

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ”
(для бакалаврів)

МАУП

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2013

Підготовлено доцентом кафедри організації туристичної діяльності
В. В. Баєвим

Затверджено на засіданні кафедри адміністративного та медичного менеджменту (протокол № 5 від 29.05.13)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Баєв В. В. Навчальна програма дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” (для бакалаврів). — К.: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2013. — 25 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список рекомендованої літератури.

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2013
- © ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2013

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна програма дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” розроблена для студентів, які навчаються за напрямом “Менеджмент і адміністрування” професійного спрямування “Менеджмент туристичної індустрії”.

Навчальна програма розроблена для студентів заочної форми навчання та поєднує в собі робочу програму курсу, завдання та рекомендації до виконання семестрової контрольної роботи.

Мета курсу — формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

Завдання дисципліни — опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації з ліцензування, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні *знати*:

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- 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;

вміти:

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

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	Змістовий модуль I. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні
1	Основи стандартизації і сертифікації
2	Основи державної політики у сфері туризму
3	Ліцензування господарської діяльності підприємств
4	Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України
5	Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України
	Змістовий модуль II. Стандартизація і сертифікація у сфері туризму
6	Стандартизація туристичних послуг
7	Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами
8	Сертифікація екскурсій
9	Сертифікація засобів розміщення
10	Захист прав споживачів як основа стандартів якості

ЗМІСТ
дисципліни
“СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ”

Змістовий модуль I. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні

Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації

Історичні основи розвитку стандартизації і сертифікації. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції і розвиток на міжнародному, регіональному та національному рівнях. Директиви ЄС,

Євро-Азіатська Рада зі стандартизації, Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Комітет ISO з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (CASCO), Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна організація зі стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій зі стандартизації (ISA), Світова організація торгівлі (WTO), стандарти ISO, технічний комітет, членство в ISO.

Керівництво ISO/IEC2 “Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності — основний документ зі стандартизації методів. Значення основних категорій згідно з ДСТУ ISO серії 900–2007.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з упровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.

Сертифікація послуг: сутність, завдання.

Література [1–4; 8–10; 11; 33; 40–43]

Тема 2. Основи державної політики у сфері туризму

Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики у сфері туризму.

Закон України “Про туризм”: Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму. Державне регулювання в галузі туризму. Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму. Повноваження Верховної Ради України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування в галузі туризму. Повноваження Кабінету Міністрів України в галузі туризму. Повноваження центральних органів виконавчої влади в галузі туризму. Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента. Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності. Ліцензування туристичної діяльності. Договір на туристичне обслуговування. Права та обов’язки суб’єктів туристичної діяльності. Права та обов’язки туристів і екскурсантів. Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму. Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму.

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.

Література [1–4; 10]

Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств

Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.

Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.

Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності”. Повноваження органів державної влади у сфері ліцензування. Повноваження уповноваженого органу з питань ліцензування; Органу ліцензування; Експертно-апеляційної ради.

Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Рішення про видачу або відмову у видачі ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії. Ліцензійні справи та ліцензійний реєстр. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.

Нормативна база ліцензування туристичної діяльності в Україні.

Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші випадки.

Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

Література [1–5; 10; 11; 48]

Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України

Національна система стандартизації України. Об'єкти Національної системи стандартизації України. Структурні елементи Національної системи стандартизації України. Органи та служби стан-

дартизації. Комплекс нормативних документів. Система контролю за впровадженням і виконанням нормативних документів.

Поняття про випробування, галузеві стандарти України (ГСТУ), державний нагляд, державні стандарти України (ДСТУ), Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль за якістю продукції (процесів, робіт, послуг), метрологія, науково-технічна комісія, об'єкти національної системи стандартизації, основоположні стандарти, перевірка, стандарти ДСТУ ISO, стандарти на методи контролю, стандарти на продукцію (послуги), стандарти на процеси, стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), стандарти підприємств (СТП), технічні комітети, технічні умови України (ТУУ), Угода про партнерство та співробітництво між Україною та Європейським Союзом, центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання.

Література [1–4; 10; 16–41; 49–50; 54; 62]

Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України

Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.

Орган з питань сертифікації, оцінювання відповідності, орган з питань регламентації, перевірка (лабораторій). Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якості, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації, третя сторона, учасник системи сертифікації, член системи сертифікації.

