



**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення методичної ради
університету
*«28» серпня 2021 року,
протокол № 1.*

Перша проректорка, голова
методичної ради університету,
кандидатка наук з державного
управління, доцентка

_____ **Ірина КОВТУН**
(підпис) (ініціали, прізвище)

«28» серпня 2021 року
М.П.

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
з навчальної дисципліни
«СЕРТИФІКАЦІЯ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ
ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»
для підготовки на першому освітньому рівні
здобувачів вищої освіти ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм
галузі знань 24 Сфера обслуговування
за денною формою навчання**

РОЗРОБНИК:

Доцентка кафедри конституційного,
адміністративного та фінансового права,
кандидатка юридичних наук
27 серпня 2021 року

Ірина РИЖУК

СХВАЛЕНО

Рішення кафедри конституційного,
адміністративного та фінансового права
27 серпня 2021 року, протокол № 1.

В. о. завідувача кафедри,

27 серпня 2021 року

Ігор САМСІН

Деканеса факультету управління та
економіки, кандидатка економічних наук,
доцентка
27 серпня 2021 року

Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

ЗМІСТ

	Стор.
1. Структура вивчення навчальної дисципліни	– 3
1.1. Тематичний план навчальної дисципліни	– 3
1.2. Лекції	– 4
1.3. Семінарські (практичні, лабораторні) заняття	– 6
1.4. Самостійна робота студентів	– 14
1.5. Індивідуальні завдання	– 19
1.6. Підсумковий контроль	– 21
2. Схема нарахування балів	– 24
3. Рекомендовані джерела	– 25
4. Інформаційні ресурси в Інтернеті	– 28

1. Структура вивчення навчальної дисципліни

1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ теми	Назва теми	Кількість годин											
		Денна форма навчання						Заочна форма навчання					
		Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
			Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС		Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС
1.	Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні	11	2	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
2.	Державна політика у сфері туризму щодо	12	-	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
3.	Сутність та правові аспекти стандартизації туристичної діяльності в Україні	11	2	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
4.	Види стандартів у сфері туризму. міжнародні, міждержавні та національні	13	2	4	-	-	7	-	-	-	-	-	-
5.	Організація стандартизації туристичної діяльності в Україні.	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
6.	Перелік та зміст стандартів сфери туризму України	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
7.	Стандартизація туристичних послуг	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
8.	Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	11	2	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
9.	Сертифікація туристичного відпочинку і за подорожей туристичними маршрутами	11	2	4	-	-	7	-	-	-	-	-	-
10.	Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму	10	-	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-

11.	Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності	9	–	2	–	–	7	–	–	–	–	–	–
12.	Порядок ліцензування в туризмі	13	2	2	–	–	7	–	–	–	–	–	–
	Всього годин:	135	18	28	–	–	89	–	–	–	–	–	–

1.2. Лекції

№ з/п	Назва і план теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні	2
1.1. 1.2. 1.3. 1.4. 1.5. 1.6. 1.7. 1.8. 1.9. 1.10.	Стандартизація товарів і послуг Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання Історія становлення міжнародної стандартизації Історія становлення вітчизняної стандартизації Основна термінологія стандартизації Основні сфери застосування міжнародних стандартів Національна система стандартизації України Сертифікація товарів і послуг Стандартизація термінів у галузі сертифікації Види сертифікації. Схеми, засоби і методи здійснення сертифікації	
2.	Сутність та правові аспекти стандартизації туристичної діяльності в Україні	2
2.1. 2.2. 2.3. 2.4. 2.5. 2.6. 2.7. 2.8.	Сутність стандартизації туристичної діяльності: мета, завдання, принципи Нормативно-правове регулювання стандартизації туристичної діяльності в Україні Міжнародне регулювання стандартизації туристичної діяльності Національне регулювання стандартизації туристичної діяльності в Україні Суб'єкти стандартизації туристичної діяльності в Україні Об'єкти стандартизації туристичної діяльності в Україні Основні поняття в стандартизації та їх визначання Проблеми правового регулювання стандартизації туристичної діяльності	
3.	Види стандартів у сфері туризму. міжнародні, міждержавні та національні	2
3.1. 3.2. 3.3. 3.4.	Загальна характеристика класифікації стандартизації та стандартів у сфері туризму Види стандартизації за змістом вимог до стандартизації: комплексна та випереджувальна Види стандартизації за специфікою об'єкта стандартизації: Види стандартів відповідно до специфіки об'єкта стандартизації, складу та змісту вимог для різних категорій нормативних документів	

1	2	3
4.	Організація стандартизації туристичної діяльності в Україні	2
4.1. 4.2. 4.3. 4.4.	Мета стандартизації у сфері туристського обслуговування Об'єкт стандартизації Суб'єкт стандартизації Механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму.	
5.	Перелік та зміст стандартів сфери туризму України	2
5.1. 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. 5.2. 5.2.1. 5.2.2. 5.2.3. 5.2.4. 5.2.5. 5.2.6. 5.2.7. 5.2.8. 5.2.9.	Національні стандарти України. ДСТУ 4269:2003 ДСТУ 4527:2006 ДСТУ 3862–99 ДСТУ 4281:2004 ДСТУ 4268:2003 Міжнародні стандарти ISO серії 9000 та 14000. ISO 9000 ISO 9001 ISO 9004 ISO 9011 ISO 14000 ISO 14001 ISO 14004 ISO 14020 ISO 14050	
6.	Стандартизація туристичних послуг	2
6.1. 6.2. 6.3. 6.4.	Значення Державної системи стандартизації у галузі туризму Суб'єкти стандартизації в туристичній індустрії Нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг їх характеристика Служби стандартизації туристичних послуг	
7.	Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	2
7.1. 7.2. 7.3. 7.4. 7.5.	Загальні принципи та правила системи сертифікації. Основні визначення у системі сертифікації. Структура та органи державної системи сертифікації УкрСЕПРО. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Держкомтуризм України. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення.	
8.	Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами	2
8.1. 8.2. 8.3.	Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності. Показники послуг, підтверджені при сертифікації. Держстандарт України на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їхнього зниження, вимоги до наявності в турфірми комплектів діючих відповідних нормативних документів по забезпеченню безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.	

