

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра економіки природокористування

„Затверджено”

Проректор з навчально-методичної роботи

В.М. Хохлов

“ ” \_\_\_\_\_ 2018 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОСД 1.29 Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері**

спеціальність 242 "Туризм"

факультет Еколого-економічний

2018 – 2019 навчальний рік

Робоча програма дисципліни Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері для студентів за спеціальністю 242 "Туризм".

Розробники:

Арестов Сергій Вікторович, к.е.н., доц. кафедри економіки природокористування.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри  
Економіки природокористування

Протокол від „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_  
Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ (Губанова О.Р.)

“Затверджено”

на засіданні методичної комісії еколого-економічного факультету

Протокол від „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_  
Декан факультету \_\_\_\_\_ (Владимирова О.Г.)

„Узгоджено”

Завідувач навчально-консультаційного  
центру заочної освіти

\_\_\_\_\_ (Монюшко М.М.)

„\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

## Перелік скорочень

ЗМ-Л1 – лекційний змістовний модуль № 1  
ЗМ-І3 – змістовний модуль індивідуального заняття  
ЗМ-П1 – практичний змістовний модуль № 1  
ЗМ-П2 – практичний змістовний модуль № 2  
КР – контрольна робота індивідуального заняття  
КР-1 – модульна контрольна робота № 1  
КР-2 – модульна контрольна робота № 2  
КР-3 – модульна контрольна робота № 3  
ЗКР – залікова контрольна робота  
ВМКР – виконання міжсесійної контрольної роботи  
АКР- аудиторна контрольна робота  
ПДЗ- підготовка до типового домашнього завдання  
ПЛЗ – підготовка до лекційних занять  
ПМКР – підготовка до модульної контрольної роботи  
ПУОП – підготовка до усного опитування  
ПЗКР – підготовка до залікової контрольної роботи  
УО – усне опитування  
ДЗ - виконання типового домашнього завдання  
ВЛМ – вивчення тем лекційного модуля  
СРС – самостійна робота студентів  
НДРС – науково-дослідна робота студентів

**Опис навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері»**

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 4		Вибіркова	
Змістовних модулів: 4 теоретичних – 2 практичних – 2	Спеціальність: 242 "Туризм"	<b>Рік підготовки</b>	
		3-й	3-й 3-й
		<b>Семестр</b>	
		6-й	6-й 6-й
		<b>Лекції</b>	
		30 год.	2 2
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		15	2
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота (в т.ч. індив.)</b>	
		75 год.	13 101
		<b>Індивідуальні завдання</b>	
		4	40
		<b>Вид контролю</b>	
		залік	залік

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

Для денної форми навчання – 38% до 62%

Для заочної форми навчання – 5% до 95%

## Мета та завдання навчальної дисципліни

Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері» належить до циклу професійно-орієнтованої та загально-економічної підготовки.

**Метою** вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері» формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

У структурно-логічній схемі освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, дисципліна базується на знаннях отриманих з курсу «Вища математика», «Економічна теорія», «Економіка фірми».

Загальний обсяг навчального часу, що припадає на вивчення дисципліни: лекції – 30 годин, практичні заняття – 15 годин, СРС – 75 години, кредитів ECTS – 4.

Предмет вивчення: поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування.

Практична значимість дисципліни – опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації по ліцензуванню, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці.

### Базові складові дисципліни:

- Необхідність державного регулювання у сфері туризму.
- Моделі державного регулювання у сфері туризму.
- Структура державного регулювання в галузі туризму України
- Сутність ліцензування туристичної діяльності
- Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності
- Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні
- Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні
- Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів
- Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента
- Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності
- Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності
- Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів
- Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів
- Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності
- Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність
- Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності
- Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму
- Види стандартів у сфері туризму
- Організація стандартизації туристичних послуг в Україні
- Сутність сертифікації туристичних послуг
- Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму
- Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні
- Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні

У результаті вивчення дисципліни студент отримує наступні знання та вміння.

