**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Стандартизація та сертифікація туристичних послуг»**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  | | --- | --- | | **Ступінь освіти** | Бакалавр | | **Освітня програма** | «Туризм» | | **Загальний обсяг** | 6 кредитів ЄКТС | | **Тривалість викладання** | 4-й семестр | | **Обсяг навчальних занять** | 180 годин | | **у т.ч. аудиторні заняття**  **на тиждень** | 5 годин на тиждень | | **лекції** | 2 години | | **практичні** | 3 години | | **Мова викладання** | українська | |

**Кафедра, що викладає:** Туризму та економіки підприємства

**Сторінка курсу в ДО НТУ «ДП»:** https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=2366

**Консультації:** за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти.

**Онлайн-консультації:** електронна пошта

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Викладач:**  **Бондаренко Людмила Анатоліївна**  **доцент, канд. екон. наук**  **Персональна сторінка**  **https://ep.nmu.org.ua/ua/kaf/bondarenko.php**  **E-mail:**  [**bondarenko.l.a.@nmu.one**](mailto:bondarenko.l.a.@nmu.one) |

**1. Анотація до курсу**

Стандартизація і сертифікація туристичних послуг – дисципліна, що вивчає та визначає цілі і завдання стандартизації у галузі туризму та готельного менеджменту, основні принципи та організацію робіт, категорії нормативних документів, види стандартів та основні положення міжнародного співробітництва країни і регіони, які являють інтерес для туризму. **Сертифікація і стандартизація туристичних послуг** є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їх безпеку для споживача. В умовах ринкової економіки в рамках індустрії туризму споживач (турист) є ключовою фігурою при реалізації вимог стандартів на надану йому якість туристичних послуг, в залежності від якої і знаходиться ціна на реалізований тур-продукт. Індустрія туризму введенням стандартів на туристське обслуговування, застосування сертифікації послуг визначає способи і критерії оцінки якості своєї діяльності і дозволяє створити у споживачів впевненість у тому, що вигоди або послуги надаються туристу і екскурсанту в рамках чітко визначених норм і правил.

**2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Мета викладання курсу «**Стандартизація і сертифікація туристичних послуг**»** – формування глибоких знань у студентів з основ державного регулювання туристичною галуззю, питань теорії та практики закордонної та вітчизняної системи стандартизації, сертифікації туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності та оволодіння методами та інструментами економічного управління туристичним бізнесом відповідно до освітньо-професійної програми.

**3. Результати навчання**

– знати та розуміти основні положення стандартизації та сертифікації професійної сфери;

– вміти застосовувати знання щодо стандартизації та сертифікації в туризмі у практичних ситуаціях;

– вміти діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства та стандартами якості в процесі надання туристичних послуг;

– ідентифікувати туристичну документацію в сфері стандартизації і сертифікації та вміти правильно нею користуватися;

– організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі дотримання стандартів якості і норм безпеки;

– вміти забезпечувати ефективні комунікації із експертами в сфері туризму, а також із діловими партнерами, клієнтами та іншими стейкхолдерами.

**4. Структура курсу**

|  |
| --- |
| ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ |
| 1. Державне регулювання туристичної діяльності |
| 2. Ліцензування як форма державного регулювання туристичної діяльності |
| 3. Ліцензійні умови здійснення туристичної діяльності в Україні |
| 4. Стандартизація і сертифікація туристичних послуг |
| 5. Застосовувати технології Інтернет у організації туристсько-екскурсійного обслуговування |
| ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ |
| 1. Державне регулювання туристичної діяльності |
| 2. Використання спеціального програмного забезпечення для комплексної автоматизації туристичних послуг |
| 3. Застосовання технології Інтернет у організації туристсько-екскурсійного обслуговування |
| 4. Використання системи інформаційно-рекламної діяльності в туризмі |
| 5. Використання стандартів туристичних послуг |

**5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення**

На лекційних заняттях обов’язково мати з собою ґаджети з можливістю підключення до Інтернету. Технічні засоби навчання. Дистанційна платформа Мoodlе.

**6. Оцінювання результатів навчання**

Сертифікація досягнень студентів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об’єктивних критеріях відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти НТУ «Дніпровська політехніка»», <https://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Regulations_on_evaluation_of_educational_results.pdf>

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання студента за дисципліною.