8.4.	Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації.	
8.5.	Держстандарт України на проектування туристичних послуг.	
8.6.	Визначення понять: туристична послуга, виконавець, споживач, замовник, розроблювач туристичної послуги, тур, програма обслуговування туристів, туристичний маршрут, туристична траса: технологічні карти екскурсії, туристичної подорожі; контрольний текст екскурсії, портфель екскурсовода.	
8.7.	Загальні правила проектування, послідовність.	
8.8.	Вимоги до змісту технологічної документації.	
8.9.	Етапи надання послуги.	
8.10.	Проектування контролю якості.	
8.11.	Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування.	
8.12.	Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.	
9.	Порядок ліцензування в туризмі	2
9.1.	Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні	
9.2.	Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів	
9.3.	Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і тур агента	
9.4.	Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності	
9.5.	Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності	
9.6.	Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів	

1.3. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та ліцензування

Питання для усного опитування та дискусії

- 1.1. Стандартизація товарів і послуг
- 1.2. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання
- 1.3. Історія становлення міжнародної стандартизації
- 1.4. Історія становлення вітчизняної стандартизації
- 1.5. Основна термінологія стандартизації
- 1.6. Основні сфери застосування міжнародних стандартів
- 1.7. Національна система стандартизації України
- 1.8. Сертифікація товарів і послуг
- 1.9. Стандартизація термінів у галузі сертифікації
- 1.10. Види сертифікації. Схеми, засоби і методи здійснення сертифікації

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

- Охарактеризуйте предмет стандартизації та сертифікації.
- Розкрийте головну мету стандартизації та сертифікації туристичних послуг.
- Назвіть етапи розвитку міжнародної стандартизації та сертифікації.
- Які сучасні міжнародні організації зі стандартизації та сертифікації ви знаєте?
- Які європейські організації зі стандартизації ви знаєте?

Перелік інформаційних джерел:

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 2

Тема 2. Державна політика у сфері туризму щодо стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.1. Необхідність державного регулювання у сфері туризму
- 2.2. Моделі державного регулювання у сфері туризму
- 2.3. Структура державного регулювання в галузі туризму України
- 2.4. Завдання державної політики у сфері туризму.
- 2.5. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму.
- 2.6. Реалізація державної політики в галузі туризму.
- 2.7. Державне регулювання в галузі туризму.
- 2.8. Безпека в галузі туризму.
- 2.9. Захист інтересів українських туристів за межами України.
- 2.10. Теоретичні основи ліцензування, сертифікації і стандартизація у сфері туристичної діяльності.
- 2.11. Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

- Охарактеризуйте історію розвитку стандартизації та сертифікації в Україні.
- В чому полягає мета стандартизації та сертифікації в Україні?
- Що складає законодавчу базу стандартизації України?
- В чому полягає державний характер робіт зі стандартизації в Україні?
- Що є об'єктами стандартизації
- Назвіть органи і служби стандартизації та сертифікації України
- Яка роль стандартизації та сертифікації у забезпеченні регулювання якості туристичних послуг?
- Розкрийте напрямки діяльності України в міжнародних і європейських організаціях зі стандартизації та сертифікації.
- Які основні етапи інтеграції України в міжнародну стандартизацію?

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 3

Тема 3. Сутність та правові аспекти стандартизації туристичної діяльності в Україні

Питання для усного опитування та дискусії

- 3.1. Сутність стандартизації туристичної діяльності: мета, завдання, принципи
- 3.2. Нормативно-правове регулювання стандартизації туристичної діяльності в Україні
- 3.3. Міжнародне регулювання стандартизації туристичної діяльності

- 3.4. Національне регулювання стандартизації туристичної діяльності в Україні
- 3.5. Суб'єкти стандартизації туристичної діяльності в Україні
- 3.6. Об'єкти стандартизації туристичної діяльності в Україні
- 3.7. Основні поняття в стандартизації та їх визначання
- 3.8. Проблеми правового регулювання стандартизації туристичної діяльності

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- В чому суть Державної системи стандартизації?
- Яке значення Державної системи стандартизації в Україні?
- Розкрийте принципи Державної системи стандартизації.
- Яка роль Державної системи стандартизації у галузі туризму?
- Що відносять до об'єктів стандартизації в туристичній індустрії?
- Де дається характеристика нормативних документів Державної системи стандартизації?
- Які нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг Ви знаєте?
- Поясніть суть основних вітчизняних систем стандартів.
- Назвіть органи стандартизації в Україні.
- У чому полягають функції Держстандарту України?
- Які функції виконують технічні комітети?
- Охарактеризуйте служби стандартизації туристичних послуг.
- Яких основних умов потрібно дотримуватися при розробці стандартів?
- Назвіть стадії розробки стандартів в Україні?
- Що включають ГОСТи та ДСТУ?
- Які категорії нормативних документів використовують в Україні?
- Дайте характеристику видам стандартів.

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 4, 5

Тема 4. Види стандартів у сфері туризму. міжнародні, міждержавні та національні

Питання для усного опитування та дискусії

- 4.1. Загальна характеристика класифікації стандартизації та стандартів у сфері туризму
- 4.2. Види стандартизації за змістом вимог до стандартизації: комплексна та випереджувальна
- 4.3. Види стандартизації за специфікою об'єкта стандартизації.
- 4.4. Види стандартів відповідно до специфіки об'єкта стандартизації, складу та змісту вимог для різних категорій нормативних документів

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Дайте визначення понять “послуга”, “туристична послуга”, “туристичне обслуговування”.
- Як Ви розумієте поняття “якість”, “управління якістю”, “система якості”?
- Які показники якості послуг Вам відомі?

