ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ**

ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА

**ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ ДО ЗАЛІКУ**

**навчальної дисципліни «Стандартизація в готелях і ресторанах»**

**Спеціальності: 242 «Туризм»**

Програмові вимоги навчальної дисципліни «Стандартизація в готелях і ресторанах»

для студентів спеціальності: 242 «Туризм» ***складені***

« 31 » серпня 2021 року

Розробник:

Викладач – Вольвин Е.М., спеціаліст вищої категорії

Схвалено на засіданні циклової комісії професійної та практичної підготовки

(спеціальність «Туризм» )

Протокол №1 від «31» серпня 2021 року

Голова циклової комісії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.М.Вольвин

.

**ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ ДО ЗАЛІКУ**

1.Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.

2.Міжнародні інститути стандартизації:

3.Директиви ЄС з стандартизації.

4.Євро-Азіатська Рада зі стандартизації.

5.Європейський комітет зі стандартизації (CEN).

6.Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).

7.Міжнародна організація зі стандартизації тестування (ISTO).

8.Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації.

9. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900–2007.

10. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: еволюція розвитку стандартів.

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

12. Сертифікація послуг: сутність, завдання.

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

14. Закон України “Про туризм”: Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.

15. Закон України “Про туризм”: Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.

16. Закон України “Про туризм”: Ліцензування туристичної діяльності.

17. Державна політика у сфері туризму в різних країнах світу.

18. Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні.

19. Мета, завдання та об’єкти ліцензування.

2014. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог.

15. Основні принципи державної політики у сфері ліцензування.

16. Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

18. Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії.

19. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні.

20. Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг.

21. Державний контроль за додержанням ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

22. Національна система стандартизації України.

23. Структурні елементи Національної системи стандартизації України.

24. Поняття про Держспоживстандарт України.

25. Стандарти підприємств, технічні комітети, технічні умови України.

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

27. Інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації.

28. Об’єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.

29. Державна програма розвитку еталонної бази на 2006–2010 роки.

30. Національна система сертифікації України.

31. Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО).

32. Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, УкрНДІССІ, УкрНДНЦ.

33. Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування.

34. Критерії оцінки якості послуг: матеріальні послуги, нематеріальні послуги.

35. Методи перевірки послуги, обслуговування, пасажирські і вантажні перевезення.

36. Процес надання послуги, сервіс, сервісні послуги, властивості послуг.

37. Сертифікація послугв туризмі.

38. Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування.

39. Процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги.

40. Технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування.

41. Завдання стандартизації у сфері туризму.

42. Об’єкти стандартизації.

43. Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування.

44. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування.

45. Держстандарт України “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”.

46. Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож.

47. Обов’язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю.

48. Стандарти на туристичний продукт — основа сертифікації.

49. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення.

50. Вимоги до нормативних документів сертифікації туристичних послуг, порядок проведення, схеми сертифікації.

51. Сертифікація туристичних послуг: інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.

52. Показники послуг, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію.

53. Держстандарт України на вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.

54. Документація щодо забезпечення безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.

55. Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації.

56. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.

57. Вимоги до змісту технологічної документації.

58. Етапи надання туристичної послуги. Проектування контролю якості.

59. Проектування послуги “туристична подорож”, розробка програми обслуговування.

60. Показники екскурсійного обслуговування, підтверджувані при сертифікації.

61. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії.

62. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів на екскурсіях.

63. Оформлення документації на екскурсійний маршрут.

64. Специфічні вимоги до проектування послуги “екскурсія”.

65. Оформлення результатів проектування послуги ”екскурсія”, технологічна документація.

66. Класифікація готелів і мотелів в Україні.

67. Держстандарт України “Класифікація готелів”.

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

69. Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.

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

71. Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів. Стандарти підприємств.

72. 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”.

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

74. Основні положення ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

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

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

77. Якість продукції і захист споживача.

78. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг.

79. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя і здоров’я.

80. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України “Про захист прав споживачів”: