

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ
ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор коледжу
_____ Ю.М.Москаленко

«31» серпня 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«СТАНДАРТИЗАЦІЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ»

Спеціальність 242 «Туризм»

Загальна кількість годин: 90

Івано-Франківськ, 2021

Робоча програма з дисципліни «Стандартизація в готелях і ресторанах» для студентів спеціальності 242 «Туризм»

Робоча програма навчальної дисципліни складена
«31» серпня 2021 року

Розробник:

Викладач: Вольвин Е.М.

Схвалено на засіданні циклової комісії професійної та практичної підготовки
(спеціальність «Туризм»)

Протокол №1 від «31» серпня 2021 року

Голова циклової комісії _____ Е.М.Вольвин

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 24 Сфера обслуговування (шифр і назва)	Вибіркова	
Загальна кількість годин – 90	Спеціальність 242 «Туризм»	Рік підготовки:	
		3-й	4-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 2	Освітньо-кваліфікаційний рівень: Молодший спеціаліст	Семестр	
		6-й	
		Лекції	
		12	
		Практичні, семінарські	
		24	
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
		54	
		Індивідуальні завдання:	
Вид контролю: Екзамен			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної:
для денної форми навчання 59,2% до 41,8%

2. Розподіл годин за семестрами та видами занять відповідно до робочого навчального плану

Курс	Семестр	Кількість годин										Форма контролю	
		всього	лекції	семінарські заняття	практичні заняття	лабораторні заняття	інші види занять	консультації	індивідуальні заняття	самостійна робота			
I	I												
	II												
На 2020 – 2021 навчальний рік													
II	II												
	IV												
На 2021-2022 навчальний рік													
III	V												
	VI	90	12	24								54	екзамен

Примітка:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної:
для денної форми навчання – 59,2 % до 41,8 %

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

“Стандартизація в готелях і ресторанах” вивчає геопросторові аспекти розвитку туризму, основи державної політики в сфері туризму України, базові основи стандартизації і сертифікації на міжнародному рівні і в Україні, ліцензування і сертифікацію туристичної діяльності .

Мета курсу — формування сучасних знань з державного регулювання стандартизації і сертифікації , вимоги до якості надання туристичних послуг.

Завдання дисципліни — опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації і 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, обґрунтування необхідності державного регулювання у сфері туризму, розгляд основних моделей державного управління туристичною галуззю в різних країнах світу, ознайомлення із структурою, специфікою та хронологією державного керування туризмом в Україні, розуміння сутності стандартизації в туризмі, міжнародної діяльності у сфері стандартизації, знання видів стандартів, порядку їх розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування.

Предмет дисципліни: загальні закономірності, принципи формування, функціонування та розвиток системи стандартизації і сертифікації в сфері туристичної діяльності.

Міждисциплінарні зв'язки з такими дисциплінами професійного спрямування як “Організація та технологія обслуговування в готелях”, ”Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства”, “Технологія і організація туристичного обслуговування”, ” Будівлі і обладнання”, “Естетичне оформлення готелів і ресторанів”, “Організація екскурсійного обслуговування “- є підґрунтям для вивчення дисципліни, здатність організовувати процеси туристичного обслуговування, технологічних процесів обслуговування в готелях і ресторанах .

Після завершення вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- роль стандартизації, сертифікації в управлінні якістю продукції;
- основні етапи розробки державного стандарту;
- застосування стандартів серії ISO-9000;
- роль метрологічного забезпечення в управлінні якістю продукції;

переваги сертифікації для виробників, споживачів товарів та економіки держави в цілому;

завдання Держстандарту України в галузі сертифікації;

етапи процесу сертифікації;

нормативні документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг і туристичного обслуговування;

види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

проводити перевірки супровідних документів на товари, що надходять до закладу: сертифіката відповідності державної системи сертифікації, посвідчення про якість;

розробляти технічні умови на напівфабрикати та готову продукцію;

визначати відповідність стандартів та інших документів зі стандартизації, які затверджуються на підприємстві сучасному рівню розвитку країни;

вносити пропозицій, щодо перегляду застарілих стандартів, які діють на підприємстві; формувати та користуватися банком технічних умов, стандартів, відстежувати зміни у них на основі чого підтримувати високий рівень якості послуг.