- Назвіть завдання стандартизації в сфері туризму.
- Які вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.
- Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги" дайте йому характеристику.
- Назвіть обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 6

Тема 5. Організація стандартизації туристичної діяльності в Україні

- 6.1. Мета стандартизації у сфері туристського обслуговування
- 6.2. Об'єкт стандартизації
- 6.3. Суб'єкт стандартизації
- 6.4. Механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Національні стандарти, прийняті центральним органом у сфері стандартизації.
- Назвіть стандарти, прийняті іншими суб'єктами, які займаються стандартизацією.
- В чому полягає організація робіт із стандартизації на національному рівні.
- Які складові перерахованих етапів стандартизації: пропозиції щодо проведення робіт зі стандартизації; підготовка програми робіт зі стандартизації; розроблення і повідомлення про проекти стандартів, запити щодо коментарів та включення коментарів в остаточний проект стандарту; прийняття національних стандартів; перегляд, внесення змін та скасування національних стандартів.
- Який механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму
- Який порядок розроблення ГСТУ, СТТУ, ТУУ, СТІ та деяких інших нормативних документів зі стандартизації?

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 7

Тема 6. Перелік та зміст стандартів сфери туризму України

Питання для усного опитування та дискусії

- 7.1. Національні стандарти України.
 - 7.1.1. ДСТУ 4269:2003
 - 7.1.2. ДСТУ 4527:2006
 - 7.1.3. ДСТУ 3862–99
 - 7.1.4. ДСТУ 4281:2004
 - 7.1.5. ДСТУ 4268:2003
- 7.2. Міжнародні стандарти ISO серії 9000 та 14000.
 - 7.2.1. ISO 9000
 - 7.2.2. ISO 9001
 - 7.2.3. ISO 9004
 - 7.2.4. ISO 9011
 - 7.2.5. ISO 14000

- 7.2.6. ISO 14001
- 7.2.7. ISO 14004
- 7.2.8. ISO 14020
- 7.2.9. ISO 14050

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Розкрийте зміст національних стандартів України (ДСТУ).
- Розкрийте зміст галузевих стандартів (ГСТУ).
- В чому відмінність стандартів науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ)?
- Охарактеризуйте наступні стандарти для ресторанного господарства:
 - ДСТУ 3862-99;
 - ДСТУ 4281:2004;
 - ГОСТ 30390-95;
 - ГОСТ 30523-97;
 - ГОСТ 30524-97;
 - ДСТУ 4268:2003.
 - ДСТУ 4269:2003;
 - ДСТУ 4527:2006.

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 8

Тема 7. Стандартизація туристичних послуг

Питання для усного опитування та дискусії

- 8.1. Значення Державної системи стандартизації у галузі туризму
- 8.2. Суб'єкти стандартизації в туристичній індустрії
- 8.3. Нормативні документи зі стандартизації туристичних послуг їх характеристика
- 8.4. Служби стандартизації туристичних послуг
- 8.5. Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Аудиторна письмова робота

Методичні вказівки

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Які правила сертифікацій туристичних послуг?
- Які показники послуг, підтверджені при сертифікації?
- Держстандарт України на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів
- Назвіть етапи проектування туристичних послуг?
- Назвіть порядок розробки технологічної документації?
- Обґрунтуйте вимоги до змісту технологічної документації Яким ви розумієте проектування контролю якості?
- Як оформлюється результати проектування, а також технологічна документація тура.

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 9

Тема 8. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність.

Національна система сертифікації України

Питання для усного опитування та дискусії

- 9.1. Загальні принципи та правила системи сертифікації.
- 9.2. Основні визначення у системі сертифікації.
- 9.3. Структура та органи державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
- 9.4. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Держкомтуризм України.
- 9.5. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.
- 9.6. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Охарактеризуйте сутність сертифікації туристичних послуг.
- З якою метою відбувається сертифікація послуг у сфері туризму?
- Надайте визначення термінів «сертифікат» і «сертифікація».
- Які форми сертифікації вам відомі?
- Які існують види сертифікації та сертифікатів?
- Що є об'єктами сертифікації в туристичній галузі?
- Опишіть порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні.
- Які документи треба подавати органу сертифікації для проведення обов'язкової сертифікації у сфері туризму?
- Опишіть процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).
- Як відбувається аналіз одержаних результатів та прийняття органом сертифікації рішення про можливість видачі сертифіката відповідності?
- Яка існує відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації туристичних послуг?

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 10, 11

Тема 9. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами

Питання для усного опитування та дискусії

- 10.1. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.
- 10.2. Показники послуг, підтверджені при сертифікації.
- 10.3. Держстандарт України на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їхнього зниження, вимоги до наявності в турфірми комплектів діючих відповідних нормативних документів по забезпеченню безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.
- 10.4. Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.

10.5. Визначення понять: туристична послуга, виконавець, споживач, замовник, розроблювач туристичної послуги, тур, програма обслуговування туристів, туристичний маршрут, туристична траса: технологічні карти екскурсії, туристичної подорожі; контрольний текст екскурсії, портфель екскурсовода.

10.6. Загальні правила проектування, послідовність.

10.7. Вимоги до змісту технологічної документації.

10.8. Етапи надання послуги.

10.9. Проектування контролю якості.

10.10. Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування.

10.11. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Які правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів?
- Назвіть нормативні документи, що регламентують сертифікацію.
- Держстандарт України на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їхнього зниження, вимоги до наявності в турфірми комплектів діючих відповідних нормативних документів по забезпеченню безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.
- Який порядок розробки технологічної документації?
- Дайте наступні визначення: туристична послуга, виконавець, споживач, замовник, розроблювач туристичної послуги, тур, програма обслуговування туристів, туристичний маршрут, туристична траса: технологічні карти екскурсії, туристичної подорожі; контрольний текст екскурсії, портфель екскурсовода.
- Які вимоги до змісту технологічної документації?
- Які етапи надання послуги сертифікації?

