

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.