

# ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



**ПОГОДЖУЮ**

Гарант освітньої програми

Вікторія БОЙКО

«1» вересня 2023 року

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного

бізнесу ХДАЕУ

від "1" вересня 2023 року № 2

## **СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Стандартизація і сертифікація у сфері послуг

Назва навчальної дисципліни

**Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти**

**Освітня програма – Туризм**

**Спеціальність – 242 Туризм**

**Галузь знань – 24 Сфера обслуговування**

**Кропивницький- 2023**

### Загальна інформація

<b>Назва навчальної дисципліни</b>	Стандартизація і сертифікація у сфері послуг
<b>Факультет</b>	Економічний
<b>Назва кафедри</b>	Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
<b>Викладач</b>	Дуб В.В., к.т. н, доцент
<b>Контактна інформація</b>	тел. 0508132050, vvdub7@gmail.com, dub_v@ksaeu.kherson.ua
<b>Графік консультацій</b>	Консультації online: Viber, Telegram, Zoom
<b>Програма дисципліни</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання</li> <li>2. Організаційно-методичні основи стандартизації.</li> <li>3. Сутність сертифікації</li> <li>4. Сертифікація відповідності послуг. Стандартизація термінів у галузі сертифікації.</li> <li>5. Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю</li> <li>6. Метрологія. Основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань.</li> <li>7. Основи технічних вимірювань</li> <li>8. Метрологічне забезпечення якості продукції. Розвиток кваліметрії як науки</li> </ol>
<b>Мова викладання</b>	українська

#### 1. Анотація курсу

<b>Анотація курсу</b>	Дисципліна спрямована на формування у здобувачів, що опановують професію туристичній галузі, базовий рівень знань стандартизації і сертифікація у сфері послуг.
<b>Інформаційний пакет дисципліни</b>	<a href="http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/">http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/</a>

#### 2. Мета та завдання курсу

<b>Мета викладання дисципліни</b>	Формування у здобувачів вищої освіти знань, вмінь та навичок, які забезпечують їх кваліфіковану участь у реалізації вимог нормативних документів системи сертифікації та стандартизації, а також єдності вимірювань, поширених і затверджених законодавчими актами.
<b>Завдання вивчення дисципліни</b>	Оволодіння здобувачами питань стандартизації й сертифікації туристичних послуг і вміння застосовувати їх на практиці.

#### 3. Програмні компетентності та результати навчання

<b>Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу</b>	
<b>Інтегральна компетентність</b>	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
<b>Загальні</b>	ЗК 02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства

	на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії
<b>Спеціальні (фахові)</b>	ФК16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях ФК21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту. ФК29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.
<b>Програмні результати навчання (ПРН)</b>	
<b>ПРН</b>	ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території. ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання

#### 4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

<b>Рік викладання</b>	2023-2024 р.р.
<b>Семестр</b>	5-й
<b>Курс</b>	3
<b>Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента</b>	Обов'язкова компонента
<b>Пререквізити</b>	«Устаткування закладів ГРБ»
<b>Постреквізити</b>	«Міжнародні системи управління якістю послуг в готельно-ресторанного бізнесі та туризмі», «Організація і технологія туристичної діяльності»

#### 5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

<b>Кількість кредитів / годин</b>	3/90
<b>Лекції</b>	22 годин
<b>Практичні / Семінарські</b>	22 годин
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна/ Індивідуальна робота</b>	46 годин

<b>Форма підсумкового контролю</b>	Залік
------------------------------------	-------

#### 6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

<b>Технічне та програмне забезпечення</b>	Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: DSparse. Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальноновживаних програм та операційних систем Microsoft Office.
<b>Обладнання</b>	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль)

#### 7. Політика курсу

<b>Загальні вимоги</b>	Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше.
<b>Політика щодо дедлайнів і перескладання</b>	Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<b>Політика щодо відвідування</b>	Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час.
<b>Політика щодо виконання завдань</b>	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни
<b>Академічна доброчесність</b>	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

#### 8. Структура курсу

Номер	Вид занять	Тема заняття	Кількість
-------	------------	--------------	-----------

ТИЖНЯ		або завдання на самостійну роботу	годин				балів
			Лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
<b>Змістова частина 1 ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ</b>							
1	Тема 1	Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання	2		2	6	7
2-3	Тема 2	Організаційно-методичні основи стандартизації	2		2	-	
	Тема 2	Організаційно-методичні основи стандартизації	2		2	6	7
4-5	Тема 3	Сутність сертифікації	2		2	4	7
	Тема 4	Сертифікація відповідності послуг. Стандартизація термінів у галузі сертифікації	2		2	4	7
5-6	Тема 5	Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю	2		2	6	7
	<b>ПК ЗЧ 1</b>	<b>Підсумкова контрольна робота №1</b>	-		-	-	22
<b>Змістова частина 2 ОСНОВИ МЕТРОЛОГІЇ</b>							
8-9	Тема 6	Метрологія. Основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань	2		2		
	Тема 6	Метрологія. Основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань	-		2	6	7
10-11	Тема 7	Основи технічних вимірювань	4		4	6	7
12-13	Тема 8	Метрологічне забезпечення якості продукції. Розвиток кваліметрії як науки	4		2	4	7
	<b>ПК ЗЧ 2</b>	<b>Підсумкова контрольна робота №2</b>	-		-	-	22
	Сума		22		22	46	100

