

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Стандарти якості у сфері обслуговування»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Код і найменування спеціальності	242 Туризм і рекреація
Тип і назва освітньої програми	Освітньо-професійна програма Туризм
Курс, семестр	4 курс, 7 семестр
Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни	Кількість кредитів ЄКТС – 4,0; Загальна кількість годин – 120, із яких: лекцій – 16 год., практичних занять – 24 год. Форма семестрового контролю – залік.
Мова (-и) викладання	Державна
Навчально-науковий інститут /факультет, кафедра	Обліку та фінансів Фінансів, економічних досліджень і туризму
Контактні дані розробника (-ів)	Рудич Алла Іванівна, кандидат економічних наук, доцент, професор кафедри фінансів, економічних досліджень і туризму email: alla.rudych@pdau.edu.ua телефон: +38 093 967 61 77 сторінка викладача: https://www.pdau.edu.ua/people/rudych-alla-ivanivna
МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ	
Статус навчальної дисципліни	Вибіркова фахова навчальна дисципліна
Передумови для вивчення навчальної дисципліни	Перелік дисциплін, які передують вивченню відповідно до компонентів освітньо-професійної програми Туризм: Основи туризмознавства, Правове регулювання діяльності закладів сфери обслуговування, Економіка та фінанси закладів сфери обслуговування, Організація готельної та ресторанної справи, Логістика в туризмі.
Компетентності	загальні: ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК9. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. фахові: ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного). ФК8. 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. Організовувати 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.
РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)	
Опанування соціальних навичок, що забезпечуються навчальною дисципліною: навички комунікації та лідерства; здатність брати на себе відповідальність і працювати в критичних умовах; здатність працювати в команді, вміння залагоджувати конфлікти; управляти своїм часом, розуміння важливості дедлайнів; здатність логічно і системно мислити; здатність до саморозвитку та оволодіння сучасними знаннями	
МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	
Мета вивчення навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти 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.	
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 засобів розміщення. Тема 8. Захист прав споживачів як основа стандартів якості.	
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 навчальної 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).	
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання	Наведені у Додатку до силабусу

ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ	
- щодо термінів перескладання	Практичні завдання виконуються і оцінюються під час проведення практичних занять; завдання самостійної роботи виконуються відповідно до переліку завдань протягом вивчення відповідної дисципліни; перескладання видів робіт відбувається відповідно до діючих норматив-них документів
- щодо академічної доброчесності	Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти ПДАУ. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми по-требами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації. Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist .
- щодо відвідування занять	Здобувачі вищої освіти, які навчаються в Полтавському державному аграрному університеті дотримуючись положень Статуту ПДАУ та норм Положення про організацію освітнього процесу в ПДАУ зобов'язані бути присутніми на заняттях і не пропускати їх без поважної причини (лікарняний, вагітність і пологи, тощо). Наприкінці семестру здобувач вищої освіти має можливість в АСУ пройти опитування і висловити свою думку щодо вражень від вивчення дисципліни «Стандарти якості у сфері обслуговування».
- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти	На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera, ВУМ online, EdEra, Українська академія лідерства, Інша Освіта тощо. Особливості неформального / інформального навчання та процедури перезарахування їх як освітнього компоненту або частини освітнього компоненту регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Документи стосовно неформальної/ін-формальної освіти наведені на сторінці НЕФОРМАЛЬНА/ІНФОРМАЛЬНА ОСВІТА ПДАУ: https://www.pdau.edu.ua/content/neformalna-osvita-4
- щодо оскарження результатів оцінювання	Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження отриманих результатів оцінювання, процедура якого регулюється Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyyaproocinyuvannyazdobuvachiv2025.pdf .
РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Рожко В.І. Стандартизація та сертифікація робіт та послуг :навч. посібник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 46 с.
2. Коренець Ю. М. Стандартизація, сертифікація і метрологія : навч. посібн. Кривий Ріг : ДонНУЕТ. 2023. 90 с.
3. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : конспект лекцій. Харків : Точка, 2017. 190 с.
4. Стойко І. І., Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія : навч.-метод. посібн. Тернопіль, ТНТУ. 2023. 224 с.
5. 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-c3ac6ad40f3e>.
6. Калинич І.В., Пічкарь Л.І. Основи стандартизації, сертифікації і метрології : курс лекцій. Ужгород : ПГФК ДВНЗ «УжНУ», 2022. 75с.