**6.1. Шкали**

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

**Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»**

|  |  |
| --- | --- |
| Рейтингова | Інституційна |
| 90…100 | відмінно / Excellent |
| 74…89 | добре / Good |
| 60…73 | задовільно / Satisfactory |
| 0…59 | незадовільно / Fail |

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за дві контрольні роботи (максимально оцінюється у 40 балів), оцінок за виконання індивідуальної самостійної роботи (20 балів). Отримані бали за контрольні роботи, індивідуальну роботу додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

|  |  |
| --- | --- |
| **Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)** | Екзамен відбувається у формі письмової роботи, білети являють 5 тестових запитань, 2 відкритих запитання.  Кожний тест має один правильний варіант відповіді. Правильна відповідь на запитання тесту оцінюється у 10 балів.  Правильна відповідь на відкрите запитання оцінюється у 25 балів. Відкрите запитання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями.  Максимальна кількість балів за екзамен: 100 |
| **Практичні заняття** | Індивідуальне самостійне завдання, яке носить пошуково-дослідницький характер, результати виконання студенти захищають у форматі презентації. |
| **Контрольні роботи** | Охоплюють матеріали лекційного курсу. Містять тести та ситуаційні завдання. Кожна максимально оцінюється у 40 балів. |

6.3. Критерії оцінювання ***письмової контрольної роботи***:

5 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, 1 правильна відповідь оцінюється у 10 балів.

Відкрите питання – 1 правильна відповідь оцінюється в 25 балів, причому:

**10 балів** – повна відповідність еталону, наведення прикладів з додаткової літератури

**8-9 балів** – відповідність еталону, припускаються незначні помилки в граматиці та/або орфографії.

**6-7 балів** – відповідь в цілому відповідає еталону із незначними зауваженнями, помилки в граматиці та/або орфографії,

**4-5 балів** – відповідність еталону із зауваженнями, помилки в структурі відповіді;

**2-3 бали** – зміст відповіді має стосунок до предмету запитання, проте не відповідає еталону, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

**1 бал** – наявність текстової відповіді, яка не відповідає еталону, та/або не має стосунку до предмету запитання, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

**7. Політика курсу**

**7.1 Політика щодо академічної доброчесності**

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <http://surl.li/alvis> та Кодексом академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <http://surl.li/alneb>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

**7.2 Комунікаційна політика**

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Обов’язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Офіс365 та відвідування групи у Telegram-каналі. Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедр маркетингу, туризму та економіки підприємства в соціальних мережах Facebook, Instagram. Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

**7.3. Політика щодо перескладання**

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**7.4. Відвідування занять**

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов’язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров’я є незадовільним і може вплинути на здоров’я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). За об’єктивних причин (наприклад, міжнародна академічна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

**7.5 Політика щодо оскарження оцінювання**

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

**7.6 Бонуси**

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах, активна участь на практичних заняттях тощо отримують додатково 5 балів до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

**7.7 Участь в анкетуванні**

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, що розміщено на сайті кафедри маркетингу:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=p4K7bIuPIU6JIujdHwPmNsbMRMqEYNtIpXFCoj4k6U9UNTJNUlFEMjUwTDZYNVpBUFo0T1dUNkhESi4u, кафедри туризму та економіки підприємства та у Microsoft Forms Office 365, які буде розіслано на Ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою Вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та урахувати Ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Сертифікація та стандартизація туристичних послуг».

**8. Методи навчання**

Застосовуються проблемні, інтерактивні, контекстні технології навчання. На практичних заняттях застосовуються кейс-метод, порівняння, ситуаційні завдання, підготовка презентацій з використанням сучасних програмних засобів. Застосовується перегляд й обговорення відео-матеріалів за темами курсу.

**9. Рекомендовані джерела інформації**

**Основні**

1. Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В.Мережко. – К:КНТЕУ, 2010. – 216 с.

2. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник / Н.Г.Салухіна, О.М. Язвінська. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.

3. Стандартизація і сертифікація. Методичні рекомендації до проведення практичних занять з дисципліни «Сертифікація і стандартизація» спеціальності 242 «Туризм» / Л.А. Бондаренко, Л. І. Юрчишина; Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка». – Д. : НТУ «ДП», 2020. – 27 с. [Електронний ресурс].

4. Стандартизація і сертифікація. Конспект лекцій для бакалаврів спеціальності 242 Туризм / Л.А. Бондаренко, Л.І. Юрчишина, – Дніпро: НТУ «ДП», 2020. – 59 с. [Електронний ресурс].

5. Шаповал М.І. Менеджмент якості.: Навчальний посібник / М.І. Шаповал. – Київ, 2007. –471 c.

**Допоміжні**

6. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями)

7. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.

8. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.

9. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-ІІІ.

10. 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 бер. 1997р. № 244.