#### **знання:**

- напрями державного регулювання туристичної галузі;

- порядок оформлення ліцензій на надання туристичних послуг;
- законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації екскурсій;
- основи безпеки туристичного обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

**вміння:**

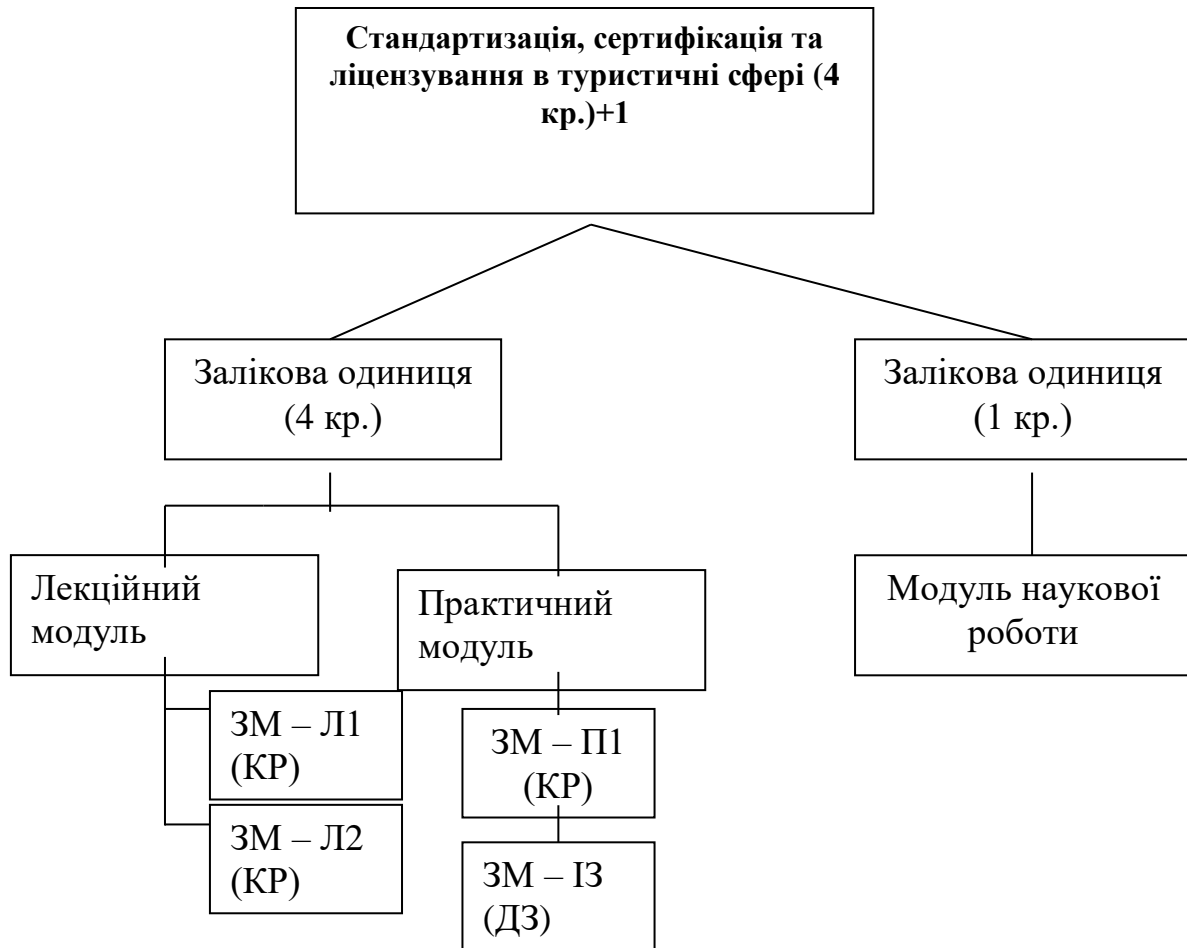
- оформляти документи на отримання ліцензій;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- дотримуватись правил безпеки в туризмі.

**компетенції:**

- здатність проводити розробку та оформлення документів на отримання ліцензій та сертифікатів.