Директиви ЄС “нового підходу”, добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації, інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації, обов'язкові об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.

Державна програма розвитку еталонної бази на 2006–2010 рр., державний нагляд, добровільна сертифікація, дублювання, експертиза, заявка, зразок-свідок, інфраструктура сертифікації, координація, коригувальні заходи.

Національна система сертифікації України, національне законодавство з технічного регулювання, національний орган з питань акредитації, національний орган з питань сертифікації, орган з питань сертифікації систем якості, порушення, порядок проведення сертифікації, постанова про накладення штрафу правові засади сертифікації, протокол випробувань.

Рада Економічної Взаємодопомоги (РЕВ), сертифікат відповідності, схеми (моделі) сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО, територіальні органи, технічний нагляд, Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО), Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, УкрНДІССІ, УкрНДНЦ, учасник системи сертифікації.

Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри, критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги. Методи перевірки послуги. Обслуговування: пасажирські і вантажні перевезення, побутове обслуговування населення, очікування споживачів, об'єкт обслуговування, побутові послуги, послуги торгівлі.

Порядок сертифікації послуг. Послуги: послуги харчування, професійна майстерність виконавця, процес надання послуги.

Сервіс: сервісні послуги. Властивості послуг. Сертифікація послуг: соціально-побутові послуги, суб'єкт обслуговування, сфера обслуговування. Схеми сертифікації послуг, туризм.

Література [1–6; 9–10; 11; 48]

Змістовий модуль II. Стандартизація і сертифікація у сфері туризму

Тема 6. Стандартизація туристичних послуг

Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування, процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги, культура обслуговування, технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування. Завдання стандартизації у сфері туризму. Об'єкти стандартизації.

Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.

Держстандарт України “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож. Обов’язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю. Стандарти на туристичний продукт — основа сертифікації.

Література [1–6; 10; 11; 37; 40; 51; 66; 71]

Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей за туристичними маршрутами

Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, припинення або анулювання дії сертифіката відповідності.

Показники послуг, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію. Держстандарт України та вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їх зниження, вимоги до наявності в турфірмі комплектів діючих відповідних нормативних документів із забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.

Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації. Держстандарт України на проектування туристичних послуг. 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. Загальні правила проектування, послідовність. Вимоги до змісту технологічної документації. Етапи надання послуги. Проектування контролю за якістю. Проектування послуги “туристична подорож”, розробка програми обслуговування. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.

Література [1–6; 10; 11; 71; 66]

Тема 8. Сертифікація екскурсій

Показники екскурсійного обслуговування, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях.

Оформлення документації на екскурсійний маршрут. Специфічні вимоги до проектування послуги “екскурсія”. Оформлення результатів проектування послуги “екскурсія”, технологічна документація.

Література [1–6; 10; 48]

Тема 9. Сертифікація засобів розміщення

Об’ємно-планувальні й конструктивні рішення, протипожежні вимоги, водопостачання й каналізація, опалення, вентиляція й кондиціонування повітря, електротехнічні устрої, газопостачання, норми й обмеження щодо розміщення приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.

Класифікація готелів і мотелів в Україні. Держстандарт України “Класифікація готелів”. Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій. Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень.

Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.

Принципи якості у сфері готельних послуг: відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.

Основні положення Наказу Державної туристичної адміністрації України “Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг” від 16.03.2004 р. № 19.

Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України “Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні від 10.09.1996 р.” № 77/44.

Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України “Про затвердження форм документів сурової звітності та первинного обліку у готелях та Порядку використання та заповнення форм документів сурової звітності та первинного обліку у готелях України” від 30.12.1997 р. № 63/53.

Основні положення ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.

Основні положення ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”. За змістом він є модифікованою версією європейського стандарту ІБО/ЕШБ 18513:2003 “Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія”.

Сертифікація готельних послуг відповідно до “Правил обов’язкової сертифікації готельних послуг”, затверджених наказом Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.

Готельні послуги як об’єкти обов’язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО.

Література [1–6; 49; 67; 53]

Тема 10. Захист прав споживачів як основа стандартів якості

Якість продукції й захист споживача. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя і здоров’я. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України “Про захист прав споживачів”: основні поняття, загальні положення, порядок захисту прав споживачів.

