ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів, економічних досліджень і туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО КАФЕДРОЮ
Завідувач кафедри

_____ Олексій ЗОРЯ

(протокол «01» вересня 2026 р. № 1)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(обов'язкова навчальна дисципліна)

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ ТА КУРОРТНІЙ СПРАВІ

(назва навчальної дисципліни)

освітньо-професійна програма «Туризм»

спеціальність 242 Туризм і рекреація

галузь знань 24 Сфера обслуговування

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

факультет обліку та фінансів

Полтава
2026-2027 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни Стандартизація та сертифікація послуг у туризмі та курортній справі здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм» спеціальності 242 Туризм і рекреація.

Мова викладання державна

Розробник: Алла Рудич, професор кафедри фінансів, економічних досліджень і туризму, к.е.н., доцент
«01» вересня 2026 року _____ Алла РУДИЧ

Погоджено гарантом освітньої програми «Туризм»

«01» вересня 2026 року _____ Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено радою з якості вищої освіти спеціальності «Туризм та рекреація»
протокол від 01 вересня 2026 р. № 1

Голова ради з якості вищої освіти спеціальності _____ Олена ЄГОРОВА

©ПДАУ 2026 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	105
Кількість кредитів	3,5
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	4 (242ТР_бд_2023)
Семестр	7
Лекції (годин)	22
Практичні (годин)	14
Самостійна робота (годин)	69
Форма семестрового контролю	екзамен

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти комплексу теоретичних знань і практичних навичок застосування принципів, методів та нормативно-правових засад стандартизації й сертифікації туристичних і курортних послуг, оцінювання їхньої якості та безпечності, забезпечення відповідності встановленим вимогам національних і міжнародних стандартів, а також використання сучасних інструментів управління якістю для підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств і закладів курортної сфери.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік дисциплін, які передують вивченню: Географія туризму та рекреації; Організація готельної та ресторанної справи; Основи туризмознавства; Правове регулювання діяльності закладів сфери обслуговування; Рекреалогія і курортна справа; Рекреаційні комплекси України та світу; Туристичне краєзнавство.

4. Компетентності

Загальні:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК5. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК9. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Фахові:

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

5. Програмні результати навчання:

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

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

ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання *(визначений освітньою програмою)*	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
ПР1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	Володіти знаннями основних принципів та методів організації та технології обслуговування туристів.
	Діяти у відповідності з положеннями туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
	Застосовувати на практиці положення національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
ПР9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Вміти організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг з дотриманням стандартів якості і норм безпеки.
	Знати процеси обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних і сервісних технологій
	Застосовувати сучасні технологій та знати правила дотримання стандартів якості і норм безпеки процесу обслуговування споживачів туристичних послуг.
ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.	Дотримуватись принципів законності, соціальної відповідальності та громадянської свідомості, етики, доброчесності.
ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	Виявляти невідповідності туристичних і курортних послуг установленим стандартам та нормативним вимогам.
	Обґрунтовувати заходи щодо усунення виявлених проблемних ситуацій і пропонувати шляхи їх розв'язання.
ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	Аналізувати нормативні вимоги та стандарти під час організації туристичних і курортних послуг.
	Приймати обґрунтовані управлінські рішення щодо забезпечення якості та безпеки послуг та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
	Контролювати результати професійної діяльності та своєчасно коригувати виявлені недоліки

6. Методи навчання і викладання:

Словесні методи (лекція, пояснення).

Наочні методи (демонстрування, спостереження).

Практичні методи (практичні роботи, робота з навчально-методичною літературою).

Методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності (роз'яснення мети дисципліни, заохочення і відповідальність за порушення правил, оперативний контроль).

Інтерактивні методи (дискусії, розроблення і презентація робіт).

Комп'ютерні, мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій).

Методи усного контролю (бесіда, доповідь).

Методи письмового контролю (контрольна робота, самостійна робота).

7. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та оцінювання відповідності послуг. Поняття, мета, завдання та принципи стандартизації. Об'єкти стандартизації в туристичній і курортній сфері. Стандарт та інші види нормативних документів. Сутність і співвідношення стандартизації, сертифікації, оцінювання відповідності й акредитації. Значення стандартизації для забезпечення якості та безпеки туристичних послуг.

Тема 2. Національна та міжнародна системи стандартизації. Національні, міждержавні та міжнародні стандарти. Організація стандартизації на міжнародному, європейському та національному рівнях. Види стандартів, порядок їх розроблення, прийняття й актуалізації. Діяльність ISO, CEN та інших профільних організацій. Національна система стандартизації України. Застосування міжнародного досвіду в туристичній діяльності.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання туристичної та курортної справи в Україні. Законодавче регулювання туристичної й курортної діяльності. Нормативні документи у сфері туризму та курортної справи. Законодавство у сфері туризму, курортної діяльності та захисту прав споживачів. Нормативно-правові вимоги до надання туристичних послуг і діяльності суб'єктів туристичного бізнесу Права споживачів туристичних послуг. Правовий статус стандартів та особливості їх застосування у сфері туризму й курортної справи. Відповідальність суб'єктів туристичної діяльності за якість і безпеку обслуговування.

Тема 4. Стандартизація та оцінювання якості туристичних послуг. Вимоги до якості туристичного обслуговування. Застосування стандартів у діяльності туроператорів, турагентів та екскурсійних організацій. Нормативні вимоги до організації туристичних маршрутів, подорожей та екскурсій. Стандартизація туристичних маршрутів, подорожей та екскурсій. Безпека туристів. Доступність та інклюзивність послуг. Методи контролю й оцінювання якості туристичних послуг. Аналіз відповідності встановленим вимогам і визначення напрямів поліпшення обслуговування.

Тема 5. Стандартизація та класифікація послуг у сфері готельного господарства. Нормативні вимоги до засобів розміщення та готельних послуг. Класифікація засобів розміщення, категоризація готелів і критерії встановлення категорій. Вимоги до номерного фонду, приміщень загального користування, технічного оснащення, персоналу та процесів обслуговування. Вимоги до доступності, безпеки й інформування споживачів готельних послуг. Контроль дотримання встановлених вимог.

Тема 6. Стандартизація послуг ресторанного господарства в туристичній індустрії. Нормативні вимоги до закладів ресторанного господарства в туристичних і курортних комплексах та послуг харчування. Класифікація закладів ресторанного господарства та вимоги до організації обслуговування. Забезпечення безпечності харчових продуктів. Система HACCP. Санітарно-гігієнічні вимоги, контроль технологічних процесів. Стандарти систем управління безпечністю харчових продуктів, зокрема ISO 22000. Контроль якості продукції та послуг ресторанного господарства.

Тема 7. Сертифікація туристичних і курортних послуг та оцінювання відповідності. Поняття й види сертифікації. Поняття, види й призначення оцінювання відповідності. Обов'язкові вимоги та добровільна сертифікація туристичних та курортних послуг. Об'єкти,

критерії й схеми оцінювання відповідності. Етапи проведення оцінювання відповідності, їх документальне забезпечення. Особливості оцінювання відповідності санаторно-курортних, оздоровчих і туристичних послуг.