### Схема навчальної дисципліни

Дисципліна містить навчальний курс загальним обсягом 120 годин, індивідуальне завдання міститься у практичному модулі.



## Програма лекційних модулів

Змістовні модулі	Назва змістовного модуля	Назви тем	Денна форма				Заочна форма			
			Кіл-сть аудиторних годин	Кіл-сть годин СРС	Форми завдань на СРС	Форми поточного контролю СРС	Кіл-сть аудиторних годин	Кіл-сть годин СРС	Форми завдань на СРС	Форми поточного контролю СРС
ЗМ-Л1	Державне регулювання туристичної діяльності. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності. Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності в Україні	1.Необхідність державного регулювання у сфері туризму.Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності.	5	2	Підготовка до лекцій-них занять	КР-1	1	11	Вивчення лекцій-ного матеріалу	
		2.Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента.	5	2	Підготовка до лекцій-них занять		1	11	Вивчення лекцій-ного матеріалу	
		3.Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності.Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів		5	Підготовка до контрольної роботи		0.5	9	Вивчення лекцій-ного матеріалу	



ЗМ-Л2	Механізм отримання ліцензії на здійснення туристичної діяльності в Україні. Стандартизація як засіб державного регулювання туристичної діяльності. Сертифікація як засіб державного регулювання туристичної діяльності	4.Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туropераторської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туropераторську діяльність. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності.	5	2	Підготовка до лекцій-них занять	КР-1	0.5	9	Вивчення лекцій-ного матеріалу
		5.Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму. Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні.	5	2	Підготовка до лекцій-них занять		0.5	9	Вивчення лекцій-ного матеріалу
		6.Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні.	10	3	Підготовка до лекцій-них занять		0.5	9	Вивчення лекцій-ного матеріалу
				5	Підготовка до контрольної роботи				
<b>ЗМ-ІЗ: Міжсесійна контрольна робота</b>							40		
<b>Підготовка до залікової КР</b>				5		ЗКР		5	
<b>Разом:</b>			<b>30</b>	<b>26</b>			<b>4</b>	<b>103</b>	

У результаті вивчення лекційних модулів студенти повинні надбати знання.

**ЗМ-Л1** – Необхідність державного регулювання у сфері туризму. Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента. Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів

Змістовний модуль забезпечен:

С. С. Галасюк. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: Навчальний посібник.

В навчальному посібнику з кожної теми надані для самоперевірки знань студента питання, завдання для самостійного рішення. Визначені знання які студент повинен придбати після вивчення певної теми. А також, що повинен вміти у результаті придбаних знань.

**ЗМ-Л2** – Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму. Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні. Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні.

Змістовний модуль забезпечен. Див. ЗМ-Л1 [1,2].

## Програма практичного модуля

Змістов-ні модулі	Теми	Денна форма				Заочна форма			
		Кіл-сть аудиторних годин	Кіл-сть годин СРС	Форми зав-дань на СРС	Форми поточного контролю СРС	Кіл-сть аудиторних годин	Кіл-сть годин СРС	Форми завдань на СРС	Форми поточного контролю СРС
ЗМ-П1	1.Необхідність державного регулювання у сфері туризму.Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності.	3	2 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25	1	Підготов ка до УО	УО
	2.Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні.	1	0.5 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25	1	Підготов ка до УО	УО
	3.Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента.	1	0.5 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25	1	Підготов ка до УО	УО
	4.Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності.Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів.	3	2 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25			
	5.Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів. Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності.	1	0.5 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25	1	Підготов ка до УО	УО
	6.Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність.	1	0.5 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25	1	Підготов ка до УО	УО
	7. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму. Види стандартів у сфері туризму.	3	2 4	Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	УО Перевірка ДЗ	0.25			
	8.Організація стандартизації туристичних послуг в Україні. Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні.	2	5 1 3	Підготовка до КР Підготовка до УО Підготовка до ДЗ	КР УО Перевірка ДЗ	0.25	1	Підготов ка до УО	УО
<b>ЗМ-ІЗ: ДЗ</b>			4	Підготовка до ДЗ	Перевірка ДЗ				
<b>Разом</b>		<b>15</b>	<b>49</b>			<b>2</b>	<b>11</b>		

У результаті вивчення практичного модуля студенти повинні надбати уміння:

**ЗМ-П1** – Необхідність державного регулювання у сфері туризму. Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента. Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів. Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму. Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні. Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні.