Література [1–4; 7,10; 11; 47; 57; 60]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота з дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг” виконується відповідно до навчальних планів із напрямку “Менеджмент і адміністрування” та спеціалізації “Менеджмент туристичної індустрії”.

Головною метою контрольної роботи є рубіжний контроль професійно-орієнтованих знань з дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”, набутих під час самостійного опрацювання літератури та нормативно-правових актів. Це має наблизити теоретичний курс до практичної діяльності, що є особливо важливим для працюючих студентів.

З питань виконання та оформлення контрольної роботи передбачене індивідуальне консультування, яке можна отримати у викладача на кафедрі адміністративного та медичного менеджменту відповідно до графіка консультацій та за телефоном 490–95–25.

Контрольну роботу слід виконувати на аркушах паперу формату А4 державною мовою. Сторінки необхідно пронумерувати.

Під час перевірки контрольної роботи викладач особливу увагу буде звертати на те, як студент розуміє зміст навчальної дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”, його здатність пов’язати категорії і теорії навчальної дисципліни, а також вміння систематизувати матеріал та чітко викладати власні думки. Серед зазначених критеріїв оцінювання найбільш важливим є здатність до практичного застосування знань в конкретних ситуаціях.

Перевіряючи контрольну роботу, викладач звертатиме увагу на такі параметри:

- ґрунтовність відповіді на поставлені питання, яка свідчить про рівень опанування теоретичним матеріалом;
- розуміння категорії навчальної дисципліни, що позначається у власному викладенні матеріалу, а не в переписуванні підручника, а також у доречно дібраних прикладах з діяльності суб’єкта туристичної індустрії;
- уміння коментувати наведені ілюстрації;
- оформлення роботи (структура, заголовки, посилання тощо).

Номер варіанта контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (таблиця).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, Б,	1
В, Г,	2
Д, Е,Є,	3
Ж, З,І,Ї, Й,	4
К, Л,	5
М, Н,	6
О, П,	7
Р, С,	8
Ф, Х, Ц	9
Ч, Ш, Щ, Ю, Я	10

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

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 упровадження 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.

Варіант 6

1. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні.
2. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії.

Варіант 7

1. Ліцензування туроператорської діяльності.
2. Класифікація готелів і мотелів в Україні. Держстандарт України “Класифікація готелів”.

Варіант 8

1. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності.
2. Принципи якості у сфері готельних послуг.

Варіант 9

1. Сертифікація готельних послуг.
2. Національна система стандартизації в Україні.

Варіант 10

1. Національна система сертифікації в Україні.
2. Якість послуг й захист споживача.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

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. Закон України “Про туризм”: Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.
11. 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.
12. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.

13. Мета, завдання та 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 випадки.
21. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.
22. Державний контроль за додержанням ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.
23. Національна система стандартизації України.
24. Структурні елементи Національної системи стандартизації України.
25. Поняття про Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль за якістю продукції (послуг).
26. Стандарти підприємств, технічні комітети, технічні умови України.
27. Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.
28. Орган зі сертифікації, оцінка відповідності, орган регламентації, перевірка (лабораторій).
29. Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якос-

- ті, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації.
30. Директиви ЄС "нового підходу", добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації.
 31. Інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації.
 32. Об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.
 33. Державна програма розвитку еталонної бази на 2006–2010 роки.
 34. Національна система сертифікації України.
 35. Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО).
 36. Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, УкрНДІССІ, УкрНДНЦ.
 37. Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри.
 38. Критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги.
 39. Методи перевірки послуг, обслуговування, пасажирські і вантажні перевезення.
 40. Процес надання послуг, сервіс, сервісні послуги, властивості послуг.
 41. Сертифікація послуг, схеми сертифікації послуг, туризм.
 42. Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування.
 43. Процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги.
 44. Технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування.
 45. Завдання стандартизації у сфері туризму.
 46. Об'єкти стандартизації.
 47. Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.
 48. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.