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 12

Тема 10. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму

Питання для усного опитування та дискусії

- 12.1. Загальна характеристика функціонування міжнародних організацій з сертифікації.
- 12.2. Позитивний досвід функціонування системи сертифікації послуг розміщення окремих країн світу (Франція, Австрія, Туреччина).
- 12.3. Міжнародна практика з категоризації закладів харчування.
- 12.4. Сертифікація і знаки маркування в туризмі.
- 12.5. Стандартизація туристичних послуг в Україні в контексті європейської інтеграції.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Місце та роль міжнародних організацій з сертифікації.
- Проаналізуйте позитивний досвід функціонування системи сертифікації послуг розміщення окремих країн світу: Франція, Австрія, Туреччина.

- Яка сформувалась міжнародна практика з категоризації закладів харчування.
- Які необхідні трансформації щодо стандартизації туристичних послуг в Україні в контексті європейської інтеграції.

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 13

Тема 11. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності

Питання для усного опитування та дискусії

- 13.1. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.
- 13.2. Мета, завдання і об'єкти ліцензування.
- 13.3. Ліцензія як дозвільний документ.
- 13.4. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.
- 13.5. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування.
- 13.6. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».
- 13.7. Повноваження органів державної влади у сфері ліцензування.
- 13.8. Повноваження уповноваженого органу з питань ліцензування.
- 13.9. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- У чому полягає сутність ліцензування туристичної діяльності?
- Який зміст термінів «ліцензія», «ліцензіат», «ліцензійні умови» за українським законодавством?
- Назвіть основні функції органів ліцензування у сфері туризму України.
- Які види діяльності підлягали ліцензуванню у сфері туризму України у певні роки?
- Які основні документи складають нормативно-правову базу ліцензування туристичної діяльності України?
- На які державні установи покладено обов'язки органів ліцензування у сфері туризму України?

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

Семінарське заняття 14

Тема 12. Порядок ліцензування в туризмі

Питання для усного опитування та дискусії

- 14.1. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні
- 14.2. Вимоги до службового приміщення (офісу) та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів
- 14.3. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і тур агента
- 14.4. Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності
- 14.5. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності
- 14.6. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів

14.7. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких питаннях:

- Який пакет документів повинен представити заявник для одержання ліцензії на провадження певного виду туристичної діяльності?
- Охарактеризуйте механізм обробки заяви на отримання ліцензії органом ліцензування.
- Які існують умови для переоформлення ліцензії?
- Який порядок видачі дублікату ліцензії запроваджується у Законі про ліцензування?
- У яких розмірах здійснюється оплата за видачу ліцензії, копії ліцензії, дублікату ліцензії та за її переоформлення?
- Який термін дії ліцензії у сфері туризму встановлено наразі?
- За якими підставами здійснюється процес анулювання ліцензії на провадження туристичної діяльності?
- Опишіть механізм організації перевірок діяльності ліцензіата.
- Які документи оформлює орган ліцензування за результатами перевірок?
- Що вам відомо про відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності?

Перелік інформаційних джерел

Основна література: 1–10.

Додаткова література: 11-37.

1.4. Самостійна робота студентів

Тема 1. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності в Україні

Завдання 1. Заповніть таблицю (термінологічний словник) щодо основних понять, які використовуються в стандартизації, сертифікації, ліцензуванні туристичної діяльності.

№ з\п	термін	значення (характеристика)
1		
2		
3		

Завдання 2. Заповніть таблицю «Види стандартизації»

Ознака	Види
За географічною ознакою	–
За рівнем застосування	–
За специфікою об'єкта стандартизації	–
...	...

Завдання 3. Коротко сформулюйте етапи становлення міжнародної або національної стандартизації

Тема 2. Державна політика у сфері туризму щодо сертифікації, стандартизації та ліцензування туристичної діяльності

Завдання 1. Складіть перелік основних нормативно-правових актів (міжнародні та національні), що регулюють правовідносини у сфері стандартизації, сертифікації та ліцензування туристичної діяльності з зазначенням предметних аспектів регулювання

Зразок:

<i>Назва нормативного акту</i>	<i>Коло суспільних відносин, що регулюються</i>

Завдання 2. Схематично зобразіть систему державних органів, які здійснюють державне регулювання в галузі туризму в Україні із короткою характеристикою повноважень

Завдання 3. Коротко (до 1 сторінки) охарактеризуйте власне бачення щодо основних пріоритетних напрямів державної політики в галузі туризму

Завдання 4. Заповніть таблицю «Моделі державного регулювання у сфері туризму»:

<i>Модель</i>	<i>Сутність моделі</i>	<i>Приклад (країна)</i>
1 модель		
2 модель		
3 модель		

Тема 3. Сутність та правові аспекти стандартизації туристичної діяльності в Україні

Завдання 1. Охарактеризуйте правові основи стандартизації сфери туризму в Україні, зокрема проаналізуйте сфери регулювання таких нормативно-правових актів в галузі туризму: Конституція України, Закон України «Про туризм»; Закон України «Про стандартизацію»; Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»; Закон України «Про захист прав споживачів»; Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 №991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності»; ДСТУ 1.1:2015. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів; ДСТУ 1.2:2015. Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації. від 24.02.1994 № 4004-Х; ДСТУ-Н 1.3:2015. Настанова. Національна стандартизація. Технічні умови України. Настанови щодо розроблення; ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів; ДСТУ 1.7:2015 Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів; ДСТУ 1.12:2004. Національна стандартизація. Правила ведення справ нормативних документів; ДСТУ 2867-94. Шум. Методи оцінювання виробничого шумонавантаження. Загальні вимоги; ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.

Тема 4. Види стандартів у сфері туризму. міжнародні, міждержавні та національні

Завдання 1. Заповніть таблицю «Нормативні документи України зі стандартизації»

<i>Види документів</i>	<i>Цілі розроблення нормативних документів</i>	<i>Виконання вимог, що містяться у нормативних документах</i>	<i>Затвердження і реєстрація документів</i>
Національні стандарти України (ДСТУ)			
Галузеві стандарти (ГСТУ)			
Стандарти науково-технічних і інженерних			

товариств (СТТУ)			
Технічні Умови (ТУ У			
Стандарти Підприємств (СТП)			

Тема 5. Організація стандартизації туристичної діяльності в Україні

Завдання 1. Схематично зобразіть механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму.