Змістовний модуль забезпечен:

С. С. Галасюк. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: Навчальний посібник.

В навчальному посібнику з кожної теми надані для самоперевірки знань студента питання, завдання для самостійного рішення. Визначені знання які студент повинен придбати після вивчення певної теми. А також, що повинен вміти у результаті придбаних знань.

## Програма модуля наукової роботи

Науково-дослідна робота студентів (НДРС) з дисципліни оцінюється як окремий модуль. Цей модуль складається з наступних елементів НДРС: публікацій, участі в олімпіадах, участі у конкурсах наукових робіт, роботі наукових гуртків та семінарів.

Обсяг і якість НДР студента оцінюється в залежності від кількості елементів НДРС та успішності їх виконання за таблицями, що наведені нижче.

### Оцінювання 1 рівня науково-дослідної роботи студента

Елементи НДРС	Кількість кредитів			
	1	2	3	Заохочення
Всеукраїнська олімпіада, 1 етап	1,0	0,5	0,25	
Конкурс наукових робіт, 1 етап	1,0	0,5	0,25	
Конференції, семінари, виставки, експедиції, гуртки, семінари	0,25			

Примітка: 1,2,3 –місця переможців конкурсів

### Оцінювання 2 рівня науково-дослідної роботи студента

Елементи НДР	Кількість кредитів			
	1	2	3	заохочення
Всеукраїнська олімпіада, 2 етап	1,5	1,25	1,0	0,5
Конкурс наукових робіт, 2 етап	1,5	1,25	1,0	0,5
Конференції, семінари	0,5			
Публікації*	2,0	1,0	0,5	
Гранти тощо**	2,0	1,0	0,5	

\*Оцінюється рівень публікації: 1 – стаття у провідному зарубіжному фаховому виданні; 2 – стаття у фаховому виданні; 3 – інші публікації, винаходи і ін.

\*\*Оцінюється статус гранту: 1 – міжнародний, 2 – всеукраїнський; 3 – регіональний, міжвузівський, університетський (у т.ч. іменні стипендії).

### Організація самостійної роботи студентів

Змістовні модулі	Денна форма				Заочна форма			
	Завдання на СРС	Кількість годин СРС	Форми поточного контролю СРС	Строк проведення (тиждень)	Завдання на СРС	Кількість годин СРС	Форми поточного контролю СРС	Строк проведення (тиждень)
ЗМ-Л1	ПЛЗ	<b>4</b>	УО	2	ВЛМ	<b>31</b>		м/сес
	ПМКР	<b>5</b>	КР	4				
ЗМ-Л2	ПЛЗ	<b>7</b>	УО	7	ВЛМ	<b>27</b>		м/сес
	ПМКР	<b>5</b>	КР	8				
ЗМ-П1	ПУОП	<b>9</b>	УО	10	ПУОП	<b>6</b>	УО	сесія
	ПДЗ	<b>31</b>	ДЗ	11				
	ПМКР	<b>5</b>	КР	12				
					АКР	<b>5</b>	АКР	сесія
ЗМ-І3	ДЗ	<b>4</b>	ВЗ	14	ВМКР	<b>40</b>	ВЗ	м/сес
	ПЗКР	<b>5</b>	ЗКР	15	ПЗКР	<b>5</b>	ЗКР	сесія
<b>Разом:</b>		<b>75</b>				<b>114</b>		

## Індивідуальні завдання

Денна форма навчання – розв'язання ДЗ:

### Варіант 1.

1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.
2. Сертифікація послуг

### Варіант 2.

1. Структура базових стандартів ISO серії 9000
2. Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги

### Варіант 3.

1. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
2. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів

### Варіант 4.

1. Сертифікація послуг: сутність, завдання
2. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.

### Варіант 5.

1. Ліцензування туристичної діяльності
2. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджувані при сертифікації.