49. Держстандарт України “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”.
50. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож.
51. Обов’язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю.
52. Стандарти на туристичний продукт — основа сертифікації.
53. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення.
54. Вимоги до нормативних документів сертифікації туристичних послуг, порядок проведення, схеми сертифікації.
55. Сертифікація туристичних послуг: інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.
56. Показники послуг, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію.
57. Держстандарт України на вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.
58. Документація щодо забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.
59. Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації.
60. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.
61. Вимоги до змісту технологічної документації.
62. Етапи надання туристичної послуги. Проектування контролю якості.
63. Проектування послуги “туристична подорож”, розробка програми обслуговування.
64. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджувані при сертифікації.
65. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії.
66. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях.
67. Оформлення документації на екскурсійний маршрут.
68. Специфічні вимоги до проектування послуги “екскурсія”.
69. Оформлення результатів проектування послуги “екскурсія”, технологічна документація.
70. Об’ємно-планувальні й конструктивні рішення з розміщення приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.

71. Класифікація готелів і мотелів в Україні.
72. Держстандарт України “Класифікація готелів”.
73. Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.
74. Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів.
75. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень.
76. Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення.
77. Наявність системи бронювання й резервування номерів.
78. Принципи якості у сфері готельних послуг: відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.
79. Основні положення Наказу Державної туристичної адміністрації України “Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг”.
80. Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України “Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні”.
81. Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України “Про затвердження форм документів сурової звітності та первинного обліку у готелях та Порядку використання та заповнення форм документів сурової звітності та первинного обліку у готелях України”.
82. Основні положення ДСТУ 4268–2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
83. Основні положення ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
84. Сертифікація готельних послуг відповідно до “Правил обов’язкової сертифікації готельних послуг”, затверджених наказом Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37.
85. Готельні послуги як об’єкти обов’язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО.
86. Якість продукції і захист споживача.
87. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг.
88. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя і здоров’я.

89. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України “Про захист прав споживачів”: основні поняття, загальні положення.
90. Українське законодавство щодо порядку захисту прав споживачів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Дехтярь Г. М.* Лицензирование и сертификация в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 256.
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 уч. 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. — 179 с.
6. *Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. І. М. Школа та ін.* Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. — Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. — 662 с.

Додаткова

7. *Закон України “Про захист прав споживачів”* від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змін. та допов.).
8. *Закон України “Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення”* від 8 квітня 1993 р. № 30–93.
9. *Закон України “Про стандартизацію і сертифікацію”* від 10 травня 1993 р. № 46–93.
10. *Закон України “Про туризм”* від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР (із змін. та допов.).
11. *Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності”* від 1 червня 2000 р.
12. *Закон України “Про стандартизацію”* від 17 травня 2001 р. № 2408-III.
13. *Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейсько-*

го 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.
15. *Указ* Президента України “Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу” від 11 червня 1998 р. № 615/98.

Нормативні документи і матеріали

16. *Сертифікація* в Україні: Норм. акти: У 3 ч. — К.: Держстандарт України, 1998–2002. — 811 с.
17. *ДСТУ 2296–93*. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
18. *ДСТУ 1.0:2003*. Національна стандартизація. Основні положення.
19. *ДСТУ 1.1:2001*. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять.
20. *ДСТУ 1.9*. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
21. *ДСТУ 1.10*. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
22. *ДСТУ 2462–94*. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
23. *ДСТУ 3410–2004*. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
24. *ДСТУ 2296–93*. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
25. *ДСТУ ISO/IEC серії 59:2000*. Кодекс ustalених правил стандартизації.
26. *ДСТУ ISO 9000:2000*. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
27. *ДСТУ ISO 9001:2000*. Системи управління якістю. Вимоги.
28. *ДСТУ ISO 9001:2008*. Системи управління якістю. Вимоги.
29. *ДСТУ 4268–2003*. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
30. *ДСТУ 4527:2006*. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

31. ДСТУ ISO/IEC Guide 59–2000. Кодекс ustalених правил стандартизації.
32. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. – 1997. – № 4. – С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004–98 “Загальні вимоги до органів контролю різного типу”).
33. Каталог стандартів ISO // Режим доступу: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
34. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
35. ISO 9004–2. Провідні вказівки по послугах.
36. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
37. ГОСТ 28681.4–95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
38. ГОСТ 1.1–2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
39. ГОСТ ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
40. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
41. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів.

