

# Стандартизація та сертифікація у сфері послуг

**Викладач:** к. е. н. Бурдельна Г. О.

**В результаті опанування дисципліни студент має знати:**

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- напрями державного регулювання сфери послуг;
- порядок оформлення ліцензій на надання послуг;
- законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації послуг;
- правила сертифікації послуг;
- основи безпеки обслуговування;
- загальні вимоги до підприємств, що надають послуги;
- види санкцій за недотримання стандартів обслуговування.

**уміти:**

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

**Формат:** дисципліна циклу професійної підготовки

**Обсяг:** 6 кредитів ECTS, з яких 30 годин лекційних занять, 30 годин групових занять та 120 годин самостійної роботи; 34 % аудиторного навантаження.

**Мета:** вивчення і засвоєння науково-теоретичних основ стандартизації і сертифікації послуг, їх головних методологічних та організаційних положень.

**Тематика курсу:**

**Тема 1.** Стандартизація як важлива складова системітехнічного регулювання

**Тема 2.** Історія становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації

**Тема 3.** Основна термінологія стандартизації

**Тема 4.** Методичні засади стандартизації

**Тема 5.** Національна система стандартизації України

**Тема 6.** Порядок розроблення, затвердження та впровадження стандартів

**Тема 7.** Сутність сертифікації та її історичний розвиток

**Тема 8.** Стандартизація термінів у галузі сертифікації

**Тема 9.** Види сертифікації. Схеми, засоби і методит здійснення сертифікації

**Тема 10.** Сертифікація і технічні бар'єри в торгівлі

**Тема 11.** Національна система сертифікації України

**Тема 12.** Сертифікація готельних послуг

**Тема 13.** Сертифікація послуг автомобільного транспорту

**Тема 14.** Сертифікація послуг з ремонту та технічного обслуговування дорожніх транспортних засобів та їх складових

**Тема 15.** Сертифікація послуг громадського харчування

**Тема 16.** Сертифікація систем якості.

# Стандартизація та сертифікація у сфері послуг

## Компетентності:

- ЗК 2.** Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях, в т.ч. бізнесу у сфері послуг
- ЗК 10.** Здатність діяти відповідально та свідомо
- ЗК 12.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя
- СК 5.** Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг у сфері бізнесу, підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності
- СК 6.** Здатність здійснювати діяльність з дотриманням вимог нормативно-правових документів, у сфері підприємницької, торговельної та біржової діяльності, а також бізнесу у сфері послуг
- СК 7.** Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур

## Програмні результати:

- ПРН 2.** Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг, підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності
- ПРН 5.** Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності
- ПРН 10.** Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства
- ПРН 11.** Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці, зокрема у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг
- ПРН 15.** Оцінювати характеристики товарів і послуг у сфері бізнесу, підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів
- ПРН 16.** Знати основи нормативно-правового забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур, а також бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, і застосовувати їх на практиці

# Стандартизація та сертифікація у сфері послуг

## Оцінювання та види робіт:

**Дискусії, розрахункові завдання, кейси** проводяться в малих групах під час практичних занять за їх тематикою. Враховується правильність, точність, змістовність, вміння висловити власну точку зору та обґрунтувати на основі теоретичних положень, норм законодавства, статистичних даних, аналітичних матеріалів - до 25 балів протягом семестру

**Творчо-проектне завдання** передбачає командну роботу з обґрунтування системи стандартизації та сертифікації у сфері послуг та розробку проекту її втілення з урахуванням маркетингової, функціональної/технологічної та фінансової складових - 25 балів

**Підсумковий спіч** проводиться за результатами творчо-проектного завдання у формі виступу з презентацією та відповідей на питання аудиторії. - 10 балів

**Екзамен** – 40 балів

## Матеріально-технічне забезпечення:

Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер);

Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;

OS: Windows, Android, iOS;

Browsers: Chrome / Opera / Mozilla Firefox / MS Edge;

Програмне забезпечення: Word, Excel, PowerPoint; Skype, Zoom, Google Meet; GantProject; Бітрікс24 CRM; Trello

Система електронного навчання Moodle 3.9;

Тренінгова аудиторія (дошка, фліпчарт, комплект канцелярського приладдя для творчості: маркери, олівці, стікери, кольоровий папір, клей, ватман, блокнот для фліпчарту)

## Академічна доброчесність:

передбачає індивідуальне виконання практичних завдань, контрольних робіт. У разі наявності текстових збігів, копіюванні або фальсифікації даних, робота не буде зараховуватися.