Тема 8. Управління якістю та забезпечення сталого розвитку туристичних і курортних підприємств. Сутність і принципи управління якістю туристичних послуг. Системи управління якістю та застосування стандартів серії ISO 9000, зокрема ISO 9001, у діяльності туристичних підприємств. Документування процесів управління якістю. Внутрішній контроль і аудит дотримання стандартів. Робота зі скаргами споживачів. Ідентифікація та оцінювання ризиків, управління безпекою туристичного обслуговування. Екологічні стандарти, системи екологічного менеджменту та програми екологічної сертифікації у сфері туризму. Принципи сталого розвитку туристичних і курортних підприємств. Використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій; цифрових інструментів моніторингу якості, контролю виконання вимог і захисту персональних даних.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма здобуття освіти 242ТР_бд_2023			
	усього	у тому числі		
		л	п	с. р.
Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та оцінювання відповідності послуг.	9	2	–	7
Тема 2. Національна та міжнародна системи стандартизації.	14	4	2	8
Тема 3. Нормативно-правове регулювання туристичної та курортної справи в Україні.	14	4	2	8
Тема 4. Стандартизація та оцінювання якості туристичних послуг.	14	2	2	10
Тема 5. Стандартизація та класифікація послуг у сфері готельного господарства.	14	2	2	10
Тема 6. Стандартизація послуг ресторанного господарства в туристичній індустрії.	14	4	2	8
Тема 7. Сертифікація туристичних і курортних послуг та оцінювання відповідності.	14	2	2	10
Тема 8. Управління якістю та забезпечення сталого розвитку туристичних і курортних підприємств.	12	2	2	8
Усього годин	**105**	**22**	**14**	**69**

8. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом.

Теми практичних занять

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТР_бд_2023
Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та оцінювання відповідності послуг.	–
Тема 2. Національна та міжнародна системи стандартизації.	2
Тема 3. Нормативно-правове регулювання туристичної та курортної справи в Україні.	2

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТР_бд_2023
Тема 4. Стандартизація та оцінювання якості туристичних послуг.	2
Тема 5. Стандартизація та класифікація послуг у сфері готельного господарства.	2
Тема 6. Стандартизація послуг ресторанного господарства в туристичній індустрії.	2
Тема 7. Сертифікація туристичних і курортних послуг та оцінювання відповідності.	2
Тема 8. Управління якістю та забезпечення сталого розвитку туристичних і курортних підприємств.	2
Разом	**14**

Теми лабораторних занять

Не передбачено навчальним планом.

9. Теми самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТР_бд_2023
Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та оцінювання відповідності послуг.	7
Тема 2. Національна та міжнародна системи стандартизації.	8
Тема 3. Нормативно-правове регулювання туристичної та курортної справи в Україні.	8
Тема 4. Стандартизація та оцінювання якості туристичних послуг.	10
Тема 5. Стандартизація та класифікація послуг у сфері готельного господарства.	10
Тема 6. Стандартизація послуг ресторанного господарства в туристичній індустрії.	8
Тема 7. Сертифікація туристичних і курортних послуг та оцінювання відповідності.	10
Тема 8. Управління якістю та забезпечення сталого розвитку туристичних і курортних підприємств.	8
Разом	**69**

10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувачів вищої освіти направлена на закріплення теоретичного матеріалу та практичних навичок в розрізі тем передбачених робочою програмою по навчальній дисципліні «Стандартизація та сертифікація послуг в туризмі та курортній справі». Реалізація даного напряму роботи по дисципліні для здобувачів вищої освіти денної форми навчання передбачається шляхом підготовки до практичних занять, контрольної роботи, а також підготовки усних повідомлень з мультимедійними презентаціями, які виконується здобувачем вищої освіти в межах самостійної роботи.

11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання
ПР1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	Виконання завдань на практичних заняттях. Виконання завдань самостійної роботи (*мультимедійні презентації, глосарій).* Контрольна робота. Екзамен.
ПР9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	
ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.	
ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	
ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти					Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	аудиторна контрольна робота	виконання завдань самостійної роботи		екзамен	
			презентація	ведення глосарію		
Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та оцінювання відповідності послуг.	–			2		2
Тема 2. Національна та міжнародна системи стандартизації.	5			2		7
Тема 3. Нормативно-правове регулювання туристичної та курортної справи в Україні.	5			2		7
Тема 4. Стандартизація та оцінювання якості туристичних послуг.	5		10	2		17
Тема 5. Стандартизація та класифікація послуг у сфері готельного господарства.	5			2		7
Тема 6. Стандартизація послуг ресторанного господарства в туристичній індустрії.	5			2		7
Тема 7. Сертифікація туристичних і курортних послуг та оцінювання відповідності.	5			2		7
Тема 8. Управління якістю та забезпечення сталого розвитку туристичних і курортних підприємств.	5		10	2		17
Аудиторна контрольна робота	–	9	–	–	–	9
Екзамен	–	–	–	–	20	20
Разом	**35**	**9**	**20**	**16**	**20**	**100**