Нормативні документи

1. Про стандартизацію : Закон України від 15.06.2014 № 1315-VII (редакція від 28.08.2025). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
2. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII (редакція від 19.04.2025). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>.
3. Про метрологію та метрологічну діяльність : Закон України від 15.06. 2014 № 1314-VII (редакція 15.11.2024). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>.
4. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції від 24.07.2002 N 219 (редакція від 08.04.2025). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>.
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державна туристична адміністрація України від 16.03.2004 N 19 z0413-04 (редакція 12.11.2010). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>.
6. Національний стандарт України : ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL : <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>.
7. Про затвердження форми, опису знака відповідності технічним регламентам, правил та умов його нанесення : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2015 р. № 1184 URL : <https://www.me.gov.ua/Documents/Download?id=52388bd7-e108-4d55-89ad-0c3eb24ccff9>.
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>.

Допоміжні

9. Бондаренко С. М., Терещенко Н. М. Стандартизація як інструмент реалізації цілей сталого розвитку. *Економіка та суспільство*. Вип. 43. 2022 DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-68>.
10. Лапичак Н. Засади удосконалення системи стандартизації й сертифікації продукції: механізми державного управління.. *Mechanism of an Economic Regulation*, Вип. 2 (104), 88-91. 2024. URL : <https://doi.org/10.32782/mer.2024.104.13>.

Реквізити затвердження

Затверджено на засіданні кафедри фінансів, економічних досліджень і туризму, протокол від 01 вересня 2025 р. № 1.

Додаток до силябусу

**СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	аудиторна контрольна робота	виконання завдань самостійної роботи		
			презентація	ведення глосарію	
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації.	5		15	2	7
Тема 2. Ліцензування господарської діяльності підприємств.	5			2	7
Тема 3. Національна система стандартизації України.	5			2	7
Тема 4. Національна система сертифікації України.	5			2	22
Тема 5. Стандартизація туристичних послуг.	5		15	2	7
Тема 6. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей.	5			2	7
Тема 7. Сертифікація засобів розміщення.	5			2	7
Тема 8. Захист прав споживачів як основа стандартів якості.	5			2	22
Аудиторна контрольна робота	—	14	—	—	14
Разом	40	14	30	16	100

Виконання завдань на практичних заняттях (за одну тему)

Кількість балів	Критерії оцінювання
5	Здобувач вищої освіти отримує бали за пояснені на практичних заняттях завдання-ситуації, шляхом багатоваріантного підходу та належного їх оформлення, що свідчить про високий рівень навичок та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Виконані роботи демонструють високий рівень програмних результатів і вміння застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
4	Здобувач вищої освіти отримує за виконані на практичних заняттях завдання-ситуації за наявних неточностей, що свідчить про добрий рівень навичок та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Виявлено добре розуміння завдань та вміння застосовувати програмні результати в професійних ситуаціях.
3	Здобувач вищої освіти отримує за пояснені на практичних заняттях завдання-ситуації, але мають місце методичні помилки, неточності, узагальнення, що свідчить про задовільний рівень навичок та розуміння основних положень туристичного

Кількість балів	Критерії оцінювання
	законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Проявлено задовільне виконання практичних завдань та вмінь застосовувати їх в професійних ситуаціях.
2	Здобувач вищої освіти отримує у випадку не вірно оформлених завдань-ситуацій, що свідчить про відсутність знань і розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки., що демонструє низький рівень формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0-1	Здобувач вищої освіти отримує у випадку не вірно оформлених завдань-ситуацій або їх відсутність, не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