Наукові статті, навчальні посібники та підручники

42. Бурдина В. Стандартизація як средство управління качеством // Стандарты и качество. – 2007. – № 1. – С. 20–22.
43. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – № 6. – С. 17–20.
44. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 18–23.
45. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО серии 9000 2008 года // Стандарты и качество. – 2006. – № 7. – С. 66–68.
46. В'їзний туризм: Навч. посіб. / Авт. колектив: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андреева та ін. – Ніжин: Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.

47. *Голінка І.* Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 1. — С. 11–17.
48. *Захист* прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А. А. Мазаракі, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва та ін.; За заг. ред. Л. В. Ніколаєва. — К., 2002. — 312 с.
49. *Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю.* Управління якістю: Підручник. — К.: МАУП, 2009.
50. *Іванов К. Ю.* Стандартизація гостиничних услуг: краткий обзор и оценка // Стандарты и качество. — 2009. — № 7. — С. 94–97.
51. *Лосюк Л.* Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 4. — С. 3–9.
52. *Мережко Н. В.* Сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К., 2002. — 298 с.
53. *Новиков В., Нікітюк О.* Система управління безпекою харчових продуктів: Застосування методології “життєвих циклів” // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 2. — С. 50–52.
54. *Огнева С. В.* Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. — 2007. — № 3. — С. 92–93.
55. *Огнева С. В.* Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса // Стандарты и качество. — 2009. — № 7. — С. 97–98.
56. *Огнева С.* Нормирование требований к качеству и безопасности туристических услуг // Стандарты и качество. — 2010. — № 10. — С. 88–91.
57. *Ополченев И. И.* Инновационные технологии повышения качества в сфере производства туристских услуг: Монография / И. И. Ополченев; Рос. междунар. акад. туризма. — М.: Финансы и статистика, 2007. — 154 с.
58. *Основные* тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. — 2006. — № 9. — С. 88–95.
59. *Проблеми* географії та менеджменту туризму/ В. Г. Явкін, В. П. Руденко, О. Д. Король та ін. — Чернівці: Рута, 2006. — 260 с.
60. *Рубанова И. Н.* Управление качеством туристических услуг: Учеб. пособие / И. Н. Рубанова; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. — М.: ГУУ, 2003. — 70 с.

61. *Салухина Н. Г., Башкатова О. І.* Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. — К., 2003. — 213 с.
62. *Салухина Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І.* Захист прав споживачів: Навч. посіб. — К., 2007. — 382 с.
63. *Самойленко А. А.* Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. — К., 2006. — 212 с.
64. *Седдон Д.* Стандарти ІСО сериї 9000: болєзнь економики? // Деловое совершенство. — 2005. — № 4. — С. 8–13.
65. *Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г.* Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 57–61.
66. *Солин А. Л.* Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 80–83.
67. *Тетєра В., Нєлєпов А., Цициліано О.* Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 40–46.
68. *Ткаченко Т. І.* Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. — К., 2006. — 537 с.
69. *Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В.* Управління якістю готельних послуг: Монографія. — К., 2006. — 234 с.
70. *Трейєр В.* Услуги — современный подход // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С. 84–86.
71. *Хакан Мюрбі.* Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 4–5.
72. *Цициліано О. Д., Зіміна Г. К.* Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2007. — № 1. — С. 66–71.
73. *Чилилов А.* Туристические услуги: Методология технического регулирования // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 34–35.
74. *Шаповал В.* Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. — 2006. — № 2. — С. 6–14.
75. *Юзьків Я., Тетєра В.* Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і по-

- слуг // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2006. — № 5. — С. 16–20.
76. Юзків Я., Цициліано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 25–39.
77. Язвінська О. М. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // Юрид. Україна — 2004. — № 2. — С. 55–62.
78. Язвінська О. М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн. України. — 2003. — № 49. — С. 10; № 51. — С. 12.



МАУП

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни	
“Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”.....	4
Зміст дисципліни	
“Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”.....	4
Вказівки до виконання контрольної роботи	11
Варіанти контрольних робіт.....	13
Питання для самоконтролю	14
Список літератури	19

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *А. А. Тютюнник*
Комп’ютерне верстання *О. М. Бабаєва*

Зам. № ВКЦ-5878

Формат 60 84/16. Папір офсетний.
Друк ротатійний трафаретний. Ум. друк. арк. 1,45. Обл.-вид. арк. 1,04
Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП “Видавничий дім “Персонал”
03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*