Важливим результатом вивчення дисципліни є формування **компетентностей:**

1) здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань із стандартизації;

2) здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми із стандартизації;

3) здатність виконувати професійні обов'язки фахівця туристичної сфери;

4. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні.

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.

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, 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. 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.

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/

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 стандартизації. 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. 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).

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, Директиви ЄС “нового підходу”. Добровільна сертифікація. Національна система сертифікації України. 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.

Тема 6. Стандартизація туристичних послуг.

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.

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, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності. Показники послуг, підтверджені 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.

Тема 8. Сертифікація екскурсій.

Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені 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.

Тема 9. Сертифікація засобів розміщення.

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 освітлення приміщень. Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека. Принципи якості у сфері готельних послуг. 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 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.

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.

5. Структура навчальної дисципліни

№ заняття	Назва змістовних тем	Кількість годин				
		денна форма				
		усього	у тому числі			
аудиторні	лекції		Сем. заняття	самроб		
Тема 1. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні.		8	4	2	2	4
1	Історичні етапи розвитку стандартизації і сертифікації.					
2	Пріоритетні завдання стандартизації і сертифікації .					
3	Органи державної влади з питань стандартизації і сертифікації.					
	Семінарське заняття №1 Міжнародні організації з питань стандартизації.					
Тема 2. Основи державної політики у сфері туризму.		10	6	2	4	4
1	Управління туристичною діяльністю в Україні.					
2	Реалізація державної політики в галузі туризму.					
3	Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму.					
	Семінарське заняття № 2. Міжнародна діяльність України в області стандартизації.					
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств.		6	2		2	4
1	Завдання ліцензування.					
2	Ліцензія як дозвільний документ.					
3	Повноваження органів державної влади у сфері ліцензування.					
	Семінарське заняття № 3. Ліцензування діяльності туристичних підприємств.					
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації.		12	6	2	4	6
1	Національна система стандартизації в Україні.					

2	Органи та служби стандартизації.					
3	Комплекс нормативних документів.					
4	Система контролю за впровадженням і виконанням нормативних документів.					
	Семінарське заняття №4 Стандарти ISO з туризму.					
Тема 5. Сертифікація послуг: мета , завдання, сутність.		10	4	2	2	6
1	Поняття про відповідність.					
2	Національна система сертифікації України.					
3	Сертифікація послуг.					
4	Порядок сертифікації послуг.					
	Семінарське заняття № 5 Національний стандарт України «Ресторанне господарство».					
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг.		10	4	2	2	6
1	Визначення понять туристичних послуг.					
2	Об'єкти стандартизації.					
3	Завдання стандартизації в галузі туризму.					
4	Вимоги до основних характеристик туристичних послуг.					
5	Стандарти на туристичний продукт - основа сертифікації.					
	Семінарське заняття № 5 Міжгалузевий стандарт «Послуги громадського харчування».					
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах.		8	2		2	6
1	Правила сертифікації туристичних послуг готелів.					
2	Нормативні акти, які регламентують сертифікацію.					
3.	Технологічна документація тура.					
	Семінарське заняття № 6. Національна система стандартизації і сертифікації в Україні.					

Тема №8.Сертифікація екскурсійного обслуговування.		8	2		2	6
1	Екскурсійне обслуговування: загальна характеристика.					
2	Вимоги до оформлення послуги “екскурсія”.					
3	Вимоги до забезпечення безпеки туристів.					
4	Нормативні документи сертифікації послуги “екскурсія”.					
Семінарське заняття № 7.Міжгалузевий стандарт «Туристично-екскурсійне обслуговування» .						
Тема №9. Сертифікація засобів розміщення.		10	4	2	2	6
1	Класифікація готелів в Україні.					
2	Принципи якості у сфері готельних послуг.					
3	Основні положення нормативних документів.					
Семінарське заняття № 8. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення».						
Тема № 10.Захист прав споживачів як основа стандартів якості.		8	2		2	6
1	Право споживача на інформацію про послугу.					
2	Законодавство України “ Про захист прав споживачів.”					
3	Якість продукції – основа політики туристичної сфери.					
Семінарське заняття № 9 . Стандарти якості в туристичній сфері.						
Всього		90	36	12	24	54