*Аудиторна контрольна робота**

Кількість балів	Критерії оцінювання
13-14	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 визначень та категорій, розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Здобувач демонструє високу оцінку програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
10-12	Завдання в цілому виконано успішно. Ситуаційні завдання виконані без помилок або з незначними відхиленнями, у поясненнях допущені неточності або незначні помилки. Проявлений належний рівень навичок та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Здобувач демонструє добрий рівень програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
7-9	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань теорії. Допущені помилки у завданнях та/або висновках. Проявлений достатній рівень навичок та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; слабо може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; не повно розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Здобувач демонструє відносно посередній рівень програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
4-6	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань теорії. Допущені принципові

Кількість балів	Критерії оцінювання
	помилки у завданнях та/або висновках системного, теоретичного, методичного характеру. Проявлений низький рівень теоретичної підготовки та правильності інтерпретації основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; не виявлено вміння застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів та розуміння процесу обслуговування споживачів туристичних послуг і дотримання стандартів якості і норм безпеки, тим самим демонструє задовільну оцінку програмних результатів в професійних ситуаціях.
1-3	Розрахунки виконані частково, допущені помилки системного, теоретичного, методичного характеру. Відсутнє володіння інструментарієм та основними положеннями туристичного законодавства, методами технології обслуговування туристів. Здобувач вищої освіти демонструє не задовільну оцінку знань і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях, що не дає можливості оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0	Відсутність виконаного контрольного завдання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

* максимальна кількість балів 14 (2 теоретичні питання по 4 бали, практична ситуація – 6 балів), бали виставляються окремою позицією після написання контрольної роботи.

Мультимедійна презентація

Кількість балів	Критерії оцінювання
13-15	Здобувач вищої освіти отримує у випадку коли презентація відповідає поставленим критеріям щодо змісту та оформлення. Студент захистив роботу шляхом відповіді на окремі питання, що свідчить про відмінний рівень знань теоретичної підготовки та правильна інтерпретація визначень та категорій, розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; глибоко і всебічно розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Матеріал демонструє високу оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
10-12	Презентація в цілому виконана дуже добре. Матеріал не містить помилок, проте мають місце незначні неточності. Проявлений належний рівень навичок та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; добре може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; повно розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Здобувач демонструє добрий рівень програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
7-9	Здобувач вищої освіти отримує у випадку позитивного захисту презентаційної роботи, в якій присутні недоліки в оформленні роботи, що свідчить про достатній добрий рівень навичок та розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; в цілому може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; достатньо розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Матеріал презентації демонструє достатньо добрий рівень

Кількість балів	Критерії оцінювання
	програмних результатів і вміння застосовувати їх професійних ситуаціях.
4-6	Здобувач вищої освіти демонструє, у випадку задовільного захисту презентації, неповні відповіді на питання, помилки або не розуміння основних визначень і категорій. Така ситуація свідчить про задовільний базовий знань основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; частково може застосовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; узагальнено розуміє процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Показаний рівень компетенцій сфери гастрономічного туризму, демонструє задовільну оцінку компетенцій та програмних результатів навчання і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
1-3	Здобувач вищої освіти отримує у випадку не належно оформленої презентаційної роботи або повної невідповідності тематики роботи вимогам за змістом і оформленням, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0	Здобувач вищої освіти отримує у випадку відсутності презентаційної роботи

Глосарій

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	Наявний глосарій, розкриває основні категорії теми дисципліни. Матеріал поданий з виділенням і систематизацією головного, розкриттям сутності предмета, виконано не менш ніж 80 % матеріалу поставлених питань теми. Зміст глосарію свідчить про розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; знання принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; розуміння процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Спостерігається вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях.
1	Наявний стислий глосарій, що розкриває основні категорії усіх тем дисципліни. Матеріал поданий з виділенням і систематизацією головного, розкриттям сутності предмета, виконано не менш ніж 50 % матеріалу поставлених питань теми. Зміст глосарію свідчить про розуміння основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; знання принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; розуміння процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Спостерігається вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях.
0	Відсутній глосарій, не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.