Протягом семестру передбачено: виконання двох мультимедійних презентацій (максимальна оцінка за кожну – 10 балів, бали виставляються окремою позицією за кожну роботу залежно від обраної теми); написання аудиторної контрольної роботи (максимальна кількість балів 9, при цьому бали виставляються окремою позицією після написання контрольної роботи в кінці семестру).

Шкала та критерії оцінювання

Виконання завдань на практичних заняттях[*]

Кількість балів	Критерії оцінювання
4-5	Отримує у випадку відмінного опрацювання практичної ситуації та належного її оформлення, що свідчить про вміння використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття обґрунтованих рішення та відповідальність за результати професійної діяльності, що свідчить про відмінний рівень вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.
2-3	Здобувач вищої освіти у має у випадку наявних методичних помилок, що свідчить про добрий рівень вміння використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття обґрунтованих рішення та відповідальність за результати професійної діяльності. Це свідчить про добре виконання завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.
0-1	Здобувач вищої освіти отримує у випадку відсутності належно оформлених завдань-ситуацій, що свідчить про низький рівень розуміння методів виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані результати навчання в професійних ситуаціях, що дає можливість незадовільно оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. Відсутність виконаного завдання, не дає можливість оцінити формування компетентностей і програмних результатів.

[*] *Здобувач вищої освіти отримує бали за виконані та пояснені на практичних заняттях завдання-ситуації з організації готельного та ресторанного бізнесу.*

Аудиторна контрольна робота

Кількість балів	Критерії оцінювання
8-9	Теоретичні питання містять повну змістовну відповідь, визначено основні категорії, їх сутність та значення. Пояснення ситуаційного завдання виконано без помилок. Проявлений відмінний рівень знань теоретичної підготовки та правильна інтерпретація категорій; розуміння використання основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм

Кількість балів	Критерії оцінювання
	безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття обґрунтованих рішення та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє високу оцінку програмних результатів і застосування їх в професійних ситуаціях.
6-7	Завдання в цілому виконано успішно. Ситуаційні завдання пояснені правильно або з незначними неточностями, допущені незначні помилки. Показаний добрий рівень знань теоретичної підготовки та правильна інтерпретація категорій; розуміння використання основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття обґрунтованих рішення та відповідальність за результати професійної діяльності що показує добру оцінку програмних результатів.
4-5	Виявлені труднощі в поясненні питань теорії, допущені помилки у поясненнях та/або висновках до ситуацій. Показаний посередній рівень знань теоретичної підготовки та інтерпретації категорій; розуміння використання основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішення та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє посередню оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
2-3	Допущені принципові помилки теоретичного та методичного характеру. Висновки відсутні. Проявлений задовільний рівень розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішення та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє задовільну оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
0-1	Проявлений незадовільний рівень теоретичної підготовки та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішення та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє незадовільну оцінку програмних результатів. Відсутність виконаного контрольного завдання.

Мультимедійна презентація

Кількість балів	Критерії оцінювання
8-10	Здобувач вищої освіти отримує у випадку коли презентація відповідає поставленим критеріям щодо змісту та оформлення, захисту роботи шляхом відповіді на окремі питання, що свідчить про відмінний рівень розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє високу оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
5-7	Здобувач вищої освіти отримує у випадку позитивного захисту презентаційної роботи, в якій присутні недоліки в оформленні роботи, що свідчить про середній рівень розуміння організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності. Студент демонструє добрий рівень програмних результатів і вміння застосовувати їх професійних ситуаціях.
2-4	Здобувач вищої освіти демонструє задовільний захист презентації, неповні відповіді на питання, помилки або не розуміння основних визначень і категорій. Така ситуація свідчить про низький рівень компетенцій та демонструє незадовільну оцінку вміння застосовувати програмні результати в професійних ситуаціях.
0-1	Здобувач вищої освіти отримує у випадку повної невідповідності тематики роботи вимогам за змістом і оформленням. Відсутність презентаційної роботи.