### Питання

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації
3. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007.
4. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.
5. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
6. Сертифікація послуг: сутність, завдання.
7. Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму.
8. Закон України "Про туризм": Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.
9. Закон України "Про туризм": Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.
10. Закон України "Про туризм": Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.
11. Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.
12. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.
13. Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.
14. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.

15. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».
16. Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.
17. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.
18. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.
19. Нормативна база ліцензування в туристичної діяльності в Україні.
20. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші частки випадки.
21. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.
22. Державний контроль додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

ДЗ здається викладачу, який оцінює його на основі повноти висвітлення питань, та розв'язання задач.

Заочна форма навчання – завдання міжсесійної контрольної роботи, яке студент отримує на кафедрі «Економіка природокористування»:

### **Варіанти завдання міжсесійної контрольної роботи.**

#### **Варіант 1.**

1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.
2. Сертифікація послуг

#### **Варіант 2.**

1. Структура базових стандартів ISO серії 9000
2. Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги

#### **Варіант 3.**

1. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
2. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів

#### **Варіант 4.**

1. Сертифікація послуг: сутність, завдання
2. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.

#### **Варіант 5.**

1. Ліцензування туристичної діяльності
2. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації.

#### **Питання**

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації



3. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007.
4. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.
5. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
6. Сертифікація послуг: сутність, завдання.
7. Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму.
8. Закон України "Про туризм": Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму .
9. Закон України "Про туризм": Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.
10. Закон України "Про туризм": Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.
11. Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.
12. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.
13. Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.
14. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.
15. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».
16. Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.
17. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.
18. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.
19. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні.
20. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші частки випадки.
21. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.
22. Держаний контроль додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

### **Організація поточного, семестрового та підсумкового контролю рівня знань студентів**

Поточна та підсумкова оцінка рівня знань студентів здійснюється за модульною накопичувальною системою.

Поточний модульний контроль з дисципліни „ Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері ” передбачений за лекційним змістовними модулями програми ЗМ-Л1, ЗМ-Л2 одним модулем індивідуального завдання ЗМ-І3 і 1 практичним змістовним модулем програми ЗМ-П1.

Після вивчення теоретичних модулів, студент повинен мати такі **базові знання:**

- основні види внутрішньофірмових планів, їх інструментів, а також склад і структуру системи внутрішньо фірмових планів;
- теоретичних основ розробки стратегічного плану; його змісту, а також інформації, необхідної для розробки довгострокових програм природоохоронної діяльності;

– структури і змісту короткострокового тактичного плану підприємств, планування інноваційної і інвестиційної діяльності підприємств; зміст необхідної інформації для розробки комплексних регіональних програм планів підприємств з охорони природних, земельних, водяних, лісових ресурсів;

– структури і змісти оперативних планів, ролі нормативів у розробці планів, системи моніторингу для формування нормативної бази по охороні навколишнього природного середовища; зміст кадастрів для оцінки цінності ресурсів і розробки плати за їх використання;

– задач бюджетування, його об’єктів, видів змісту операційних і приватних бюджетів для визначення і планування капітальних вкладень у різні заходи з охорони навколишнього середовища;

– сутність контролінгу, його видів, можливості використання контролінгу в плануванні, механізму контролінгу, зв’язок контролінгу з бюджетуванням.

Після вивчення практичних модулів студент повинен отримати **базові вміння:**

- визначити структуру і склад кожного виду планів і вміти користуватися інструментами планування (бюджетами, контролінгом);
- зібрати необхідну інформацію для розробки стратегічного плану, скласти окремі його розділи, розробити довгостроковий план природоохоронної діяльності й екологічну програму;
- розрахувати ефективність заходів, що плануються з охорони навколишнього середовища – чисту дисконтовану вартість, строк окупності інвестицій, рентабельність та ін.
- розробити операційні бюджети, приватні, фінансовий бюджет; в області природоохоронної діяльності розрахувати об’єкти капітальних вкладень з урахуванням виділення коштів з екологічних фондів;
- розробити систему контролінгу на підприємстві з метою прийняття своєчасних заходів щодо ліквідації фактичних відхилень від плану, коректувати поточні платежі за забруднення навколишнього природного середовища і тим самим впливати на формування екологічних фондів.