## 9. Форми і методи навчання

<b>Лекція</b>	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювальне-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування
<b>Практичні /Семінарські</b>	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо.
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна робота</b>	Конспектування, тезування, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей.
<b>Індивідуальна робота</b>	Підготовка та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях.

## 10. Система контролю та оцінювання

<b>Поточний контроль</b>										
Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо. Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача.										
<b>Підсумковий контроль за змістовою частиною</b>										
Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.										
<b>Підсумковий контроль</b>										
Формою підсумкового контролю є залік, що виставляється на основі результатів поточного контролю та виконання завдань самостійної роботи. Мінімальна кількість балів, за якою студент отримує залік – 60 балів.										

### Розподіл балів з дисципліни

Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали)										Підсумкова оцінка (екзамен)
Змістова частина 1					Змістова частина 2					
T1	T2	T3	T4	T5	ПК ЗЧ 1	T6	T7	T8	ПК ЗЧ 2	Max 100

Max 7	Max 7	Max 7	Max 7	Max 7	Max 22	Max 7	Max 7	Max 7	Max 22	
-------	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	--

### Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	не зараховано
1-34	F	

### 11. Рекомендована література та інформаційні ресурси

<b>Основна література</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Закон України «Про стандартизацію»</li> <li>2. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»</li> <li>3. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»</li> <li>4. Закон України «Про туризм»</li> <li>5. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»</li> <li>6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів</li> <li>7. Баль – Прилипко Л.В., Слободянюк Н.М., Поліщук Г.Є., Буряк В.Г. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю. /Навчальний посібник – К.: ЦП «Компринт», 2017. – 587 с.</li> <li>8. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [ Електронний ресурс ] : підручник / О. Ю. Давидова. - Харків : Іванченко І. С., 2018 . — 488 с.</li> <li>9. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація [Текст] : навч. посіб. / О. І. Макота, Л. П. Олійник, З. М. Комаренська ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. - 171 с.</li> </ol>
---------------------------	---

	<p>10. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. 2-ге видання — К.: Центр учбової літератури, 2019. — 426 с</p> <p>11. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизації і сертифікація/ В.В.Тарасова. - К. : ЦУЛ, 2016. - 264с.</p>
<p><b>Додаткова</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства</li> <li>2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</li> <li>3. Букреева О.С., Рибалко І.В., Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків : ХНАДУ, 2019. 76 с. URL: <a href="https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf">https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf</a></li> <li>4. Паска М. Сучасні рішення для управління харчовою безпекою в закладах ресторанного господарства / Марія Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). – Львів, 2020. – С. 52–55.</li> <li>5. Сертифікація, оцінювання відповідності, акредитація: навчальний посібник / Галина Денисівна Гуменюк, Національний університет харчових технологій. – Херсон: Олді-плюс, 2018. – 217 с. ISBN 978-966-289-205-5.</li> <li>6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю / Г.А. Саранча. - К.: ЦУЛ, 2016. - 624 с.</li> <li>7. Федорченко В.К., Лук'янов Л.Г., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ : Вища школа, 2017. 237 с.</li> <li>8. Val'-Prylypko L.V., Slobodianiuk N.M., Polishchuk G. Ye., Burak V.G. Standardization, metrology, certification and quality management. – Kyiv.: TsP «Komprin», 2017/ - 592 с.</li> </ol>
<p><b>Інформаційні ресурси</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. <a href="https://dpss.gov.ua/">https://dpss.gov.ua/</a> -</li> <li>2. Міністерство економіки України. <a href="https://www.me.gov.ua/">https://www.me.gov.ua/</a></li> <li>3. Каталог стандартів ISO [Електронний ресурс] <a href="http://www.iso.org/iso_catalogue.htm">http://www.iso.org/iso_catalogue.htm</a> -;</li> <li>4. Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <a href="http://www.rada.kiev.ua">http://www.rada.kiev.ua</a> <a href="http://www.nau.kiev.ua">http://www.nau.kiev.ua</a>; <a href="http://www.ukrpravo.kiev.com">http://www.ukrpravo.kiev.com</a>; <a href="http://www.liga.kiev.ua">http://www.liga.kiev.ua</a>.</li> <li>5. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <a href="http://www.nbuv.gov.ua">http://www.nbuv.gov.ua</a>.</li> </ol>