Глосарій

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	Наявний теоретичний матеріал повністю розкриває сутність категорій стандартизації, сертифікації, ліцензування. Матеріал поданий з виділенням і систематизацією головного, розкриттям сутності предмета. Законспектовані питання свідчать про високий рівень розуміння положень національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє високу оцінку програмних результатів.
1	Наявний глосарій, розкриває основні питання тем дисципліни. Законспектовано не менше ніж 50 % матеріалу, при цьому розкрита сутність поставлених питань. Зміст конспекту свідчить про розуміння положень національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності, що

Кількість балів	Критерії оцінювання
	демонструє добру оцінку програмних результатів.
0	Розкрито зміст менше ніж 20 % матеріалу, що не дозволяє зрозуміти основні особливості теоретичних питань стандартизації та сертифікації послуг туризму та курортної справи, здобувач вищої освіти проявив незадовільний рівень теоретичних знань, що не дає можливості повно оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів / відсутній глосарій.

Виконання завдань на екзамені

Кількість балів	Критерії оцінювання
Для теоретичних питань 1-3 (оцінюють кожне питання, максимальна сума балів – 9)	
3	Показані всебічні, систематичні та глибокі знання базових понять стандартизації та сертифікації, розуміння положень національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє високу оцінку програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
2	Показані посередні розуміння базових понять стандартизації та сертифікації, розуміння положень національних і міжнародних стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє позитивно добру оцінку програмних результатів.
1	Показані незадовільні знання базових понять стандартизації та сертифікації, положень стандартів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням сучасних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за результати професійної діяльності, що демонструє задовільну оцінку програмних результатів.
0	Відсутність відповіді, здобувач вищої освіти не проявив оволодіння програмними результатами навчання.
Для завдання 4 (завдання-ситуація)	
10-11	Проявлений відмінний рівень вміння аналізувати завдання-ситуації, застосовувати у практичній діяльності положення національних і міжнародних стандартів; організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за їх результати, що демонструє високу оцінку програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
8-9	Завдання в цілому виконано успішно. Пояснення ситуації виконані з незначними узагальненнями, у висновках допущені неточності. Показаний добрий рівень вміння застосовувати у практичній діяльності положення національних і міжнародних

Кількість балів	Критерії оцінювання
	стандартів; організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за їх результати, що демонструє добру оцінку програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
6-7	Виявлені неточності у поясненні питань завдань-ситуації. Допущені узагальнення у висновках. Проявлений умовно добрий рівень вміння застосовувати у практичній діяльності положення національних і міжнародних стандартів; організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за їх результати, , що демонструє усереднену оцінку програмних результатів.
4-5	Виявлені труднощі в практичному обґрунтуванні завдань-ситуацій. Допущені принципові помилки у висновках, проявлений достатній рівень застосовувати у практичній діяльності положення національних і міжнародних стандартів; організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг з використанням комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання; прийняття рішень та відповідальність за їх результати, що демонструє задовільну оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
2-3	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань-ситуацій. Допущені принципові помилки висновках практичного характеру. Проявлений незадовільний рівень застосування у практичній діяльності положення національних і міжнародних стандартів; процесу обслуговування споживачів туристичних послуг, дотримання стандартів якості і норм безпеки; принципів соціальної відповідальності та громадянської свідомості; виявлення проблемних ситуацій і шляхів їх розв'язання, що демонструє незадовільну оцінку програмних результатів.
0-1	Допущені принципові помилки, не проявлений рівень розуміння принципів та методів професійних завдань та вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях. Відсутність виконаного завдання - не дає можливості оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0-20	**Разом**