Тема 6. Перелік та зміст стандартів сфери туризму України

Завдання 1. Заповніть таблицю «Національних стандартів сфери туризму»

Номер	Назва	Зміст стандарту
Туризм пригодницький		
ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101: 2014, ГОТ)	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги	У стандарті викладені вимоги до системи управління безпекою для організаторів пригодницького туризму. Використовується з метою: – підвищення рівня безпеки; – щоб задовольнити очікування учасників і безпеки персоналу; – щоб продемонструвати безпечну практику; на підтримку дотримання вимог законодавства. Може бути використаний для всіх організаторів, що працюють у різних географічних, культурних і соціальних умовах.
...
Вимоги до окремих туристичних послуг		
...
Вимоги до засобів розміщення		
...

Тема 7. Стандартизація туристичних послуг

Завдання 1. Схематично зобразіть переваги та недоліки стандартизації туристичних послуг

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	
переваги	недоліки
...	...
....	...

Тема 8. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України

Завдання 1. Заповніть таблицю «Відмінні ознаки обов'язкової та добровільної сертифікації»

Ознаки	Види сертифікації	
	обов'язкова	добровільна
Мета сертифікації		
Хто здійснює сертифікацію		
Хто є заявником сертифікації		
Хто визначає схему сертифікації		
Які параметри перевіряються		
Об'єкт сертифікації		

Тема 9. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами

Завдання 1. Заповніть таблицю «Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг розміщення»

Етап	Зміст	Джерело
I
II
III
IV
V
VI
VII

Тема 10. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму

Завдання 1. Тести для перевірки знань

Одиничний вибір (правильно – помилково)

1. Держава виконує функцію регламентування туристичної діяльності шляхом розробки законодавства, покликаною забезпечити умови для чесної конкуренції на ринку туристичних послуг і захист прав споживача, а також визначення податкових меж функціонування туристичної галузі.

2. Туризм поєднує декілька галузей, які з точки зору державного управління належать до різних міністерств.

3. Туристичну галузь не можна внести до стратегічних галузей економіки.

4. Просуванням на міжнародних ринках туристичного напрямку країни, розробкою національної туристичної політики, спрямованої на розширення й відновлення туристичної пропозиції, займається приватний сектор.

5. Законодавством різних країн передбачені два види сертифікації: обов'язкова та добровільна.

Множинний вибір

1. Основними важелями державного втручання в туристичній сфері є:

а) розробка законодавчої бази, яка регламентує основні питання розвитку туристичної сфери;

б) сприяння неоднаковому розвитку окремих регіонів;

в) досягнення більш швидких темпів розвитку туристичної галузі та уповільнення розвитку суміжних галузей;

г) регулювання туристичних потоків шляхом скорочення попиту й пропозиції у сфері туристичних послуг.

2. Потреба державного регулювання туризму обґрунтована:

а) впливом туристичної галузі на загальний стан економіки країни;

б) тісним взаємозв'язком туризму й необхідністю охорони навколишнього середовища, культурної й природної спадщини;

в) значним виховним впливом туризму на формування почуття патріотизму й сприяння гармонійному розвитку людини;

г) всі відповіді є вірними.

3. Виходячи зі світової практики, туристичне законодавство не регламентує такі аспекти діяльності:

а) роботу об'єктів туристичної індустрії, передусім засобів розміщення;

б) непрофесійну діяльність у туризмі, умови, за яких стає можливим аматорське заняття туристичною діяльністю;

в) права та обов'язки учасників туристичної діяльності, заходи щодо захисту прав споживача в туризмі;

г) допомогу туризму з боку держави.

4. У більшості європейських країн сертифікації в туризмі підлягають:

- а) лише туристичні послуги;
- б) лише послуги готелів;
- в) або туристичні послуги, або послуги готелів;
- г) і туристичні послуги, і послуги готелів.

5. Описують основні положення систем менеджменту якості, які є об'єктом застосування цих стандартів, і визначають відповідні терміни:

- а) стандарти ІСО 9000;
- б) стандарти ІСО 9001;
- в) стандарти ІСО 9004;
- г) стандарти ІСО 9011.

6. Стандарти ІСО 9011:

а) описують основні положення систем менеджменту якості, які є об'єктом застосування цих стандартів, і визначають відповідні терміни;

б) містять вимоги до систем менеджменту якості для тих випадків, коли організації необхідно продемонструвати свою здатність надавати продукцію, яка відповідає вимогам споживачів і чинним обов'язковим вимогам, і спрямовані на підвищення ступеня задоволення запитів споживачів;

в) містять рекомендації щодо результативності й ефективності системи менеджменту якості, метою якого є поліпшення діяльності організації й ступеня задоволеності запитів споживачів й інших зацікавлених сторін;

г) містять методичні вказівки з аудиту (перевірки) системи менеджменту якості й охорони навколишнього середовища.

7. Звичайно підлягає ліцензуванню, але не стає об'єктом сертифікації:

- а) діяльність готелів;
- б) діяльність туристичних фірм;
- в) діяльність ресторанів;
- г) немає правильної відповіді.

Складіть пари з визначень та понять

ВИЗНАЧЕННЯ	ПОНЯТТЯ
1. Сертифікація	А. діяльність, спрямована на досягнення та встановлення прогресивних норм і вимог шляхом створення нормативно-технічної документації на виробництво та застосування різних видів продукції, а також надання послуг.;
2. Ліцензування	Б. документ, яким, відповідно до законодавства, встановлюються обов'язкові вимоги до якості послуг
3. Стандартизація	В. це дозвіл (документ визначеної форми), виданий державними органами фізичним і юридичним особам на певний вид діяльності
4. Ліцензія	Г. це найбільш оперативна форма державного регулювання завдяки спрощеному процесу одержання дозволу.