Підсумковий модульний контроль з *лекційних модулів* проводиться в формі письмової тестової контрольної роботи. Кожному студенту видається свій варіант контрольного завдання. Результати роботи оформлюються на окремому аркуші відповідно до наступного зразка:

Контрольна робота  
з дисципліни „ Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері ”  
студент групи..... прізвище, ім’я, по батькові студента

**Варіант №** \_\_\_\_\_

1. -відповідь
2. -відповідь
- .....
10. -відповідь

Дата

Підпис

Час, що виділяється на виконання контрольної роботи визначається при видачі завдання, залежить від складності завдання і не перевищує 1 академічної години.

Модульний контроль з *модуля індивідуального завдання* проводиться в формі ДЗ.

Методично модульний контроль з *практичного модуля* проводиться в формі письмової тестової контрольної роботи.

Після виконання *модуля індивідуального завдання*, вивчення лекційного матеріалу і виконання самостійної роботи зі змістовного модуля ЗМ–Л1 проводиться модульна контрольна робота КР-1, за виконання цих завдань може бути нарахована максимальна кількість балів згідно табл. 1.

Таблиця 1

Розподіл балів за лекційними змістовними модулями для денної форми навчання

Змістовний модуль	Форма контролю	Максимальна сума балів
ЗМ-Л1	КР	25
ЗМ-Л2	КР	25
Всього		50

Критерії оцінювання в балах форм контролю для денної форми навчання:

Визначення	КР-1	КР-2
відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	22-25	22-25
вище середнього рівня з кількома помилками	20-21	20-21
в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	18-19	18-19
непогано, але зі значною кількістю помилок	16-17	16-17
виконання задовольняє мінімальні критерії	15	15
виконання не задовольняє мінімальні критерії	14	14

За змістовним модулем ЗМ–П1 за виконання контрольної роботи (КР1) та за модулем індивідуального завдання максимально може бути зараховано 50 балів (Таблиця 2).

Таблиця 2

Розподіл балів за практичними змістовними модулями для денної форми навчання

Змістовний модуль	Форма занять	Розділи	Максимальна сума балів
ЗМ-П1	практичні	<p>1.Необхідність державного регулювання у сфері туризму.Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності.</p> <p>2.Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента.</p> <p>3.Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності.Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів</p> <p>4.Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання</p>	25

	ліцензії на туроператорську діяльність. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму. Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні.	
	5. Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні.	
модуль індивідуального завдання		25
Всього		50

Розподіл балів за аудиторними заняттями для заочної форми навчання:

Форма завдання	Форма контролю	Максимальна сума балів
Підготовка до УО	УО	50
Підготовка до АКР	Проведення АКР	50
Всього ОЗЕ		50

Критерії оцінювання в балах форм контролю для заочної форми навчання:

Визначення	УО	АКР
відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	45-50	45-50
вище середнього рівня з кількома помилками	41-44	41-44
в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	37-40	37-40
непогано, але зі значною кількістю помилок	32-36	32-36
виконання задовольняє мінімальні критерії	30-31	30-31
виконання не задовольняє мінімальні критерії	29	29

При денній формі навчання якщо за практичний і теоретичний модулі студент одержав не менше половини кількості балів ( $\geq 50$  балів), що відведені на них, студент одержує допуск до заліку.

При заочній формі навчання якщо студент виконав всі види робіт поточного контролю (міжсесійні і сесійні), передбачені робочою навчальною програмою дисципліни, і набрав суму балів не менше 50% від максимально можливої за дисципліну та своєчасно виконав міжсесійну контрольну роботу, студент одержує допуск до заліку.

Наприкінці семестру студенти всіх форм навчання пишуть залікову контрольну роботу. Оцінюється залікова контрольна робота еквівалентно % правильних відповідей.

Сума балів, яку одержав студент за всі контрольні роботи, індивідуальне завдання і за

практичний модуль формують інтегральну оцінку студента з навчальної дисципліни.