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачене під час вивчення навчальної дисципліни

Персональний комп'ютер (ноутбук) із доступом до мережі Інтернет (Wi-Fi), мультимедійне обладнання (проєктор, екран). Платформа Google Workspace for Education пакет Fundamentals. Офісний пакет Microsoft 365. Операційна система Windows, веббраузери. Електронний репозитарій ПДАУ (https://dspace.pdau.edu.ua/), автоматизована система управління ПДАУ (АСУ ПДАУ) (https://asu.pdau.edu.ua), електронне освітнє середовище на платформі LMS Moodle (https://moodle.pdau.edu.ua/).

Перелік інструментів, обладнання, устаткування потрібного для вивчення навчальної дисципліни, забезпечує 424, 425 навчальні аудиторії.

13. Політика навчальної дисципліни

Терміни виконання та перескладання:

Виконання вправ на практичних заняттях здійснюється під час проведення практичних занять, завдання самостійної роботи виконуються протягом вивчення відповідної теми. Здобувачі вищої освіти, які пропустили заняття, виконують усі передбачені робочою програмою види робіт відповідно до погодженого з викладачем індивідуального графіка. Перескладання робіт відбувається відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті та інших нормативних документів. Ліквідація здобувачем підсумкової академічної заборгованості з навчальної дисципліни здійснюється згідно з графіком ліквідації підсумкової академічної заборгованості.

Академічна доброчесність:

Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися Кодексу академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету та інших нормативних документів, наведених на сторінці Академічна доброчесність ПДАУ. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (особами з особливими освітніми потребами з урахуванням індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної та наукової діяльності. Письмові роботи перевіряються на наявність текстових запозичень відповідно до Порядку перевірки академічних текстів на наявність текстових запозичень у Полтавському державному аграрному університеті.

Використання будь-яких електронних пристроїв та комп'ютерної техніки під час занять дозволяється лише з дозволу викладача.

Використання інструментів штучного інтелекту (ШІ):

Використання інструментів штучного інтелекту (ШІ) здобувачами вищої освіти під час вивчення дисципліни здійснюється відповідно до принципів академічної доброчесності та Правил використання систем штучного інтелекту в освітньому процесі Полтавського державного аграрного університету. Для виконання практичних завдань та завдань самостійної роботи застосовується режим Б «ШІ використовується обмежено». Дозволяється використання систем штучного інтелекту (ChatGPT, Gemini тощо) для пошуку та систематизації інформації і джерел, перекладу іншомовних матеріалів, перевірки граматики та орфографії власного тексту, формування структури (плану) роботи, а також підготовки допоміжних ілюстративних матеріалів і презентацій.

У разі використання систем штучного інтелекту в межах режиму Б здобувач вищої освіти зобов'язаний розкрити факт їх використання із зазначенням назви ШІ-системи та мети її застосування, критично перевірити отриману інформацію та достовірність використаних джерел. Здобувач несе відповідальність за зміст, достовірність і результати поданої роботи. Під час заходів поточного і підсумкового контролю (тестування, підсумкова контрольна робота, екзамен) застосовується режим А «ШІ не використовується». Порушення встановленого режиму використання систем ШІ розглядається відповідно до вимог академічної доброчесності та нормативних документів Університету.

Відвідування занять.

Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Полтавському державному аграрному університеті відвідування здобувачами вищої освіти всіх видів навчальних занять є обов'язковим. Здобувачі вищої освіти зобов'язані бути присутніми на заняттях і не пропускати їх без поважної причини (лікарняний, вагітність і пологи тощо). Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу з використанням технологій дистанційного навчання у Полтавському державному аграрному університеті в умовах, коли

можливості фізичного відвідування університету здобувачами вищої освіти, науково-педагогічними працівниками обмежені або відсутні з причин непереборної сили, організація освітнього процесу може здійснюватися з використанням технологій дистанційного навчання. Відповідно до Положення про навчання здобувачів вищої освіти за індивідуальним графіком в Полтавському державному аграрному університеті за наявності поважної причини здобувач вищої освіти може отримати індивідуальний графік навчання, що передбачає можливість вибіркового відвідування занять та самостійного опрацювання здобувачем до 0,5 частини від загального обсягу матеріалу навчальних програм з відповідних навчальних дисциплін.