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	К-сть годин
	Тема 1: Історичні етапи розвитку стандартизації і сертифікації.	2
	Тема 2: Міжнародні інститути стандартизації: Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO).	2
	Тема 3: Директиви ЄС в області стандартизації.	2
	Тема 4: Європейський комітет з стандартизації (CEN).	2
	Тема 5: Міжнародна організація з стандартизації (ISO).	2
	Тема 6: Значення основних категорій ДСТУ ISO серії 900-2007.	2
	Тема 7: Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000 в Україні.	2
	Тема 8: Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація роботи з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.	2
	Тема 9: Сертифікація послуг: сутність, завдання.	2
	Тема 10: Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму.	2
	Тема 11: Закон України «Про туризм»: безпека в галузі туризму.	2
	Тема 12: Закон України «Про туризм» Ліцензування туристичної діяльності.	2
	Тема 13: Стандартизація послуг в галузі туризму.	2
	Тема 14: Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу.	2
	Тема 15: Шенгенські угоди: значення державних норм і стандартів в туризмі на міжнародному рівні.	2
	Тема 16: Реєстрація та ліцензування юридичних і фізичних осіб в Україні.	2
	Тема 17: Ліцензія як дозвільний документ.	2
	Тема 18: Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності»	2
	Тема 19: Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.	1
	Тема 20: Перелік документів, для отримання ліцензії.	2
	Тема 21: Добровільна сертифікація.	2
	Тема 22: Держстандарти України (ДСТУ).	2
	Тема 23: Галузеві стандарти України (ГСТУ).	2
	Тема 24: Захист прав споживачів як основа стандартів якості туристичної послуги.	2
	Тема 25: Класифікація готелів в Україні.	2
	Тема 26: Держстандарт України «Класифікація готелів»	1

	Тема 27: Держстандарт України. Технічне забезпечення готелів.	2
	Тема 28: Принципи якості у сфері готельних послуг.	2
Всього:		54

9. Методи навчання

Методи оволодіння знаннями (словесні, наочні), закріплення та застосування одержаних знань, формування умінь і навичок (практичні); репродуктивні, проблемного викладу, частково-пошукові, дослідницькі методи; самостійна робота; індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні; методи творчої діяльності, стимулювання і мотивування; робота з науковою літературою і веб ресурсами.

10. Методи контролю

Для перевірки рівня засвоєння знань , сформованих умінь і навичок використовуються методи усного контролю (репродуктивні, реконструктивні, творчі) .Використовуються також форми контрольного опитування у формі письмових та комп'ютерних тестів. Фронтальні та групові перевірки індивідуальних і практичних завдань, самостійних робіт.

Види контролю: попередній, поточний, заключний – **екзамен.**

11. Розподіл балів, які отримують студенти

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, практики	для заліку
5	відмінно	зараховано
4	добре	
3	задовільно	
2	незадовільно	не зараховано з можливістю повторного складання

Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів.

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсowego проекту (роботи), практики	Для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D		
50 – 59	E	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
0 – 25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

12. Критерії оцінювання рівня досягнень студентів

Оцінка	Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів із навчальної дисципліни «Основи менеджменту»
Незадовільно	2	<p><i>Студент:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> не вміє логічно обґрунтувати теоретичні положення; допускає суттєві помилки у відповідях, які мають здебільшого фрагментарний характер; не може розкрити зміст основних педагогічних понять.
Задовільно	3	<p><i>Студент:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> правильно викладає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного мислення; частково володіє ключовими педагогічними поняттями та термінами; уміє проілюструвати теоретичні положення прикладами; у відповіді неповно обґрунтовує висновки, припускається помилок під час узагальнення; під час розкриття окремих теоретичних положень припускається серйозних помилок, неточностей у розумінні та інтерпретації педагогічних явищ; зміст окремих питань викладає частково, непослідовно.
Добре	4	<p><i>Студент:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> достатньо володіє понятійним апаратом педагогічної науки; уміє логічно, послідовно, висловити власну думку, робити висновки та узагальнення; правильно розкриває основний зміст матеріалу; добре знає основні педагогічні закономірності і вміє використовувати їх при розв'язанні практичних завдань; комплексно вирішує поставлені завдання, правильно використовує довідкову літературу; у відповіді допускає 1-2 незначні неточності у використанні педагогічної термінології чи тлумаченні педагогічних явищ.
Відмінно	5	<p><i>Студент:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> повно, логічно і послідовно розкриває зміст питання; вільно володіє теоретичними основами і педагогічною термінологією; правильно застосовує одержані теоретичні знання для розв'язання практичних завдань, для аналізу педагогічних явищ; творчо підходить до вирішення поставлених завдань; гнучко використовує міжпредметні зв'язки в узагальненні інформації; демонструє ґрунтовні знання першоджерел, уміння самостійно розкривати їх зміст, робити узагальнення і висновки, використовуючи додаткову літературу; вільно володіє нормативною, сучасною українською мовою.

