5	2	15
Тема 3. Національна система стандартизації України	5	3	5	2	10
Тема 4. Національна система сертифікації України		3		2	10
Тема 5. Стандартизація туристичних послуг	5	3	5	2	15
Тема 6. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей	5	3	5	2	15
Тема 7. Сертифікація екскурсій та засобів розміщення	5	3	5	2	15
Тема 8. Захист прав споживачів як основа стандартів якості	5	3	5	2	15
Разом	30	24	30	16	100

Критерії та шкала оцінювання виконання самостійних та практичних завдань (окремо по кожному завданню)

Бали	Критерії оцінювання
практ. самост. 5	При виконанні завдання розрахунки виконані без помилок, висновки розкривають сутність аналізованих явищ і процесів. Здобувач проявив високий рівень: - знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; - застосування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; - розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
практ. самост. 4	Завдання в цілому виконано успішно – розрахунки виконані без помилок або з незначними помилками, у висновках допущені незначні неточності та/або не висвітлені окремі аспекти аналізу. Здобувач проявив достатній рівень: - знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; - застосування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; - розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.

Бали	Критерії оцінювання
практ. самост. 3	При виконанні завдання допущені принципові помилки у розрахунках та/ або у висновках системного, теоретичного, методичного характеру. Здобувач вищої освіти проявив задовільний рівень знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосовування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
практ. самост. 2	Завдання виконано менш ніж на 60%. Допущені принципові помилки у розрахунках та/ або відповідях. Здобувач вищої освіти проявив низький рівень знань і вмінь використовувати на практиці основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосовування у практичній діяльності принципів і методів технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг та дотримання стандартів якості і норм безпеки, встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
практ. самост. 1 – 0	Відсутність виконаного завдання або завдання виконано менш ніж на 30%. Допущені принципові помилки у розрахунках та/ або відповідях. Здобувач вищої освіти проявив незадовільний рівень основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосовування у практичній діяльності принципів, методів і технології обслуговування туристів

Критерії та шкала оцінювання розв'язування тестів

Бали	% кількості правильних відповідей	Критерії оцінювання
20-24	90,0-100,0	При виконанні завдання розрахунки виконані без помилок, висновки розкривають сутність аналізованих явищ і процесів. Здобувач проявив високий рівень: - знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; - застосовування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; - розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
16-19	80,0-89,0	Завдання в цілому виконано успішно – розрахунки виконані без помилок або з незначними помилками, у висновках допущені неточності та/або не висвітлені окремі аспекти аналізу. Здобувач проявив достатній рівень: - знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; - застосовування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; - розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних

Бали	% кількості правильних відповідей	Критерії оцінювання
		послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
11-15	60,0-79,0	При виконанні завдання допущені принципові помилки у розрахунках та/ або у висновках системного, теоретичного, методичного характеру. Здобувач вищої освіти проявив задовільний рівень знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
6-10	40,0-59,0	Здобувач вищої освіти проявив недостатній рівень знань та навичок. При виконанні завдання допущені принципові помилки у розрахунках та/ або у висновках системного, теоретичного, методичного характеру. Здобувач вищої освіти проявив задовільний рівень знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг, дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної галузі.
2-5	20,0-39,0	Допущені принципові помилки у розрахунках та/ або відповідях. Здобувач вищої освіти проявив низький рівень знань і вмінь використовувати на практиці основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосування у практичній діяльності принципів і методів технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг та дотримання стандартів якості і норм безпеки, встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
0-1	0-19,0	Здобувач вищої освіти не проявив оволодіння програмними результатами навчання.

Шкала та критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти за ведення глосарію

Бали	Критерії оцінювання
1	<p>Наявний словник, що повністю розкриває категорій Статистики. Матеріал поданий з виділенням і систематизацією головного, розкриттям сутності предмета, законспектовані усі теми, категорії, визначення. Здобувач вищої освіти проявив високий (відмінний) рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знань і вмінь використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; - застосування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; - розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків

Бали	Критерії оцінювання
	з експертами туристичної та інших галузей.
2	Здобувач вищої освіти проявив високий добрий рівень використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосовування у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки та встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
0	Законспектовано не менш ніж 30% матеріалу, що не дозволяє повністю зрозуміти сутність та основні особливості статистичної науки. Здобувач вищої освіти проявив незадовільний рівень знань і вмінь використовувати на практиці основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; застосовування у практичній діяльності принципів і методів технології обслуговування туристів; розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг та дотримання стандартів якості і норм безпеки, встановлення зв'язків з експертами туристичної та інших галузей.
	Відсутній конспект

Політика навчальної дисципліни

Відвідування занять є обов'язковим. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни здобувач вищої освіти отримує на занятті 0 балів та зобов'язаний відпрацювати таке заняття. Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями у межах встановлених норм. У разі виявлення факту плагіату здобувач вищої освіти отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати його. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (у т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: <https://www.pdaa.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>.

Є можливість визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті якщо ці результати отримані перед опануванням даної освітньої компоненти. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

Трудомісткість:

Загальна кількість годин – 120 год.

Кількість кредитів – 4.

Форма семестрового контролю – залік.

Додаткові матеріали для представлення навчальної дисципліни:

Робоча навчальна програма, презентації лекцій.

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : конспект лекцій. Харків : «Точка», 2017. 190 с. URL : http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/27562/6/Bilotserkivskiyi_Osnovy_standartyzatsi_i_2017.pdf
2. Гарасим Ю. Й. Аналіз національної системи стандартизації і сертифікації у контексті угоди про асоціацію України і ЄС. URL: [http://zt.knteu.kiev.ua/files/2015/3\(80\)/uazt_2015_3_8.pdf](http://zt.knteu.kiev.ua/files/2015/3(80)/uazt_2015_3_8.pdf)
3. Стойко І. І. Стандартизація, сертифікація, метрологія (курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль, ТНТУ ім. І. Пулюя, 2018. 212 с. URL : <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/25708>
4. Тарасенко Є.В. Стандартизація, сертифікація і метрологія : практикум. Київ: КНТЕУ, 2019. 205 с. URL : <https://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Tarasova.pdf?id=cf16947b-5c04-42ae-b29f-c3acbad40f3e>
5. Рожко В.І. Стандартизація та сертифікація робіт та послуг. Метод. посібник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 46 с. URL : <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/28186/1/2022-D0%A0%D0%BE%D0%B6%D0%BA%D0%BE%20%D0%92%20%D0%86.pdf>
6. Цюцюра С.В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація. Навчальний посібн. Київ: Знання, 2005. 242 с. URL : http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/Tsyutsyura_2006_242.pdf

Нормативні документи

1. Закон України «Про стандартизацію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058) {Із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015, ВВР, 2015, № 14, ст.96}. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
2. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) № 124-VIII від 15 січня 2015 року. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
3. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» » (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 30, ст.1008) № 1314-VII від 5 червня 2014 року URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>
4. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
6. Вимоги до готелів різних категорій. URL : https://tourlib.net/books_ukr/vt_dod8.htm
7. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>
8. Форма знака відповідності технічним регламентам. URL : <https://www.me.gov.ua/Documents/Download?id=52388bd7-e108-4d55-89ad-0c3eb24ccff9>

Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Закон України «Про стандартизацію» від 05.07.2014 № 1315-VII (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058) URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18/page>
2. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 30, ст.1008) URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1314-18>
3. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 № 2406-III URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2406-14>
4. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015 № 124-VIII (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/124-19>
5. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ М-ва економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02>