Зарахування результатів неформальної / інформальної освіти

Здобувачі вищої освіти мають право на визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Рекомендовані курси наведені у списку рекомендованих джерел інформації.

Оскарження результатів оцінювання.

Процедура оскарження результатів оцінювання регламентована Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті

Супровід здобувачів вищої освіти з особливими освітніми потребами.

Забезпечення навчально-організаційного, психолого-педагогічного та соціального супроводу здобувачів вищої освіти з особливими освітніми потребами здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Полтавському державному аграрному університеті та Порядку супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час надання освітніх послуг у Полтавському державному аграрному університеті.

Політика і процедури врегулювання конфліктних ситуацій.

Політика і процедури врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають на підґрунті дискримінації, булінгу тощо, регламентуються Положенням про протидію дискримінації, сексуальним домаганням та підтримку рівності у Полтавському державному аграрному університеті та Положенням щодо протидії булінгу (цькуванню) у Полтавському державному аграрному університеті.

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посібник. Дніпро: ДГУ. 2023. 348 с.

2. Кропівна А, Бондаренко В. Стандартизація : навч. посібн. Кропивницький : Центрально-український національний технічний університет, 2021. 307 с.

3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.

4. Литвиненко Л. Л. Стандартизація послуг готельного господарства: теорія та практика. Харків: ХНЕУ, 2022. 210 с.

5. Про захист прав споживачів : Закон України № 3682-XII від 15.12.1993 (редакція від 24.12.2024). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text.

6. Про курорти : Закон України від 05.10.2000 № 2026-III (редакція від 01.10.2023). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14#Text.

7. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII (редакція від 28.08.2025). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text.

8. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (редакція від 15.11.2024). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text.

9. Про утворення технічного комітету стандартизації «Туризм і послуги у сфері туризму» : Наказ № 1292 від 04.11.2013. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1292731-13#Text.

10.Управління якістю туристських послуг : підручник. Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О.Погасій. Заг. ред. І. М. Писаревського. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.

Допоміжні

1. ISO 13810:2022 Туристичні послуги. Відвідування промислових, природних, культурних та історичних об'єктів. Вимоги та рекомендації. URL : https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti.

2. ISO 14785:2024 Туристичні послуги. Інформаційне обслуговування туристів. Вимоги та рекомендації. URL : https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti.

3. ISO 18513:2021 Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. Словник термінів. URL : https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=109471.

4. ISO 21101:2014 Пригодницький туризм. Системи управління безпекою. Вимоги. URL : https://iso-certify.com/ua/publikatsii/iso-21902-turyzm-i-suputni-posluhy-dostupnyy-turyzm-dlya-vsikh-vymohy-ta-rekomendatsiyi/.

5. ISO 21401:2018 Туристичні послуги. Система управління сталим розвитком засобів розміщення. URL : https://knute.edu.ua/file/MjkwMjQ=/7973e17ea9da492deafb643a62a26bf2.pdf.

6. ISO 21902:2021 Туристичні послуги. Доступний туризм для всіх. Вимоги та рекомендації. URL : https://iso-certify.com/ua/publikatsii/iso-21902-turyzm-i-suputni-posluhy-dostupnyy-turyzm-dlya-vsikh-vymohy-ta-rekomendatsiyi/.

7. ISO 22483:2020 Туристичні послуги. Готелі. Вимоги до обслуговування. URL : https://www.sertifikasyon.net/uk/hizmet/iso-22483-2020-turizm-ve-ilgili-hizmetler-oteller-hizmet-gereksinimleri/.

8. ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. Застосовується для управління якістю діяльності туристичних підприємств. URL : https://radnuk.com.ua/pravova-baza/dstu-iso-9001-2015-iso-9001-2015-idt-systemy-upravlinnia-iakistiu/.

9. Бессонова А., Захарова С., Бойко З. Стандартизація та сертифікація як інструменти підвищення безпеки туристично-рекреаційної діяльності. *Економіка і регіон*. Економіка та управління підприємствами. Том 1. № 100 (2026). DOI: https://doi.org/10.26906/EiR.2026.1(100).4376.

10. Городянська Л. В., Єрємєєва Л.В. Особливості стандартизації туристичних послуг у провідних країнах та в Україні. *Управління та адміністрування в умовах протидії гібридним загрозам національній безпеці* : збірн. матер. IV Міжнародної наук.-практичн. конф. Київ : ДУІТ, ХНУРЕ, МНТУ, 2023. С. 574-577. URL : https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/25945.

11. Гузар У. Теоретико-методологічні засади розвитку індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, 2024. (59). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-112.

12. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги – вимоги до засобів розміщення туристів. URL : https://budinfo.org.ua/doc/1810680.jsp.

13. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів – класифікація готелів за категоріями. URL : https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=25994.

14. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення – основні поняття у сфері розміщення. URL : https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=70251.

15. ДСТУ 9105:2021 Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення. URL : https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0248774-21#Text.

16. ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. URL : https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0248774-21#Text.

17. ДСТУ ISO 18513:2024 Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. (гармонізований з міжнародним ISO 18513:2021; чинність в Україні з 01.03.2025). URL : https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?isSpecial=True&lang=uk-UA&title=Galuzevi Standarti&showMenuTree=true.

18. Інформаційний дайджест новин міжнародних і регіональних організацій зі стандартизації та суміжних галузей діяльності за червень 2021 року. URL: http://uas.org.ua/wp-content/uploads/2021/07/Informatsiyniy-daydzhest-novincherven 2021.pdf.

19. Несторишен І., Рудніченко Є., Жовтані Р. Стандартизація, сертифікація та ліцензування як інструменти державного регулювання якості туристичних та готельно-ресторанних послуг в Україні. *Development Service Industry Management*, *1*, 2026. 8-16. URL : https://doi.org/10.31891/dsim-2026-13(1).

20. Никига О.В., Мороз С.Р., Нога Р.Ю. Управління якістю туристичних послуг: сучасні підходи. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2025. № 21. С. 206-211. DOI: https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21.

21. Паска М., Графська О., Кулик О. Індустрія туризму у структурі національної економіки: інституційні аспекти та концептуальні основи. *Економіка та суспільство*, 2024. (62). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-76.

22. Рудич А. І., Тютюнник Ю. М., Япринець Т. С. Сучасні тенденції розвитку та екстраполяція показників готельно-ресторанної індустрії України. *Економіка та суспільство.* 2025. № 80. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-184.

23. Русавська, В. Удосконалення системи управління якістю продукції та послуг в закладах ресторанного бізнесу на основі міжнародних принципів управління якістю. *Економіка та суспільство*, 2025. (71). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-91.

Інформаційні ресурси

1. Hotel Industry: Everything You Need to Know About Hotels! URL : https://www.revfine.com/hotel-industry/.

2. Академія NTO.UA. URL: https://academy.nto.ua/certification.html.

3. ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL : https://business.diia.gov.ua/entrepreneur-handbook/item/asociaciya-goteliv-ta-kurortiv-ukrayini-.

4. ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: https://aigu.com.ua/.

5. Державна агенція розвитку туризму. URL : http://www.tourism.gov.ua.

6. Технічний комітет стандартизації № 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Національна туристична організація України. 2026. URL: https://nto.ua/tc169.

7. Туристична статистика України : офіційний сайт ДАРТ. URL : https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2024-roci-do-derzhbyudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-vzhe-nadiyshlo-616-mln-grn.