13. Методичне забезпечення

- Мультимедійні презентації.
- Навчальні посібники.
- Робоча навчальна програма.
 - Текстові та електронні варіанти тестів для поточного та підсумкового контролю знань студентів.
 - Список базової та допоміжної літератури.
 - Платформи для дистанційного навчання:
 1. Classroom: <https://classroom.google.com>
 2. <https://meet.google.com/>

14. Рекомендована література:

Базова:

1. Закон України "Про стандартизацію" //Урядовий кур'єр, №108, від 20 червня 2001 р.
2. Закон України "Про підтвердження відповідності" //Урядовий кур'єр, №108, від 20 червня 2001 р.
3. Закон України "Про акредитацію органів з оцінки відповідності" //Урядовий кур'єр, №108, від 20 червня 2001 р.
4. Закон України "Про захист прав споживачів", від 24 травня 2001р. №2438-111.
5. Закон Украины "О метрологии и метрологической деятельности" //Голос Украины. -№48 (1798) от 13 марта 1998 г.
6. Закон України —Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини (від 23 грудня 1997 року № 771/97 - ВР) //Стандартизація, сертифікація, якість. - 1998. - № 1. - С.2-7.
7. Закон України "Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності" //Голос України, №4, від 11.01.2006.
8. ДСТУ 2462-94 Сертифікація. Основні поняття. Терміни і визначення.

9. ДСТУ 2681-94 Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни і визначення.
10. ДСТУ 1.0:2003 Національна система стандартизації. Основні положення.
11. ДСТУ 1.3:2003 Національна система стандартизації. Правила створення технічних умов.
12. ДСТУ 1.4-93 Державна система стандартизації України. Стандарти підприємства. Основні положення.
13. ДСТУ 1.5:2003 Національна система стандартизації. Правила побудови, викладання, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів.
14. ДСТУ 3279-95 Стандартизація послуг. Основні положення.
15. ДСТУ 2708-1999 Повірка засобів вимірювальної техніки, організація та порядок проведення.
16. ДСТУ 3400-2000 Державні випробування засобів вимірювальної техніки. Основні положення, організація, порядок проведення і розгляду результатів.
17. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджені Наказом Держстандарту України від 27.01.99 №37.
18. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації. –х.: фактор, 2001. –204с.
19. Порядок проведення робіт зі стандартизації продукції іноземного виробництва, що виготовляється серійно. Наказ Держстандарту України від 18.08.98 №633, зареєстрований у Міністерстві Юстиції України 14.09.98 №657/3097. 154
20. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність», 15.06.2004р. №1765-IV
21. Закон України "Про стандартизацію", 17 травня 2001р., №2408-III.
22. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності”, 1 грудня 2005 р., №3164-IV. 6. Закон України "Про підтвердження відповідності", 17 травня 2001р., № 2406-III.
23. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999р. №37.

24. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999 р. №37.
25. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. Т.1. –К., 1998. -368с.
26. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. Т.2. –К., 1998. -215с.
27. Сертифікація харчової продукції в Україні. Довідник. –Львів: Леонорм, 1997. –166с.
28. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія
29. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. 38. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
30. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія
31. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
32. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
33. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
34. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
35. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів.
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.

Додаткова:

1. Боженко Л.І., Гутта О.Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навчальний посібник. –Львів: ПТВФ "Афіша", 2001. –176с.