Для денної форми навчання інтегральна оцінка (В) за дисципліну розраховується за формулою:

$$B = 0,75 \times O3 + 0,25 \times O3KP,$$

де O3 – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) за змістовними модулями, O3KP – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) залікової контрольної роботи.

Для заочної форми навчання накопичена підсумкова оцінка (ПО) за дисципліну розраховується за формулою:

$$PO = 0,75 \times [0,5 \times (O3E + OM)] + 0,25 \times O3KP,$$

де O3E – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) заходів контролю СРС під час проведення аудиторних занять,

OM – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) заходів контролю СРС у міжсесійний період,

O3KP – кількісна оцінка (у відсотках від максимально можливої) залікової контрольної роботи.

### Організація дистанційного вивчення дисципліни для з/ф

При перевірці самостійної роботи в міжсесійний період використовуються елементи дистанційної форми контролю, тобто у таблиці наведені терміни контролю вивчення дисципліни за блоками змістовних модулів:

Таблиця – Терміни перевірки контрольної роботи в міжсесійний період.

Змістовний модуль	Блок	Строк контролю
Державне регулювання туристичної діяльності. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності. Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності в Україні	Необхідність державного регулювання у сфері туризму. Моделі державного регулювання у сфері туризму. Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента. Завдання 1.1	01.05-05.05
	Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів Завдання 1.2	01.06-05.06
Механізм отримання ліцензії на здійснення туристичної діяльності в Україні. Стандартизація як засіб державного регулювання туристичної діяльності. Сертифікація як засіб державного регулювання туристичної діяльності	Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність. Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму. Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні. Завдання 2.1	01.09-05.09
	Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні. Завдання 2.2	01.10-05.10

Наприкінці сесії студент отримує інтегральну оцінку з дисципліни за всіма системами оцінювання наступним чином:

- для денної форми навчання студент, який не має на початок заліково-екзаменаційної сесії заборгованості по дисципліні, отримує якісну оцінку (зараховано або не зараховано) згідно з табл. 3 за умови: 1) якщо має на останній день семестру інтегральну суму балів поточного контролю достатню ( $OZ \geq 60\%$ ) для отримання позитивної оцінки, 2) має  $OZKP \geq 50\%$  від максимально можливої суми балів за залікову контрольну роботу;
- для заочної форми навчання студент, який не має на початок заліково-екзаменаційної сесії заборгованості по дисципліні, отримує якісну оцінку (зараховано або не зараховано) залежно від накопиченої підсумкової оцінки згідно з табл. 3 за умови:  $OZKP \geq 50\%$  від максимально можливої суми балів за залікову контрольну роботу.

Таблиця 3

Шкала оцінювання

Бал успішності	За національною системою		За шкалою ECTS
	для іспиту	для заліку	
90 – 100	5 (відмінно)	зараховано	A
82 – 89,9	4 (добре)	зараховано	B
74 – 81,9	4 (добре)	зараховано	C
64 – 73,9	3 (задовільно)	зараховано	D
60 – 63,9	3 (задовільно)	зараховано	E
35 – 59,9	2 (незадовільно)	не зараховано	FX
1 – 34,9	2 (незадовільно)	не зараховано	F

## ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 256 с.
2. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 320 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учб. л-ри, 2010. — 336 с.
4. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: Навч. посіб. — К., 2003. — 144 с.
5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. — К. — 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. І. М. Школа та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. — Чернівці: ЧТЕІ К.: КНЕУ, 2003. — 662 с.
7. [www.library-odeku16mb.com](http://www.library-odeku16mb.com)

### Додаткова

1. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змін. та допов.).

2. Закон України “Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення” від 8 квітня 1993 р. № 30–93.
3. Закон України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46–93.
4. Закон України “Про туризм” від 15 вересня 1995 р. № 324/95- ВР (із змін. та допов.).
5. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 1 червня 2000 р.
6. Закон України “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р. № 2408-III.
7. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів” від 19 березня 1997 р. № 244.
14. Декрет Кабінету Міністрів України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46–93.