5. Стандарт	Д. процедура, яка підтверджує відповідність туристичної послуги, нормам і правилам, встановленим державою.
--------------------	--

Доповніть відповідним визначенням нижче приведені речення

1. За підсумками сертифікації видається ..., який слугує письмовим підтвердженням того факту, що послуга, яка сертифікується, ... встановленим вимогам.
2. Стандартизація – один із способів державного регулювання туристичної діяльності, метою якого є ...
3. Розробляючи стандарти й контролюючи відповідність підприємств туристичної сфери встановленим нормативам, держава здійснює регулювання туристичної діяльності, гарантуючи ... на об'єктах туристичної інфраструктури.

Тема 11. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності

Завдання 1. Заповніть таблицю: «Повноваження органів державної влади України у сфері ліцензування»

Орган влади	Повноваження
Верховна Рада України	
Кабінет Міністрів України	
Орган ліцензування	
Спеціально уповноважений орган з питань ліцензування	

Тема 12. Порядок ліцензування в туризмі

Завдання 1. Схематично зобразіть етапи процедури ліцензування

Завдання 2. Заповніть таблицю «Вимоги до суб'єктів туристичної діяльності»

Вимоги до назви суб'єкта діяльності	
Вимоги до туристичних фірм-ліцензіатів	
Вимоги до службового приміщення	
Вимоги до інформаційно-рекламної діяльності ліцензіата	

1.5. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів, презентацій Power Point або есе. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за ustalеними вимогами.

1.5.1. Основні вимоги до написання рефератів-оглядів

При виконанні індивідуального завдання необхідно взяти до уваги, що реферат (лат. refero – доношу, повідомляю, переказую) – це короткий переказ змісту наукової роботи, книги або вчення, оформлене у вигляді письмової публічної доповіді; доповідь на задану тему, зроблена на основі критичного огляду відповідних джерел інформації (наукових праць, літератури по темі).

Зі свого боку, реферат-огляд складається на основі декількох джерел і зіставляє різні точки зору з досліджуваного питання.

Реферат-огляд, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі необхідності).

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при

написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [3, с.8].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом Times New Roman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє – 2,0 см, лїве – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – до 15 сторїнок формату А4.

Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за ustalеними вимогами.

1.5.2. Теми рефератів-оглядів

1. Сучасний стан розвитку сертифікації туристичних послуг.
2. Сучасний стан розвитку стандартизації туристичних послуг.
3. Сутність, основні етапи та особливості розвитку сертифікації послуг.
4. Сутність, основні етапи та особливості розвитку стандартизації послуг.
5. Досвід розвитку стандартизації та сертифікації послуг в США.
6. Досвід розвитку стандартизації та сертифікації послуг в Японії.
7. Європейський досвід розвитку стандартизації та сертифікації послуг.
8. Склад і застосування стандартів серії ІСО 9000.
9. Склад і застосування стандартів серії ІСО 10000.
10. Міжнародні системи стандартизації.
11. Поняття і значення державної системи стандартизації.
12. Вітчизняні системи стандартів.
13. Органи і служби стандартизації у галузі туризму.
14. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів.
15. Категорії та види стандартів
16. Загальні принципи та правила системи сертифікації.
17. Структура та органи державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
18. Органи із сертифікації туристичних та готельних послуг.
19. Порядок проведення сертифікації підприємств туристичної індустрії.
20. Полїтика уряду в галузі ліцензування підприємств.
21. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні.
22. Порядок проведення ліцензування туристичних підприємств.
23. Основні напрямки забезпечення якості туристичних послуг.
24. Якість як соціально-економічна проблема розвитку підприємств туристичної індустрії.
25. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.

1.5.3. Основні вимоги до підготовки презентацій

Презентація створюється за допомогою Power Point, що входить у пакет Microsoft Office. Презентація є чергуванням слайдів, що розкривають тему презентації.

Загальний обсяг роботи – 15-20 слайдів.

1.5.4. Темы презентацій

1. Діяльність Національного органу стандартизації (НОС) в Україні.
2. Нормативно-правова база стандартизації в Україні.
3. Сутність та завдання державної стандартизації в Україні.
4. Загальна характеристика національних стандартів у сфері туризму.
5. Характеристика Національних стандартів сфери туризму щодо засобів розміщення.
6. Характеристика Національних стандартів сфери туризму щодо туристського спорядження.
7. Характеристика Національних стандартів сфери туризму щодо туристсько-екскурсійного обслуговування.
8. Характеристика Національних стандартів сфери туризму щодо туристичних послуг.
9. Характеристика Національних стандартів сфери туризму щодо вимог обслуговування маломобільних груп населення.

10. Види стандартів в Україні, які застосовані у сфері туризму.
11. Діяльність Технічного комітету стандартизації ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові» у структурі ДП «УкрНДНЦ».
12. Діяльність Міжнародної організації зі стандартизації (ISO).
13. Сучасні особливості сертифікації туристичних послуг в Україні.
14. Діяльність органів з сертифікації продукції, акредитованих на відповідність вимогам (за вибором студента).
15. Діяльність Національного органу України з акредитації (НААУ).
16. Діяльність Міністерства економічного розвитку і торгівлі України щодо встановлення категорій готелям.
17. Умови та порядок діяльності підприємств готельного бізнесу в Україні.
18. Нормативно-правова база ліцензування в Україні.
19. Сутність ліцензування та основні вимоги до здійснення туристичної діяльності в Україні.
20. Департамент туризму і курортів: мета, структура, завдання щодо стандартизації, сертифікації та ліцензування.

1.6. Підсумковий контроль

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі усного заліку та тестових питань.