2. Калита П. Я. Системы качества и международные стандарты ISO серии 9000. Часть 2. Общие рекомендации по разработке, внедрению и сертификации систем качества. - К.: Украинская Ассоциация качества, Межотраслевой центр —Прирост—, 1996. - 91с.
3. Полікарпов І.С., Доманцевич Н.І., Яцишин Б.П. Сертифікація товарів та послуг. Підручник для студентів кооперативних вищих навчальних закладів. К.: ТМЦ "Укоопосвіта", 2000. –350с.
4. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація: Підручник. –3-є вид., перероб. і доп. –К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 174с
- 5.Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г. А. Саранча. – К.: Центр навчальної літератури, 2006.–672 с.
- 6.Кондрашов С.И. Сертификация и подтверждение соответствия в Украине: учеб. пособие / С.И. Кондрашов, Л.В. Константинова и др. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2006. – 368 с.
- 7.Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація. підручник / В.В. Тарасова, А.С. Малиновська, М.Ф. Рибак [За заг. ред. В.В.Тарасової]. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 264 с.
- 8.Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник. – К.: Центр учб. Л-ри, 2010. – 336 с.
9. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: навч. посіб. – К., 2003. – 144 с. 5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. – К. – 179 с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг / за ред. Федорченка, І. М. Школа та ін.; Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. – Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. – 662 с.
11. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – № 6. – С. 17–20.
12. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 18–23. 44
13. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. – 2006. – № 7. – С. 66–68.
14. В'їзний туризм / авт. кол.: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва, О. О. Зеленська, Т. В. Григор'єва, О. Г. Пархоменко, В. Б. Дудко,

М. О. Михайловський, С. І. Бондар: навч. посіб. – Ніжин: Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.

15. 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.

16. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю. Управління якістю: підручник. – К.: МАУП, 2009.

17. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 3–9.

18. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг: підручник. – К., 2002. – 298 с.

20. Новиков В., Нікітюк О. Система управління безпекою харчових продуктів: Застосування методології «життєвих циклів» // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 2. – С. 50–52.

21. Огнева С. В. Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. – 2007. – № 3. – С. 92–93.

22. Огнева С. В. Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса // Стандарты и качество. – 2009. – № 7. – С. 97–98. 45

23. Огнева С. Нормирование требований к качеству и безопасности туристических услуг // Стандарты и качество. – 2010. – № 10. – С. 88–91.

24. 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.

25. Салухіна Н. Г., Башкатова О. І. Організація і технологія інспектування: навч. посіб. – К., 2003. – 213 с.

26. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: навч. посіб. – К., 2007. – 382 с.

27. Самойленко А. А. Сертифікація продовольчих товарів: навч. посіб. – К., 2006. – 212 с.

28. Седдон Д. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство. – 2005. – № 4. – С. 8–13.

29. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 3. – С. 57–61.

30. Солин А. Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. – 2006. – № 4. – С. 80–83. 46
31. Тетера В., Нелепов А., Цицилиано О. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 3. – С. 40–46.
32. Ткаченко Т. І. Сталый розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. – К., 2006. – 537 с.
33. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг: монографія. – К., 2006. – 234 с.
34. Трейер В. Услуги – современный подход // Стандарты и качество. – 2006. – № 7. – С.84–86.
35. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 3. – С. 4–5.
36. Цицилиано О. Д., Зіміна Г. К. Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2007. – № 1. – С. 66–71.
37. Чилилов А. Туристические услуги: Методология технического регулирования // Стандарты и качество. – 2006. – № 4. – С. 34–35.
38. Шаповал В. Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2006. – № 2. – С. 6–14.
39. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – № 5. – С. 16–20.
40. Юзьків Я., Цицилиано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 3. – С. 25–39.
41. Язвінська О. М. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // Юрид. Україна. – 2004. – № 2. – С. 55– 62.
42. Язвінська О. М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн.України. – 2003. – № 49. – С. 10; № 51. – С. 12.

16. Інформаційні ресурси

Нормативні акти України – www.nau.kiev.ua

Офіційний сайт Кабінету Міністрів України – www.kmu.gov.ua

Офіційний сайт Держспоживстандарту України – www.dssu.gov.ua

Державна служба туризму і курортів України – www.tourism.gov.ua

Викладач _____ Е.М.Вольвин