1.6.1. Питання для підсумкового контролю

1. Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.
2. Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, Євро- Азіатська Рада зі стандартизації, Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна організація зі 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 упровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
6. Сертифікація послуг: сутність, завдання.
7. Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики у 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. Державна політика у сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.
11. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.
12. Мета, завдання та об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.
13. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.
14. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».
15. Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.
16. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.
17. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.
18. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні.
19. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі,

- оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші випадки.
20. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.
 21. Державний контроль за додержанням ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.
 22. Національна система стандартизації України.
 23. Структурні елементи Національної системи стандартизації України.
 24. Поняття про Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль за якістю продукції (послуг).
 25. Стандарти підприємств, технічні комітети, технічні умови України.
 26. Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.
 27. Орган зі сертифікації, оцінка відповідності, орган регламентації, перевірка (лабораторій).
 28. Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якості, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації.
 28. Директиви ЄС «нового підходу», добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації.
 29. Об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.
 30. Національна система сертифікації України.
 31. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України «Про захист прав споживачів»: основні поняття, загальні положення.
 32. Українське законодавство щодо порядку захисту прав споживачів.
 33. Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО).
 34. Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, Укр НДІССІ, УкрНДНЦ.
 35. Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри.
 36. Критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги.
 37. Методи перевірки послуги, обслуговування, пасажирські і вантажні перевезення.
 38. Процес надання послуги, сервіс, сервісні послуги, властивості послуг.
 39. Сертифікація послуг, схеми сертифікації послуг, туризм.
 40. Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування.
 41. Процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги
 42. Технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування.
 43. Завдання стандартизації у сфері туризму.
 44. Об'єкти стандартизації.
 45. Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.
 46. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.
 47. Держстандарт України «Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги».
 48. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож.
 49. Обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю.
 50. Стандарти на туристичний продукт - основа сертифікації.
 51. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення.
 52. Вимоги до нормативних документів сертифікації туристичних послуг, порядок проведення, схеми сертифікації.
 53. Сертифікація туристичних послуг: інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.
 54. Показники послуг, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію.

55. Держстандарт України на вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.
56. Документація щодо забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.
57. Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації.
58. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.
59. Вимоги до змісту технологічної документації.
60. Етапи надання туристичної послуги. Проектування контролю якості.
61. Проектування послуги «туристична подорож», розробка програми обслуговування.
62. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації
63. . Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії.
64. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях.
65. Оформлення документації на екскурсійний маршрут.
66. Специфічні вимоги до проектування послуги «екскурсія».
67. Оформлення результатів проектування послуги «екскурсія», технологічна документація.
68. Класифікація готелів і мотелів в Україні.
69. Держстандарт України «Класифікація готелів».
70. Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.
71. Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів.
72. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень.
73. Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення.
74. Наявність системи бронювання й резервування номерів.
75. Принципи якості у сфері готельних послуг: відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.
76. Основні положення Наказу Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг».
77. Основні положення ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
78. Основні положення ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення
79. Сертифікація готельних послуг відповідно до «Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг», затверджених наказом Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
80. Готельні послуги як об'єкти обов'язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО.

1.6.2. Приклад екзаменаційного білету

Теоретичні питання:

1. Сертифікація і знаки маркування в туризмі
2. Види стандартизації за змістом вимог до стандартизації: комплексна та випереджувальна

Тестові завдання:

1. Випробувальна лабораторія може брати участь у сертифікації, якщо вона:

- 1) подала заявку в Держспоживстандарт;
- 2) має великий досвід випробувань;
- 3) акредитована у відповідній системі.

2. Проведення обов'язкової сертифікації фінансує:

- 1) держава;
- 2) виготовлювач (заявник).

3. Державний контроль за сертифікованою продукцією фінансує:

- 1) держава;

2) виготовлювач (заявник).

4. Методи підтвердження відповідності продукції - це:

- 1) контроль якості;
- 2) сертифікація третьою стороною;
- 3) премія за якість;
- 4) заява-декларація виготовлювача.

5. У системі сертифікації УкрСЕПРО проводиться сертифікація:

- 1) тільки обов'язкова;
- 2) тільки добровільна;
- 3) обов'язкова і добровільна.

2. Схема нарахування балів

2.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:

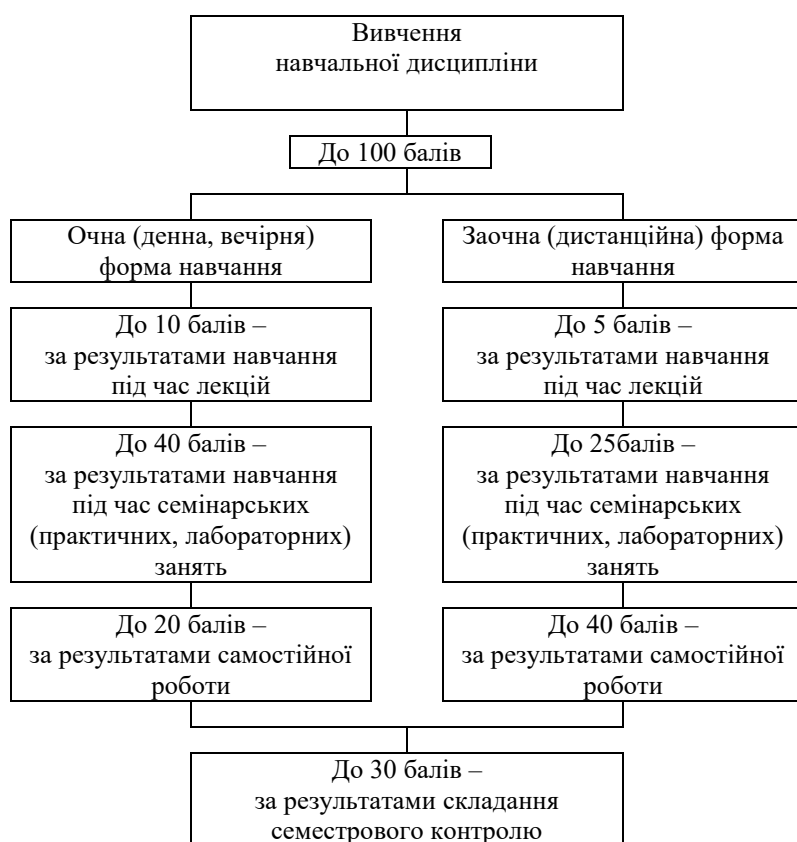


Рис. 2.1. Схема нарахування балів студентам за результатами навчання

2.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова.

З навчальної дисципліни «Сертифікація, стандартизація та ліцензування туристичної діяльності» передбачено проведення 9 лекційних занять за денною формою навчання.

Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

№ з/п	Форма навчання	Кількість лекцій за планом	Кількість відвіданих лекцій								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Денна	9	1,1	2,2	3,3	4,4	5,5	6,6	7,7	8,8	10

2.3. З навчальної дисципліни «Сертифікація, стандартизація та ліцензування туристичної діяльності» передбачено проведення 14 семінарських занять за денною формою навчання.

За результатами семінарського (практичного) заняття кожному студенту до відповідного документа обліку успішності виставляється кількість балів від 0 до 5 числом, кратним 0,5, яку він отримав протягом заняття.

Критерії поточного оцінювання знань студентів наведені у п. 4.3.8. Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова (в редакції, затвердженій рішенням вченої ради від 29 травня 2017 року, протокол № 14).

6.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів та виконання індивідуальних завдань, наведено в наступній таблиці:

№ з/п	11 тем	Номер теми												Усього балів	
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.		
1.	Максимальна кількість балів за самостійну роботу	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2.	Максимальна кількість балів за індивідуальне завдання	9												8	
	Усього балів													20	

3. Рекомендовані джерела

Основні джерела

1. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML. Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 18-23.
2. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник. Одеса : Астропринт, 2011. 208 с.
3. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях. Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 1. С. 11-17.
4. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг / Л. С. Кириченко, А. А. Самойленко. Х.: Вид-во «Ранок», 2008. 240 с.
5. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. К.: Кондор, 2009. 230 с. 32.
6. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник. К.: Центр учб. л-ри, 2010. 336 с.
7. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник. К.: Центр учб. л-ри, 2010. 336 с.
8. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
9. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник / В. В. Тарасова, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська, І. В. Мартинчук. Житомир : ЖНАЕУ, 2018. 372 с.
10. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та

конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг. Стандартизація, сертифікація, якість. 2006. № 5. С. 16-20.7.2.

Допоміжні джерела

11. Біркович В.І. Модернізація туристичного та рекреаційного потенціалу регіонів України. Статистика України. 2016. № 3(34). С. 83-86.
12. В'їзний туризм/Авторський колектив: Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор'єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. : навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. 304 с.
13. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК. Стандартизація, сертифікація, якість. 2006. № 6. С. 17-20.
14. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML. Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 18-23.
15. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях. Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 1. С. 11-17.
16. Донченко Л.М. Проблеми та перспективи державної підтримки розвитку туризму. Держава та регіони. 2015. № 1. С. 37-42.
17. Європейський комітет стандартизації (CEN) : офіційний сайт. URL: www.cen.eu
18. Захарова С.Г. Державне регулювання інфраструктури туризму в Україні. Держава та регіони. 2016. Вип. 1. С. 64-69
19. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект. А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. Київ, 2002. 312 с.
20. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Чорний А.Ю. Управління якістю: Підр. Київ: МАУП, 2009. 124 с.
21. 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/Informatsiyuniydayzhest-novin_cherven_2021.pdf.
22. Ковалевська І.М. Впровадження екологічної стандартизації на підприємствах України. Наукові читання–2018. Житомир : ЖНАЕУ, 2018. С. 18-22.
23. Ковалевська І.М. Сертифікація систем управління якістю в Україні. Наука Молодь. Екологія-2016 : Матеріали XII Всеукраїнської наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молод. вчених, м. Житомир, 27 травня 2016 р. Житомир : ЖНАЕУ, 2016. С. 190-194.
24. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2015. 272 с.
25. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ. Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 3-9.
26. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. К., 2002. 298 с.
27. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) : офіційний сайт. URL: www.iso.org
28. Міністерство економіки України. Галузеві стандарти. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
29. Національна туристична організація України : офіційний сайт. URL: http://www.ntoukraine.org/index_ua.html
30. Новиков В., Нікітюк О. Система управління безпечністю харчових продуктів: Застосування методології "життєвих циклів". Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 2. С. 50-52.
31. Про стандартизацію: Закон України від 17.05.2021 р. № 31. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
32. Проблеми географії та менеджменту туризму/ Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. Чернівці: Рута, 2006. 260с.
33. Салухіна Н.Г., Башкатова О.І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. Київ, 2003. 213 с.

34. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. Київ, 2007. 382 с.
35. Тарасова В.В., Ковалевська І.М. та ін. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник. Житомир : вид-во О. Євенок, 2018. 372 с.

4. Інформаційні ресурси в Інтернеті

- | | |
|--|--|
| 1. http://www.rada.gov.ua | - Веб-портал Верховної Ради України |
| 2. http://www.president.gov.ua | - Веб-портал Офісу Президента України |
| 3. http://www.kmu.gov.ua | - Веб-портал Кабінету Міністрів України |
| 4. https://mtu.gov.ua/ | - Веб-портал Міністерства інфраструктури України |
| 5. https://www.tourism.gov.ua/ | - Веб-портал Державного агентства розвитку туризму |
| 6. http://uas.org.ua/ua/ | - Веб-портал Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» |
| 7. http://nbuv.gov.ua/ | - Веб-сайт Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського |
| 8. http://gntb.gov.ua/ua/ | - Веб-сайт державної науково-технічної бібліотеки України |
| 9. http://www.ounb.km.ua/ | - Веб-сайт Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки |
| 10. http://www.adm.km.ua/ | - Веб-сайт Хмельницької обласної державної адміністрації |
| 11. http://km-oblrada.gov.ua/ | - Веб-сайт Хмельницької обласної ради |
| 12. http://www.khmelnysky.com/ | - Веб-сайт Хмельницької міської ради |
| 13. https://www.univer.km.ua/ | - Веб-сайт Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова |