

# ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>КУРС ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ І МЕТРОЛОГІЯ</b> .....	6
<b>ТЕМА 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	6
<b>ТЕМА 2. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА СИСТЕМИ ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ</b> .....	10
2.1. Мета, завдання та функції стандартизації .....	10
2.2. Міжнародна та національна організації зі стандартизації .....	13
2.3. Національна система стандартизації України .....	16
2.4. Методичні принципи стандартизації .....	20
2.5. Методи стандартизації .....	22
2.6. Національний орган стандартизації (НОС) .....	23
2.7. Категорії та види стандартів .....	25
2.8. Загальні вимоги до змісту розділів технічних умов .....	30
<b>ТЕМА 3. СУТНІСТЬ СЕРТИФІКАЦІЇ. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТЕРМІНІВ У ГАЛУЗІ СЕРТИФІКАЦІЇ</b> .....	32
3.1. Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання .....	32
3.2. Мета сертифікації .....	33
3.3. Стандартизація термінів у галузі сертифікації .....	34
3.4. Види сертифікації .....	36
<b>ТЕМА 4. СЕРТИФІКАЦІЯ ВІДПОВІДНОСТІ ПОСЛУГ</b> .....	42
4.1. Класифікація послуг .....	42
4.2. Якість послуг .....	45
4.3. Стандартизація та сертифікація в сфері послуг .....	46
4.4. Сертифікація готельних послуг .....	48
4.5. Сертифікація послуг ресторанного господарства .....	57
4.6. Система управління безпечністю харчових продуктів НАССР .....	61
<b>ТЕМА 5. МЕТРОЛОГІЯ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ МЕТРОЛОГІЇ. ОСНОВИ ТЕХНІЧНИХ ВИМІРЮВАНЬ</b> .....	66
5.1. Основні завдання наукової метрології .....	66
5.2. Основні етапи розвитку метрології .....	68
5.3. Основні поняття, терміни і визначення метрології .....	70
5.4. Фізичні величина та їх вимірювання .....	71
5.5. Одиниці вимірювань .....	73

5.6. Засоби вимірювань та їх метрологічна характеристика .....	74
5.7. Характеристика факторів, що впливають на результат вимірювання .....	76
<b>ТЕМА 6. МЕТРОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ. РОЗВИТОК КВАЛІМЕТРІЇ ЯК НАУКИ .....</b>	<b>80</b>
6.1. Розвиток кваліметрії як науки .....	80
6.2. Показники якості .....	81
6.3. Вимірювання якості .....	82
6.4. Експертна оцінка якості продукції, послуг .....	83
<b>ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК .....</b>	<b>85</b>
<b>ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ .....</b>	<b>103</b>
<b>САМОСТІЙНА РОБОТА .....</b>	<b>107</b>
<b>МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ .....</b>	<b>110</b>
<b>ТЕСТИ ДЛЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ .....</b>	<b>112</b>
<b>НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ .....</b>	<b>148</b>
Закон України «Про стандартизацію» .....	148
Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» .....	152
Закон України Про метрологію та метрологічну діяльність .....	161
Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства .....	170
Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг .....	178
ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів ....	187
Форма знака відповідності технічним регламентам .....	206
Закон України «Про туризм» .....	208
Закон України Про ліцензування видів господарської діяльності	222
<b>МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....</b>	<b>223</b>

# ВСТУП

Виробництво якісної продукції, розвиток національної економіки в цілому неможливі без розробки і прийняття відповідних стандартів та виконання точних вимірювань, які в свою чергу, впливають на всі напрями соціальної сфери – освіту, захист прав споживачів, охорону здоров'я, безпеку життя, відпочинок, захист довкілля. Постійне підвищення якості товарів та послуг є нині одним з базових економічних і політичних завдань для всіх галузей народного господарства України.

Сьогодні галузь готельно-ресторанного господарства характеризується значними динамічними процесами, внаслідок яких виникають зміни структурно-функціональних параметрів підприємств, збільшується асортимент продукції різних національних кухонь, розширюється номенклатура додаткових послуг, застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування. Усі ці складні й неоднозначні зміни впливають на вимоги до якості послуг, додаючи їм нових характеристик і критеріїв оцінки. До того ж послідовна інтеграція у світове економічне співтовариство теж зумовлює необхідність цілеспрямованих дій щодо взаємоузгодження та вдосконалення чинної нормативної документації, яка б сприяла міжнародному обміну послугами, підвищенню якості й конкурентоспроможності на всіх рівнях виробництва та надання послуг заради кінцевої мети – задоволення вимог споживачів.

Таким чином, готельно-ресторанне господарство потребує професійних знань, які б досконало знали найсуттєвіші матеріали та положення системи Національної стандартизації України і Державної метрологічної служби, нормативні документи системи сертифікації, основні правила стандартизації і сертифікації закладів готельно-ресторанного господарства, а також засоби вимірювань та кваліметрію.

Знання, отримані студентами під час вивчення дисципліни, дозволять забезпечити високу кваліфікацію майбутніх спеціалістів у їх багатогранній діяльності, використовувати досягнення стандартизації, сертифікації та метрології в управлінні якістю продукції і послуг, сприяти прийняттю самостійних правильних рішень в умовах жорсткої конкуренції під час розгляду наукових і виробничо-господарських завдань для одержання високих результатів.

# КУРС ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ І МЕТРОЛОГІЯ»

## 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

**Стандартизація** – діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання реально існуючих чи можливих завдань.

**Сертифікація** – дії третьої сторони, які доводять, забезпечують необхідну впевненість в тому, що продукція ідентифікована належним чином, процес або послуга відповідають конкретному нормативному документу.

**Метрологія** – наука про вимірювання, методи і засоби забезпечення їх єдності та способи досягнення необхідної точності.

**Мета вивчення дисципліни** – формування у студентів знань, вмінь та навичок, які забезпечують їх кваліфіковану участь у реалізації вимог нормативних документів системи сертифікації та стандартизації, а також єдності вимірювань, поширених і затверджених законодавчими актами.

**Завданням** освоєння дисципліни «Стандартизація, сертифікація і метрологія» є придбання професійних компетенцій, що дозволяють ширше використовувати методи забезпечення високої якості продукції, робіт і послуг, заснованих на тріаді «стандартизація, метрологія та підтвердження відповідності», а також

- підготовка нової генерації спеціалістів, здатних розв'язувати складні господарські проблеми у сфері стандартизації, сертифікації та метрології;
- вивчення основних відомостей із стандартизації, сертифікації та метрології;

- розвиток та поглиблення набутих знань для надання споживачам індустрії гостинності якісних готельно-ресторанних послуг.

Стандартизація, метрологія, сертифікація акумулюють найновіші досягнення науки і техніки, органічно поєднують фундаментальні та прикладні галузі науки. Вони не тільки сприяють швидкому впровадженню наукових досягнень в практику, але й допомагають визначити найбільш економічні та перспективні напрями розвитку науково-технічного прогресу і народного господарства країни.



Все це досягається завдяки:

- створенню нормативних вимог до якості сировини, продукції, процесів, послуг;
- створенню єдиної системи показників якості продукції, способів її випробувань та контролю;
- забезпеченню єдності та правильності вимірювань у країні;
- удосконаленню систем термінології і позначень у різних галузях;
- створенню системи нормативної документації.

Значення стандартизації, сертифікації і метрології у забезпеченні регулювання якості надання послуг в готельно-

ресторанному господарстві визначається **функціями**, які вони виконують у готельному та ресторанному бізнесі:

- **нормативна** – формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів;
- **регулятивна** – вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача;
- **соціальна** – забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів.

Вміле поєднання усіх цих функцій в готельно-ресторанній діяльності робить її успішною.

### **Змістовні модулі:**

**Модуль 1.** Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання. Основні поняття та принципи стандартизації. Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації. Організаційно-методичні основи стандартизації. Національна система стандартизації України. Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації. Законодавство України і технічні регламенти у сфері стандартизації готельно-ресторанних послуг.

**Модуль 2.** Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації. Види сертифікації. Схеми, засоби та методи здійснення сертифікації. Концептуальні принципи національної політики в галузі сертифікації. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні. Сертифікація товарів. Сучасні концепції системи НАССР. Сертифікація послуг. Сертифікація систем управління якістю. Законодавство України у сфері сертифікації.

**Модуль 3.** Основи метрології. Етапи розвитку та основні поняття метрології. Основи технічних вимірювань. Основи теорії вимірювань. Метрологічне забезпечення єдності вимірювань. Метрологічне забезпечення якості продукції. Розвиток кваліметрії як науки. Законодавство України у сфері метрології.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні **знати:**

- основні поняття та принципи стандартизації;
- національну систему стандартизації України;
- організаційно-методичні основи стандартизації;
- основні законодавчі акти і технічні регламенти у сфері стандартизації готельно-ресторанних послуг;
- сутність сертифікації;
- схеми, засоби та методи здійснення сертифікації;
- порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг);
- сертифікацію товарів, послуг та систем управління якістю;
- основи метрології;
- основи теорії вимірювань;
- метрологічне забезпечення єдності вимірювань;
- метрологічне забезпечення якості продукції.

***вміти:***

- вільно орієнтуватись у поняттях та принципах стандартизації у готельно-ресторанній сферах послуг;
- застосовувати схеми, засоби та методи проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) а також систем управління якістю;
- аналізувати існуючий потенціал підприємства сфери послуг щодо здійснення того чи іншого виду сертифікації, користуючись статистичною та плановою документацією та стандартними методиками.
- застосовувати метрологічне забезпечення якості продукції, послуг.

## **2. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВА СКЛADOVA СИСТЕМИ ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ**

- 2.1. Мета, завдання та функції стандартизації
- 2.2. Міжнародна та національна організації зі стандартизації
- 2.3. Національна система стандартизації України
- 2.4. Методичні принципи стандартизації
- 2.5. Методи стандартизації
- 2.6. Національний орган стандартизації (НОС)
- 2.7. Категорії та види стандартів
- 2.8. Загальні вимоги до змісту розділів технічних умов, їх реєстрація.

### **2.1. Мета, завдання та функції стандартизації**

Безперечно, що одним з найдієвішим і загально визнаним світовою спільнотою, урядовими інституціями та бізнесовими колами добровільним механізмом є стандартизація на засадах консенсусу та узгодженості на різних рівнях стандартизації (міжнародному, регіональному, національному, підприємства).

Стандартизація є одним з найбільш результативних шляхів удосконалювання виробничих і торгівельних відносин, зниження витрат, підвищення якості та конкурентоспроможності продукції. Вона встановлює правила, загальні принципи чи характеристики стосовно різних видів діяльності або її результатів (тобто продукції, процесів, робіт, послуг), розробляючи і приймаючи доступні всім нормативні документи, стандартизація спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості, і це стає можливим за умови, що нормативні документи ґрунтуються на досягненнях науки, техніки та практичного досвіду і створюють за участі всіх заінтересованих сторін з урахуванням потреб суспільства в цілому.

**Стандартизація** – встановлення та запровадження стандартів (тобто нормативно-технічних документів, які встановлюють єдині



обов'язкові вимоги щодо типів, розмірів, якості, норм й інших особливостей продукції та послуг) з метою упорядкування діяльності в певній галузі економічного використання ресурсів, підтримки техніки безпеки, підвищення якості продукції (процесів, робіт, послуг).

**Мета стандартизації** – оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації.

**Головне завдання стандартизації** – створювати системи нормативної документації, що визначають прогресивні вимоги до продукції та послуг.

### **Основні завдання стандартизації:**

- реалізація єдиної технічної політики в сфері стандартизації, сертифікації та метрології;
- захист інтересів споживачів та держави в питаннях безпеки продукції, охорони здоров'я;
- забезпечення якості продукції відповідно з досягненнями науки та техніки;
- забезпечення уніфікації, сумісності та взаємозамінності продукції, її надійності;
- раціональне використання всіх ресурсів, поліпшення техніко-екологічних показників виробництва;
- безпека народногосподарських об'єктів і попередження аварій та техногенних катастроф;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації, проведення державної політики в області ресурсозбереження;
- усунення технічних та термінологічних перешкод для створення конкурентоспроможної продукції та її виходу на світовий ринок;
- упровадження та застосування сучасних виробничих та інформаційних технологій;
- співучасть у забезпеченні обороноздатності та мобілізаційної готовності країни.

### Функції стандартизації:

<b>цивілізуюча</b>	– гармонізація документів, методів та засобів якості життя із світовими аналогами
<b>інформаційна</b>	– інформатизація з використанням уніфікованих методів та засобів
<b>документуюча</b>	– документація процесів
<b>ресурсозберігаюча</b>	– раціональне та економне використання ресурсів
<b>соціокультурна</b>	– досягнення сумісності та взаємозамінності
<b>комунікативна</b>	– нормалізація соціальних методів та засобів зв'язку
<b>економічна</b>	– зниження собівартості продукції, процесів, послуг
<b>охоронна</b>	– забезпечення екобезпеки та вітабезпеки
<b>нормативна</b>	– формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів
<b>регулятивна</b>	– вплив на ринок товарів і послуг; усунення технічних бар'єрів в торгівлі; захист вітчизняного виробника та споживача
<b>соціальна</b>	– забезпечення безпеки товарів, процесів, послуг; забезпечення якості товарів та послуг; захист прав споживачів

### Результати стандартизації

За версією [ISO](#) найважливішими результатами стандартизації повинні бути:

- підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню;
- усунення перешкод у торгівлі;
- сприяння науково-технічному співробітництву.

## 2.2. Міжнародна та національна організації зі стандартизації

У 1946 році в Лондоні, на базі існуючого Координаційного Комітету оснований Міжнародну організацію зі стандартизації (International Standardization Organization – **ISO**).

За версією **ISO** найважливішими результатами стандартизації повинні бути:

- підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню;
- усунення перешкод у торгівлі;
- сприяння науково-технічному співробітництву.

ISO сьогодні – це 160 країн-учасниць, близько 3000 структурних підрозділів технічних комітетів (ТК); 650 підкомітетів; 2188 робочих груп; це – понад 15000 опублікованих стандартів ISO;

ISO як неурядова організація користується консультативним статусом ООН і є найбільшою міжнародною організацією в галузі стандартизації і сертифікації з широкого кола питань. До основних пріоритетів діяльності ISO, передусім, належать:

- заходи, які сприяють координації та уніфікації національних стандартів;
- розроблення та затвердження міжнародних стандартів;
- обмін інформацією з проблем стандартизації;
- співробітництво з іншими міжнародними організаціями, які зацікавлені у вирішенні суміжних проблем, і на їх прохання, вивчає проблеми стандартизації та ін.

У 1961 році на нараді в Парижі представники національних організацій зі стандартизації утворили Комітет європейської координації стандартів, який нині відомий назвою **Європейський комітет стандартів (CEN)**.

Головним завданням цього комітету є розроблення загальних стандартів для країн, що входять до Європейського економічного співтовариства та Європейського товариства вільної торгівлі.

Важливо зазначити, що на національні системи стандартизації має вплив політичний та економічний вибір, зроблений суспільством.

Незважаючи на швидкий розвиток міжнародної стандартизації та застосування єдиних загальноприйнятих принципів організації робіт, у сучасному світі є відмінні системи стандартизації.

Відокремлюють три основні моделі:

- північноамериканську,
- японську
- європейську.

**Північноамериканська модель** базована на ринку та конкуренції як основі його ефективного існування. Головне завдання держави – забезпечити стабільні умови функціонування ринку без прямого втручання. Це обумовило принципи організації системи стандартизації: добровільні стандарти, які розробляють науково-технічні чи професійні товариства, і технічні регламенти, прийняті органами державного управління.

Систему характеризує велика кількість стандартів, дублювання та неузгодженість вимог. Прикладом такої моделі є система стандартизації США.

**Японська модель** базована на тісній співпраці економічних кіл та органів державного управління. Стандарти розробляють промисловці в рамках професійних об'єднань у співробітництві з відповідним міністерством, що затверджує стандарти. Особливістю системи є спрямованість на внутрішній японський ринок, який створена система ефективно захищає, оскільки заінтересовані зарубіжні сторони позбавлено прав участі в стандартизації.

**Європейська модель** підтримує загальну для всіх країн Західної Європи концепцію розвинутої держави, зобов'язаної узгоджувати демократичні, соціальні та культурні інтереси суспільства з ринковою економікою. Національні органи є асоціаціями, з якими уряди укладають угоди щодо виконання окремих державних управлінських функцій.

З придбанням Україною незалежності в 1991 році Постановою Кабінету Міністрів України №293 від 23.09.91 була створена

державна система стандартизації на базі Українського республіканського управління Держстандарту СРСР.

У травні 1993 року вийшов Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію».

У 1998 році Держстандартом України була розроблена «Концепція розвитку національних систем стандартизації, сертифікації і акредитації», яка узагальнює досягнення багаторічного досвіду стандартизації і визначає завдання по актуалізації цілей і методів стандартизації, вибору пріоритетних напрямків стандартизації і міжнародного співробітництва, гармонізації основної термінології з основними документами ISO, IEC, COT та ін.

При цьому підкреслюється необхідність практичної реалізації прийнятих у міжнародній практиці економічної, соціальної і комунікативної функцій стандартизації, що є однією з умов приєднання України до COT.

У травні 2001 року Президентом України був підписаний закон України «Про стандартизацію», що набрав сили 20 червня 2001 року. Цей закон установлює правові й організаційні основи стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення єдиної політики в цій сфері.

За останні роки закон України був редагований відповідно до вимог ISO і Угоди асоціації між Україною і ЄС.

У даний час діючим є Закон України «Про стандартизацію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058) {Із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015, ВВР, 2015, № 14, ст.96}

Цей Закон установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення формування та реалізації державної політики у відповідній сфері.

В Україні стандартизація, що має державний характер, спрямована на забезпечення:

- єдиної технічної політики;
- захисту інтересів вітчизняних виробників та споживачів продукції (процесів, робіт, послуг);
- економії всіх видів ресурсів;

- відповідності продукції (процесів, робіт, послуг) світовому рівню якості та надійності;
- гармонізації національних нормативних документів зі світовими аналогами;
- відповідності вимог нормативних документів законодавчим актам;
- сприяння виходу української продукції на світовий ринок.

**Державна політика в області стандартизації базується на таких принципах:**

- забезпечення участі фізичних і юридичних осіб у розробці стандартів і вільного вибору ними видів стандартів при виробництві або постачанні продукції, якщо інше не передбачено законодавством;
- відкритості і прозорості процедур розробки і прийняття стандартів з урахуванням інтересів усіх зацікавлених сторін, підвищення конкурентноздатності продукції вітчизняних виробників;
- доступності стандартів і інформації про них для користувачів;
- відповідності стандартів законодавству;
- адаптації до сучасних досягнень науки і техніки з урахуванням стану національної економіки;
- пріоритетності прямого впровадження в Україні міжнародних і регіональних стандартів;
- дотриманні міжнародних і європейських правил і процедур стандартизації;
- участі в міжнародній (регіональній) стандартизації.

## **2.3. Національна система стандартизації України**

**Національна система стандартизації** включає комплекс взаємопов'язаних правил і положень, які регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни.

**Цілі стандартизації** можна підрозділити на *загальні і конкретні*, що стосуються забезпечення відповідності.

*Загальні цілі* впливають насамперед зі змісту поняття. Конкретизація загальних цілей для української стандартизації пов'язана з виконанням тих вимог стандартів, що є обов'язковими.

До них відносяться розробка норм, вимог, правил, що забезпечують: безпеку продукції, робіт, послуг для життя і здоров'я людей, навколишнього середовища і майна; сумісність і взаємозамінність виробів; якість продукції: робіт і послуг відповідно до рівня розвитку науково-технічного прогресу, єдність вимірювання; економію усіх видів ресурсів; безпеку господарських об'єктів, яка пов'язана з можливістю виникнення різних катастроф і надзвичайних ситуацій; обороноздатність і мобілізаційну готовність країни.

*Конкретні цілі* стандартизації відносяться до визначеної області діяльності, галузі виробництва товарів і послуг, того або іншого виду продукції, підприємству тощо.

Наслідком діяльності в галузі стандартизації є створення нормативних документів.

**Нормативний документ (НД)** – це документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів.

Через нормативні документи стандартизація впливає на сфери трудової діяльності людини, на розвиток народного господарства країни, прискорення науково-технічного прогресу, економію та раціональне використання сировини, матеріалів, енергетичних ресурсів, підвищення якості продукції (процесів, робіт, послуг).

НД розробляються на об'єкти стандартизації, які обов'язкові для використання в певних галузях діяльності, в установленому порядку і затверджуються компетентними органами.

До нормативних документів належать **стандарти, технічні умови, зводи правил, регламенти, керівні нормативні документи, державні класифікатори** тощо.

<b>Об'єкт стандартизації</b> – це предмет, який підлягає стандартизації.
--

До об'єктів стандартизації належать **продукція, процеси, послуги**, які однаковою мірою стосуються будь-якого матеріалу, компонента, обладнання, системи, їх сумісності, а також **правила, поняття, визначення, процедури, функції, методи**, що служать предметом роботи зі стандартизації і можуть бути охарактеризовані кількісно і якісно за допомогою понять, визначень, умовних одиниць тощо.

**Стандарт** (від англ. *standard* – норма, зразок, мірило) в широкому розумінні – це зразок або еталон якості, через який держава здійснює науково обґрунтоване управління якістю.

<b>Національний стандарт</b>	стандарт, що прийнятий національним органом з стандартизації та доступний широкому колу підприємців і споживачів. Національний стандарт є одним з атрибутів державності та віддзеркалює специфіку розвитку національної економіки залежно від історичних, географічних та соціальних умов.
<b>Міжнародний стандарт</b>	документ, який базуються на консенсусі, розробляється та приймається ISO та іншими міжнародними організаціями з стандартизації на добровільній основі.
<b>Регіональний стандарт</b>	стандарт, який прийнятий регіональною міжнародною організацією зі стандартизації лише одного географічного, політичного або економічного регіону.
<b>Міждержавний стандарт</b>	стандарт, прийнятий країнами, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації, і застосовані ними безпосередньо. Міждержавні стандарти діють в усіх країнах СНД
<b>Гармонізовані стандарти</b>	стандарти, що стосуються одного й того ж об'єкта, які затверджені різними органами, що займаються стандартизацією



**Консенсус** – загальне погодження, яке характеризується відсутністю суттєвих заперечень стосовно важливих питань у більшості зацікавлених сторін і яке є процесом, коли намагаються врахувати думки всіх сторін і дійти згоди з будь-яких суперечливих питань.

**Технічні умови** – нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким мають відповідати виріб, процес чи послуга. Вони можуть бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

**Настанова; звід правил** – нормативний документ, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів. Настава може бути стандартом, частиною стандарту, або іншим не залежним від стандарту документом.

**Регламент** – прийнятий органом влади нормативний документ, що передбачає обов'язковість правових положень.

**Технічний регламент** – регламент, що містить технічні вимоги або безпосередньо, або через посилання на стандарт, технічні умови, настанову їхній зміст.

**Гармонізовані стандарти; еквівалентні стандарти** – стандарти на один і той самий об'єкт, затверджені різними органами стандартизації, і які забезпечують взаємозамінність виробів, процесів і послуг чи загальне однозначне розуміння результатів випробування або інформації, що подається відповідно до цих стандартів.

**Уніфіковані стандарти** – гармонізовані стандарти, які є ідентичними за змістом, але не ідентичні за формою подання.

**Обов'язковий стандарт** – стандарт, застосування якого є обов'язковим під дією основного закону чи неодмінного посилання в регламенті.

**Керівний нормативний документ (КНД)** – нормативний документ, який встановлює норми, правила, вимоги організаційно-методичного та загально технічного характеру.

**Показники стандартів** – це характеристика об'єктів стандартизації, що виражаються за допомогою умовних одиниць, позначень чи понять.

**Сумісність** – придатність продукції, процесів, послуг до спільного використання, що не викликає небажаних взаємодій за заданих умов для виконання встановлених вимог.

**Безпека** – відсутність недопустимого ризику, пов'язаного з можливістю завдання будь-якої шкоди здоров'ю людини під час звичайних умов використання, зберігання, транспортування, виготовлення й утилізації продукції (процесів, робіт, послуг).

**Охорона навколишнього природного середовища** – комплекс міжнародних, державних, регіональних заходів (адміністративних, господарських, політичних та громадських) щодо підтримування параметрів функціонування природних систем (фізичних, хімічних, біологічних) у межах, що забезпечують здоров'я та добробут людини.

## 2.4. Методичні принципи стандартизації

Згідно з методологією та практичною діяльністю стандартизації для вирішення поставлених перед нею завдань слід виділити низку методичних принципів: **плановості, перспективності, оптимальності, динамічності, системності, обов'язковості.**

<b>Плановості</b>	Забезпечується шляхом складання перспективних і поточних планів з розробки, розвитку і проведення робіт зі стандартизації. Планування здійснюється шляхом складання на науковій основі перспективних і поточних планів для усіх рівнів народного господарства, координування і контролю за виконанням, досягнення високих кінцевих результатів при правильному розподіленні матеріальних і грошових ресурсів.
<b>Перспективності</b>	Забезпечуються розробкою і випуском випереджаючих стандартів, в яких запроваджуються підвищені норми та вимоги до об'єктів стандартизації відносно досягнутого рівня. Випереджаючі стандарти містять норми і вимоги, що перевищують існуючий рівень, і тим самим орієнтують науку і виробництво на

	динамічний розвиток науково-технічного прогресу.
<b>Оптимальності</b>	Передбачає вироблення й прийняття таких норм, правил та вимог, що забезпечують народному господарству оптимальні втрати ресурсів: сировинних, матеріальних, енергетичних, економічних, соціальних, що сприяє підвищенню ефективності виробництва та продуктивності праці.
<b>Динамічності</b>	Передбачає періодичну перевірку стандартів та іншої нормативної документації, внесення до них змін, а також своєчасний перегляд і відміну стандартів.
<b>Системності</b>	Забезпечується розробкою нормативних документів на об'єкти стандартизації, що належать до певної галузі та встановлюють взаємопогоджені вимоги до усіх об'єктів на підставі загальної мети. Цей принцип визначає розробку стандартів чи іншої нормативної документації як елемента системи і приводить до упорядкування закономірно розташованих і взаємопов'язаних конкретних об'єктів стандартизації в єдину систему.
<b>Обов'язковості</b>	Визначає законодавчий характер стандартизації. В Україні стандарти та інша нормативна документація мають обов'язковий характер, їх повинні додержуватись усі підприємства і організації незалежно від форми власності. За порушення вимог стандартів, іншої нормативної документації передбачена юридична відповідальність згідно з чинним законодавством.

## 2.5. Методи стандартизації

У стандартизації застосовуються уніфікація, агрегування, типізація – найпоширеніші методи, які забезпечують взаємозамінність і спеціалізацію на всіх рівнях діяльності.

**Уніфікація** – найбільш поширений та ефективний метод стандартизації, яким передбачається приведення об'єктів до одноманітності і встановлення раціональної кількості їх різновидів, наприклад, раціональне скорочення типів приладів або розмірів виробів однакового функціонального призначення (болти, гайки, швелери та ін.). Уніфікація дає можливість знизити вартість виробів, підвищити серійність та рівень механізації й автоматизації виробничих процесів. Основою уніфікації є систематизація та класифікація виробів, процесів, функцій тощо.

**Агрегування** – метод стандартизації, який полягає в утворенні виробів шляхом компонування їх з обмеженої кількості стандартних і уніфікованих деталей, вузлів, агрегатів, наприклад, складання приладів, двигунів, машин тощо.

**Типізація** – метод стандартизації, спрямований на розроблення типових конструкцій, технологічних, організаційних та інших рішень на основі загальних технічних характеристик, наприклад, типові будівлі, типова технологія, типова структура управління тощо.

**Взаємозамінність** – можливість використання одного виробу, вузла, агрегату чи послуги замість іншого подібного виробу, вузла, агрегату, не змінюючи їх функціонального призначення, наприклад, заміна старого двигуна автомашини новим, заміна в приладі реохорда, електронного підсилювача тощо.

**Спеціалізація** – це організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництва для випуску однотипної продукції чи послуг у широкому масштабі, наприклад, кондитерська фабрика для випуску цукерок, завод для випуску телевізорів, холодильників, годинників та інших виробів.

Види спеціалізації залежно від об'єктів застосування: **предметна, подетальна, технологічна, функціональна.**

## Види спеціалізації

<b>предметна</b>	Полягає у тому, що на окремих підприємствах зосереджують випуск певної продукції, яка відповідає профілю підприємства. Предметна спеціалізація – це початкова форма спеціалізації виробництва
<b>подетальна</b>	Полягає в тому, що у процесі виготовлення виділяється виробництво окремих деталей, вузлів чи складальних одиниць. Цей вид спеціалізації економічно найбільш вигідний
<b>технологічна</b>	Виділення окремих стадій технологічного процесу в спеціалізовані заводи, цехи, ділянки. При технологічній спеціалізації збільшуються масштаби виробництва, підвищується продуктивність праці, знижується собівартість продукції, раціонально використовуються засоби
<b>функціональна</b>	Виділення окремих стадій технологічного процесу в спеціалізовані заводи, цехи, ділянки. При технологічній спеціалізації збільшуються масштаби виробництва, підвищується продуктивність праці, знижується собівартість продукції, раціонально використовуються засоби

## 2.6. Національний орган стандартизації (НОС)

Закон України «Про стандартизацію», який набрав чинності 03.01.2015 року, створює передумови наближення національної системи стандартизації до міжнародних і європейських норм та правил, а також реалізації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з

іншої сторони, зокрема в частині здійснення необхідної адміністративної та інституційної реформ.

Угодою про асоціацію між Україною та Європейським Союзом передбачено створення **національного органу стандартизації (НОС)** – орган стандартизації, визнаний на національному рівні, що має право бути національним членом відповідних міжнародних та регіональних організацій стандартизації, який розпочав свою діяльність 03.01.2015.

#### Аналоги в світі:

ANSI (США), DIN (Німеччина), BSI (Великобританія), UNI (Італія), AFNOR (Франція), TSI (Туреччина) тощо.

Згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 №1163 «Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації» функції НОС виконує державне підприємство **«Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»** (далі – ДП «УкрНДНЦ»).

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») утворено постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2003 року №1337.

Наразі підприємство проходить процес ребрендингу, тобто зміни назви на ДП **«Українське агентство зі стандартизації» (UAS)**.



Українське Агентство зі Стандартизації

Нова назва НОС — Українське Агентство зі Стандартизації.

Отже, НОС, ДП «УкрНДНЦ» та УАС (UAS) – це одне й те саме підприємство.

Відповідно до Закону «Про стандартизацію» до основних повноважень національного органу стандартизації належить:

- організація та координація діяльності щодо розроблення, прийняття, перевірки, перегляду, скасування та відновлення дії національних стандартів;
- прийняття, скасування та відновлення дії національних стандартів;
- підготовка та затвердження програми робіт з національної стандартизації;
- координація діяльності технічних комітетів стандартизації;
- видання національних стандартів;
- формування та ведення національного фонду нормативних документів.
- забезпечення функціонування та розвитку національної системи стандартизації; технічна перевірка проектів стандартів, гармонізація національних стандартів з міжнародними та європейськими, координація діяльності національних технічних комітетів стандартизації (ТК), консультації щодо маркування продукції;
- сертифікація продукції, послуг та систем управління;
- оцінка відповідності продукції технічним регламентам;
- підготовка та підвищення кваліфікації фахівців у сфері стандартизації, сертифікації, метрології та систем управління, підготовка наукових кадрів вищої кваліфікації;
- видання наукового фахового журналу «Стандартизація, сертифікація, якість».

## **2.7. Категорії та види стандартів**

Національна система стандартизації України вміщує різноманітні стандарти, в яких встановлені вимоги до конкретних об'єктів стандартизації. Залежно від об'єкта стандартизації, складу,

змісту, сфери діяльності та призначення вони поділяються на такі види:

- державні стандарти України – ДСТУ;
- галузеві стандарти України – ГСТУ;
- стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України - СТТУ;
- технічні умови України – ТУУ;
- стандарти підприємств – СТП;
- кодекси усталеної практики.

**Державні стандарти України (ДСТУ)** – це нормативні документи, які діють на території України і використовуються усіма підприємствами незалежно від форми власності та підпорядкування, громадянами-суб'єктами підприємницької діяльності, міністерствами (відомствами), органами державної виконавчої влади, на діяльність яких поширюється дія стандартів. ДСТУ для будь-якої держави світу є національним стандартом України, який затверджується Держспоживстандартом України. ДСТУ мають міжгалузеве використання і запроваджуються переважно на продукцію масового чи серійного виробництва, на норми, правила, вимоги, терміни та поняття, позначення й інші об'єкти, регламентування яких потрібно для забезпечення оптимальної якості продукції, а також для єдності та взаємозв'язку різних галузей науки, техніки, виробництва та культури.

До державних стандартів прирівнюються державні будівельні норми і правила, а також державні класифікатори техніко-економічної та соціальної інформації. Республіканські стандарти колишнього УРСР застосовуються як державні стандарти України до часу їх заміни або скасування.

Державні стандарти України містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. До обов'язкових належать:

- вимоги, що забезпечують безпечність продукції для життя, здоров'я, майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища та вимоги методів випробувань цих показників;



- вимоги техніки безпеки та гігієни праці з посиланням на відповідні норми і правила;
- метрологічні норми, правила, вимоги та положення, що забезпечують достовірність і єдність вимірювань;
- положення, що забезпечують технічну єдність під час розроблення, виготовлення, експлуатації (застосування) продукції.

Обов'язкові вимоги ДСТУ підлягають безумовному виконанню органами державної виконавчої влади, всіма підприємствами та громадянами-суб'єктами підприємницької діяльності, на діяльність яких поширюється дія стандартів.

Рекомендовані вимоги ДСТУ є обов'язковими для виконання, якщо:

- це передбачено чинними актами законодавства;
- ці вимоги включено до договорів на розроблення, виготовлення та поставку продукції;
- виробником (постачальником) продукції документально заявлено про відповідність продукції цим стандартам.

**Галузеві стандарти України (ГСТУ)** розробляють на продукцію, послуги в разі відсутності ДСТУ, або за потребою встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Вимоги ГСТУ не повинні суперечити обов'язковим вимогам ДСТУ. ГСТУ є обов'язковими для всіх підприємств і організацій даної галузі, а також для підприємств і організацій інших галузей (замовників), які використовують чи застосовують продукцію цієї галузі.

**Стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок) України (СТТУ)** розробляють за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань та сферах професійних інтересів. Вимоги СТТУ не повинні суперечити обов'язковим вимогам ДСТУ та ГСТУ.

Підприємства застосовують СТТУ добровільно, а окремі громадяни – суб'єкти підприємницької діяльності, якщо вважають доцільним використовувати нові передові засоби, технології, методи

та інші вимоги, які містяться в цих стандартах. Використання СТТУ для виготовлення продукції можливе лише за згодою замовника або споживача цієї продукції, що закріплено договором або іншою угодою.

**Технічні умови (ТУ)** – нормативний документ, який розробляють для встановлення вимог, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції, для якої відсутні державні чи галузеві стандарти (або за потребою конкретизації вимог зазначених документів).

ТУ затверджують на продукцію, що перебуває на стадії освоєння і виробляється невеликими партіями. ТУ розробляються на один чи кілька конкретних виробів, матеріалів, речовин, послугу чи групу послуг. Запроваджують ТУ в дію на короткі строки, термін їх дії обмежений або встановлюється за погодженням із замовником. Підприємства використовують ТУ незалежно від форми власності та підлеглості, громадяни – суб'єкти господарювання – за договірними зобов'язаннями або ліцензіями на право виготовлення та реалізацію продукції (надання послуг).

**Стандарти підприємств (СТП)** – розробляються на продукцію (процес, роботу, послугу), яку виробляють і застосовують (надають) лише на конкретному підприємстві. СТП не повинні суперечити обов'язковим вимогам ДСТУ та ГСТУ.

Об'єктами СТП є складові продукції, технологічне оснащення та інструмент; технологічні процеси; послуги, які надають на певному підприємстві; процеси організації та управління виробництвом.

СТП – основний організаційно-методичний документ у діючих на підприємствах системах управління якістю продукції. Як СТП можуть використовуватися міжнародні, регіональні та національні стандарти інших країн на підставі міжнародних угод про співробітництво.

**Кодекси усталеної практики** – розробляють на устаткування, конструкції, технічні системи, які різняться конструктивним виконанням. В кодексах усталеної практики зазначають правила та методи розв'язування завдань щодо координації робіт зі

стандартизації та метрології, а також реалізації певних вимог технічних регламентів чи стандартів.

**Технічний регламент** – це новий вид нормативного документу, який створено з метою розмежування законодавчо регульованої та нерегульованої сфери використання нормативних документів.

Технічний регламент – це закон України або нормативно-правовий акт, прийнятий Кабінетом Міністрів України, у якому визначено характеристики продукції або пов'язані з нею процеси чи способи виробництва, а також вимоги до послуг, включаючи відповідні положення, дотримання яких є обов'язковим. Він може також містити вимоги до термінології, позначок, пакування, маркування чи етикетування, які застосовуються до певної продукції, процесу чи способу виробництва.

Залежно від специфіки об'єкта стандартизації, призначення, складу та змісту вимог, які встановлені до нього, для різних категорій нормативних документів зі стандартизації розробляють стандарти таких видів:

- основоположні;
- на продукцію, послуги;
- на процеси;
- на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу).

**Основоположні стандарти** встановлюють організаційно-методичні та загальнотехнічні положення для визначеної галузі стандартизації, а також терміни та визначення, загальнотехнічні вимоги, норми та правила, що забезпечують впорядкованість, сумісність, взаємозв'язок та взаємоузгодженість різних видів технічної та виробничої діяльності під час розроблення, виготовлення, транспортування та утилізації продукції, безпечність продукції, охорону навколишнього середовища.

**Стандарти на продукцію, послуги** встановлюють вимоги до груп однорідної або певної продукції, послуги, які забезпечують її відповідність своєму призначенню. У них наводяться технічні вимоги до якості продукції (послуг) при її виготовленні, постачанні та використанні; визначаються правила приймання, способи контролю

та випробування, вимоги до пакування, маркування, транспортування, зберігання продукції або якості наданих послуг.

**Стандарти на процеси** встановлюють основні вимоги до послідовності та методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності та які забезпечують відповідність процесу його призначення.

**Стандарти на методи контролю** (випробувань, вимірювань, аналізу) регламентують послідовність (операцій), способи (правила, режими, норми) і технічні засоби їх виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг. У них наводяться уніфіковані методи контролю якості, що засновані на досягненнях сучасної науки і техніки.

## **2.8. Загальні вимоги до змісту розділів технічних умов, їх реєстрація**

В технічних умовах (ТУ) встановлюють вимоги до якості, виконання, розмірів, сировини, складальних одиниць, охоплюючи вимоги до фірмового знака, термінології, умовних познач, методів випробування (вимірювання, контролювання, аналізування), пакування, маркування та етикетування, а також визначають, за потреби, способи оцінювання відповідності встановленим обов'язковим вимогам.

ТУ розробляють ініціативно або на замовлення, якщо:

- нема національних стандартів на розроблювану продукцію;
- декілька однорідних видів продукції, групу однорідної продукції (групові ТУ).

Групові ТУ складають на два або кілька видів продукції, які характеризуються спільністю функціонального призначення, сфери застосування, конструктивно-технологічного вирішення та номенклатури основних характеристик споживчих властивостей та показників якості.

Для виготовлення продукції або надання послуги на експорт суб'єкти господарювання можуть застосовувати чинні ТУ та нормативні документи (НД) інших міжнародних організацій, документи яких визнано Генеральною Угодою з тарифів та торгівлі Світової організації торгівлі.

### **Структура ТУ**

В ТУ мають бути такі розділи:

- сфера застосування;
- нормативні посилання;
- технічні вимоги (параметри, розміри, основні показники та характеристики, вимоги до сировини, матеріалів, покупних виробів, комплектність, маркування, пакування);
- вимоги безпеки;
- вимоги охорони довкілля, утилізація;
- правила приймання;
- методи контролювання (випробування, аналізу, вимірювання);
- транспортування та зберігання;
- вимоги до експлуатації, ремонту, настанова щодо застосування тощо.

Стандарти, технічні умови та зміни до них подають на реєстрацію зброшурованими. Національні стандарти, міждержавні стандарти, крім ТУ, реєструє Українське Агентство зі Стандартизації УАС (UAS).

### 3. СУТНІСТЬ СЕРТИФІКАЦІЇ. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТЕРМІНІВ У ГАЛУЗІ СЕРТИФІКАЦІЇ

- 3.1. Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання
- 3.2. Мета сертифікації
- 3.3. Стандартизація термінів у галузі сертифікації
- 3.4. Види сертифікації

#### 3.1. Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання

Складовою частиною діяльності, що стосується технічного регулювання, стали системи *сертифікації* (від лат. *sertifico* – підтверджую, засвідчую; *certas* безсумнівний і *fació* – робити, діяти, тобто «зроблено правильно»; від франц. *certificate*; англ. *certification*) продукції та акредитації випробувальних центрів та лабораторій.

**Сертифікація** – визнаний у світі спосіб незалежної оцінки відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам.

Для того, щоб переконатися, що послуга "надана правильно", необхідно знати, яким вимогам вона повинна відповідати і яким чином можна засвідчити цю відповідність. Загальноприйнятим способом такого засвідчення є сертифікація відповідності.

**Сертифікація** – сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам.

Застосування сертифікації створює передумови для успішного розв'язання низки важливих соціальних й економічних проблем і завдань. Це - підтвердження безпеки товару або послуги для здоров'я і життя людини, її майна і навколишнього природного середовища.

**Система сертифікації** - система, яка має власні правила, процедури й управління для визначення

сертифікаційної відповідності.

**ЗАКОН УКРАЇНИ “Про технічні регламенти та оцінку відповідності”** (від 15.01.2015 № 124-VIII) наступним чином дає визначення сертифікації:

**Сертифікація** – підтвердження відповідності третьою стороною (особою, яка є незалежною від особи, що надає об’єкт оцінки відповідності, та від особи, що заінтересована в такому об’єкті як споживач чи користувач), яке стосується продукції, процесів, послуг, систем або персоналу.

## 3.2. Мета сертифікації

**Мета сертифікації:**

- запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища;
- сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції;
- створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі.

Сертифікація в Україні поділяється на **обов'язкову та добровільну**

**Обов'язкова сертифікація** на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації незалежно від форми власності виключно в державній системі сертифікації.

Обов'язкова сертифікація в усіх випадках повинна включати перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією.

Випробування з метою обов'язкової сертифікації повинні проводитися акредитованими випробувальними лабораторіями

(центрами) методами, які визначені відповідними нормативними документами, а за відсутності цих документів – методами, що визначаються органом з сертифікації чи органом, який виконує його функції. Результати випробувань, проведених зазначеними лабораторіями (центрами), у подальшому не потребують підтвердження іншими акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами).

Сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження здійснюються після проведення ветеринарно-санітарної експертизи та видачі відповідних ветеринарних документів.

Під час проведення сертифікації та у разі позитивного рішення органу з сертифікації заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності.

**Сертифікат відповідності** – документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них.

### **Об'єкти підтвердження відповідності (сертифікації):**

- продукція (процеси, роботи, послуги);
- системи управління якістю;
- системи якості;
- системи управління довкіллям;
- персонал.

## **3.3. Стандартизація термінів у галузі сертифікації**

У 1989 році Рада ЄС прийняла документ «Глобальна концепція з сертифікації і досліджень».

Керівництво ISO/IEC 2:1986 включає ряд термінів, що розкривають поняття «відповідність продукції».

**Відповідність** – «задоволення продукцією, технологічними процесами чи послугами установлених вимог».



При цьому пропонуються два різновиди відповідності: Заява про відповідність і сертифікація відповідності.

**Відповідність продукції** визначена як «заява постачальника під його повну відповідальність поза рамками сертифікаційної системи про те, що продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеному стандарту чи іншому нормативно-технічному документу».

**Сертифікація відповідності** в редакції Керівництва ISO/IEC 2:1986 визначається як «гарантія третьої сторони в тому, що з адекватним ступенем вірогідності продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеним стандартам або документам, що установлюють вимоги до них».

**Сертифікація** – процедура підтвердження відповідності результату виробничої діяльності, товару, послуги нормативним вимогам, за допомогою якої третя сторона документально засвідчує, що продукція, робота (процес) чи послуга відповідає заданим вимогам.

**Орган з сертифікації** – орган, який здійснює сертифікацію відповідності. Орган з сертифікації може сам проводити випробування та контроль за випробуваннями або здійснювати нагляд за цією діяльністю, яка проводиться за його дорученням іншими органами.

**Засвідчення відповідності** – дія випробувальної лабораторії третьої сторони, яка доказує, що конкретний випробувальний зразок відповідає конкретному стандарту або іншому нормативному документу.

**Сертифікат відповідності** – це документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який зазначає, що дана продукція, технологічний процес чи послуга відповідають вимогам, які визначені стандартами чи іншими нормативним документами, що установлюють вимоги до них.

**Контролюючий орган (у галузі сертифікації)** – орган, який здійснює за дорученням органу з сертифікації діяльність з контролю.

**Випробування** – технічна операція, що полягає у визначенні однієї або декількох характеристик даної продукції, процесу або

послуги відповідно до встановленої процедури за прийнятими правилами.

**Метод випробування** – встановлений порядок проведення випробувань.

**Випробувальна лабораторія** – лабораторія, яка здійснює (сертифікаційні) випробування.

**Акредитація** – процедура, у ході якої національний орган з акредитації документально засвідчує компетентність юридичної особи чи відповідального органу з оцінки відповідності виконувати певні види робіт (випробування, калібрування, сертифікацію, контроль).

**Міжлабораторні порівняльні випробування** – організація, здійснення та оцінка випробувань одних і тих самих подібних виробів або матеріалів двома або декількома різними лабораторіями відповідно до раніше встановлених вимог.

**Акредитована лабораторія** – випробувальна лабораторія, яка пройшла акредитацію.

**Критерії акредитації (лабораторій)** – сукупність використовуваних органом з акредитації вимог, які має задовольняти випробувальна лабораторія для того, щоб бути акредитованою.

**Атестація лабораторії** – перевірка випробувальної лабораторії для визначення її відповідності встановленим критеріям акредитації лабораторії.

### **3.4. Види сертифікації**

Класифікуючи сертифікацію за певними ознаками, виділяють наступні її види:

Залежно від об'єктів сертифікації:

- сертифікація продукції;
- сертифікація робіт та послуг;
- сертифікація систем забезпечення якості підприємства.

Залежно від області сертифікації:

- сертифікація систем забезпечення якості;
- екологічна сертифікація;
- сертифікація соціальної лояльності.

За правовою ознакою:

- обов'язкова;
- добровільна.

Система забезпечення (управління) якістю – це один із засобів постійного вдосконалення підприємства за рахунок підвищення якості усіх видів його діяльності всіма співробітниками. Це сукупність всіх аспектів (ресурси, персонал, організаційна структура і т.п.), що впливають на якість кінцевої продукції.

Сертифікація системи управління якістю (аудит) щодо виробництва певної продукції – це дії, проведені за визначеною схемою уповноваженою третьою стороною (незалежною від підприємства і споживачів) з метою підтвердження відповідності системи вимогам нормативного документа (стандарту ДСТУ ISO 9001:2000, ДСТУ ISO 9002:2000). При цьому забезпечується впевненість у тому, що виробник здатний постійно випускати продукцію, яка відповідає вимогам даних нормативних документів, продукція незадовільної якості своєчасно виявляється, а виробник вживає заходів щодо запобігання вироблення такої продукції на постійній основі.

У сьогоденній практиці використовують дві моделі систем якості: ISO 9001 або ISO 9002. Вони відрізняються ступенем охоплення всіх етапів життєвого циклу продукції.

Модель системи ISO 9001 застосовують підприємства, виробничий цикл яких містить: проектування, розробку, виробництво, монтаж і обслуговування.

Модель системи ISO 9002 використовують, коли виробничий цикл включає: виробництво, монтаж і обслуговування, тобто відсутні проектування і розробка.

*Екологічна сертифікація* проводиться на основі стандартів ISO серії 14000. Мета екологічної сертифікації полягає в стимулюванні впровадження технологічних процесів виробництва продукції, які мінімально забруднюють природне середовище і гарантують

споживачеві безпеку для його життя, здоров'я, майна і навколишнього середовища.

*Сертифікація соціальної лояльності* здійснюється на основі міжнародного стандарту SA 8000, що містить основні критерії для оцінки соціальної лояльності організації: дитяча праця, примусова праця, гігієна і безпека праці, свобода асоціації і право укладання колективних договорів, дискримінація, дисциплінарні стягнення, робочий час, винагорода, система керування.

*Обов'язкова сертифікація* – здійснюється на відповідність вимогам, які віднесені нормативним документом до обов'язкових вимог і є обов'язковими для виконання.

Обов'язковій сертифікації підлягає ряд продукції, робіт, послуг, якість яких безпосередньо визначає безпеку для життя, здоров'я і майна громадян, а також охорону навколишнього середовища. Так, обов'язковій сертифікації підлягають продукти харчування, медикаменти, будівельні матеріали, автомобілі та ін. Обов'язкова сертифікація проводиться тільки державними органами з сертифікації.

*Добровільна сертифікація* – проводиться на відповідність вимогам, які не віднесені нормативними документами до обов'язкових вимог.

*Системи сертифікації* діють на національному, регіональному та міжнародному рівнях, тому відповідно розрізняють національну, регіональні та міжнародні системи сертифікації.

Координацією заходів по створенню міжнародних систем займається спеціальний комітет з сертифікації – СЕРТИКО, що діє у складі ISO. Цим комітетом розроблені:

- правила і порядок здійснення сертифікації продукції;
- критерії акредитації випробувальних центрів (лабораторій);
- умови вступу до міжнародної системи сертифікації (наявність нормативно-технічної документації, що містить вимоги до сертифікованої продукції; високий рівень метрологічного забезпечення виробництва; функціонування спеціальної системи нагляду за діяльністю випробувальних центрів і якістю продукції).

У ряді країн уже функціонують акредитовані у СЕРТИКО ISO і визнані світовим співтовариством випробувальні центри, що видають сертифікати на певні види продукції.

Стосовно *регіональних систем сертифікації*, то загальною європейською організацією для усіх сертифікаційних органів є ЕОТС (Європейська організація з випробувань та сертифікації), яка була створена спільно Комісією ЄС, Секретаріатом європейської зони вільної торгівлі (ЕРІА) та Європейським комітетом зі стандартизації СЕН/CENELEC.

*Відмінні ознаки обов'язкової та добровільної сертифікації*

Ознаки	Вид сертифікації	
	обов'язкова	добровільна
Основна мета проведення	Забезпечення безпеки та екологічності товарів (робіт, послуг)	Забезпечення конкурентоспроможності продукції (послуг). Реклама продукції (послуг), яка відповідає не тільки вимогам безпеки, але й має високу якість
Підстави для проведення	Законодавчі документи	Бажання юридичних чи фізичних осіб на договірних умовах між заявником та органом сертифікації
Об'єкти	Перелік товарів (послуг), що підлягають обов'язковій сертифікації, який затверджений Урядом країни	Будь-які об'єкти
Сутність оцінки відповідності	Оцінка відповідності обов'язковим вимогам, які передбачені законом «Про обов'язкову сертифікацію»	Оцінка відповідності будь-яким вимогам заявника. Для об'єктів, що підлягають обов'язковій сертифікації – оцінка відповідності вимогам, які доповнюють обов'язкові

Нормативна база	Державні стандарти, Санітарні норми та правила та інші документи, які встановлюють обов'язкові вимоги до якості товарів (робіт, послуг)	Стандарти різних категорій, ТУ та інша технічна документація, яка запропонована заявником
-----------------	---	---

Більш поширеною є *національна система* сертифікації, за якою підприємства тієї чи іншої галузі промисловості випускають продукцію відповідно до вимог визначених національними і (або) міжнародними стандартами.

Розрізняють також *державні (урядові)* та *недержавні (неурядові)* системи сертифікації.

*Недержавні системи сертифікації*, як правило, займаються добровільною сертифікацією. Прикладом такої системи сертифікації може виступати система TUV CERT.

Відносно *державної системи сертифікації*, то її створює центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання – національний орган країни з сертифікації, який проводить та координує роботу щодо забезпечення її функціонування, а саме:

- визначає основні принципи, структуру та правила системи сертифікації в країні;
- затверджує переліки продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, та визначає терміни її запровадження;
- призначає органи з сертифікації продукції;
- встановлює правила визнання сертифікатів інших країн;
- розглядає спірні питання з випробувань і дотримання правил сертифікації продукції;
- веде Реєстр державної системи сертифікації;
- організує інформаційне забезпечення з питань сертифікації.

### **Переваги підприємств у результаті сертифікації**

- покращання менеджменту управління;

- поглиблення знань щодо процедурних питань, що сприяє прискоренню усунення процедурних проблем;
- підвищення ступеня задоволення потреб споживачів;
- додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами;
- розширення частки ринку.

## 4. СЕРТИФІКАЦІЯ ВІДПОВІДНОСТІ ПОСЛУГ

- 4.1. Класифікація послуг
- 4.2. Якість послуг
- 4.3. Стандартизація та сертифікація в сфері послуг
- 4.4. Сертифікація готельних послуг
- 4.5. Сертифікація послуг ресторанного господарства

### 4.1. Класифікація послуг

В Законі «Про захист прав споживачів» категорія «послуга» класифікується як:

**Послуга** – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Тобто послугу можна розглядати як результат економічної діяльності, яка не створює товару, але продається та купується під час торговельних операцій.

**Група однорідних послуг** – сукупність послуг, що характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

**Підгрупа однорідних послуг** – частина групи однорідних послуг, що характеризуються загальним функціональним призначенням і визначеними споживачами властивостями.

**Вид послуг** – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

**Матеріальна послуга** – діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача.

Її результатом є, як правило, перетворена продукція (наприклад, приготовлена їжа, побудований будинок, технічно обслужений автомобіль, комунальні ресурси.). Матеріальні послуги впливають на споживчі властивості предмета.



**Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга** – це діяльність виконавця щодо задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних.

Об'єктом такої послуги є власне споживач.

**Виробнича послуга** – це діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій (наприклад, роботи з налагодження і техобслуговування обладнання, засобів вимірювань і випробувань; дослідно-конструкторські та технологічні роботи і т.д.).

Основні ознаки для класифікації послуг:

- сфера обслуговування;
- призначення;
- форма надання послуги;
- вид діяльності;
- об'єкт обслуговування;
- суб'єкт обслуговування.

*За сферою обслуговування*, відповідно до сучасного стану економіки, послуги поділяються на три великі групи:

- послуги виробничо-економічної інфраструктури;
- послуги ринкової інфраструктури;
- послуги соціально-побутової інфраструктури.

*За призначенням* послуги поділяються на групи:

- науково-технічні;
- виробничі;
- фінансово-економічні;
- інформаційні;
- консультаційні;
- побутові;
- культурно-розважальні;
- культурно-просвітницькі;
- комунальні тощо.

*За формою надання* послуги поділяють так:

- послуги, які потребують безпосереднього контакту виконавця із споживачем;

- послуги, які не потребують безпосереднього контакту виконавця із споживачем;
- комбіновані послуги (послуги, виконання яких можливе як за першим, так і за другим варіантами).

*За видом діяльності* виділяють групи, підгрупи, види послуг, наприклад послуги технічного обслуговування та ремонту, будівельні послуги, послуги з охорони здоров'я та ін.

*За об'єктом обслуговування* виділяють конкретні послуги, наприклад технічне обслуговування та ремонт електропобутових приладів, ремонт квартир, приймання та доставляння телеграм, профілактичний огляд і диспансеризація робітників підприємства тощо.

*За суб'єктами обслуговування* виділяють:

- послуги для підприємств;
- послуги для населення (колективу громадян або окремих громадян).

*Обов'язкові вимоги до послуг та процесів їх надання:*

- безпека для життя, здоров'я та майна споживачів;
- охорона навколишнього природного середовища та раціональне використання ресурсів;
- відповідність призначенню;
- чисельність персоналу й одиниць устаткування;
- якість послуг та обслуговування;
- гаранті виконавця послуги та ступінь довіри споживачів;
- використання сучасних технологій, методів, засобів і прийомів обслуговування;
- захист духовного й естетичного світогляду суспільства;
- дотримання термінів виконання;
- втілення вірогідних методів і засобів контролю у сфері послуг.

## 4.2. Якість послуг

В Європі та світі винайдено досить дієві механізми щодо урізноманітнення видів послуг та підвищення їх якості. Не останню роль тут відіграють стандартизація та сертифікація.

**Стандартизація у сфері послуг** – це спосіб забезпечити захист інтересів споживачів у аспектах безпеки для життя і здоров'я людини та екології.

Стандарти на послуги слугують стимулом для конкуруючих в цій області фірм по поліпшенню якості і вдосконаленню асортименту послуг при умові здатності забезпечити їх базовий рівень.

### Основні категорії якості послуг

- **внутрішня якість**, що не виглядає як очевидна для користувача (наприклад, кількість працівників та їх кваліфікація, експлуатаційно-відновлювальні роботи на виробничих потужностях, які проводяться компанією, що надає певні послуги – автотранспортне підприємство, залізниця, авіакомпанія, телефонна компанія тощо);
- **якість обладнання**, яка є очевидною для користувачів (наприклад, смак ресторанної їжі, внутрішнє оздоблення готелю);
- **якість нематеріального обладнання**, яка є очевидною для користувачів (наприклад, правдивість рекламних тверджень);
- **своєчасність або невідкладність послуги** (наприклад, час, проведений у стоянці в черзі, час відповіді на запит або час виконання прохання);
- **психологічна якість** (наприклад, ввічливість, гостинність та дружність, безпечність обслуговування, естетика оточення).

### 4.3. Стандартизація та сертифікація в сфері послуг

Слід зазначити, що як об'єкт стандартизації, послуга являє певну трудність, оскільки не всі її характеристики можуть бути виражені кількісно.

#### *Основні підходи до стандартизації послуг*

<b>Критерій</b>	<b>Зміст</b>
Мета стандартизації послуг	<ul style="list-style-type: none"><li>- реалізація єдиної технічної політики у сфері стандартизації послуг;</li><li>- захист прав та інтересів споживачів послуг;</li><li>- забезпечення якості і конкурентоспроможності послуг та обслуговування;</li><li>- раціональне використання всіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників діяльності у сфері послуг;</li><li>- впровадження і використання сучасних виробничих та інформаційних технологій під час обслуговування</li></ul>
принципи стандартизації послуг	<ul style="list-style-type: none"><li>- врахування світового досвіду, засвоєння нових безвідходних технологій, безпечних для навколишнього природного середовища, здоров'я та життя людини;</li><li>- встановлення вимог щодо якості послуги та обслуговування;</li><li>- навчання фахівців управління якості послуг та обслуговування на рівні міжнародних вимог;</li><li>- підготовка та впровадження комплексу нормативних документів з питань стандартизації послуг, гармонізованих з міжнародними, регіональними і, в разі необхідності, з національними нормативними документами;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів з питань стандартизації послуг усіх рівнів та категорій;</li> <li>- придатність нормативних документів з питань стандартизації послуг для їх сертифікації;</li> <li>- відкритість інформації про чинні стандарти і програми робіт з стандартизації послуг, виходячи з вимог чинного законодавства;</li> <li>- відповідність структури і складу нормативного забезпечення діяльності у сфері послуг та обслуговування складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації цієї сфери, раціональність, однозначність, несуперечливість та обґрунтованість вимог нормативних документів, можливість їх перевірки;</li> <li>- постійне вдосконалення та оновлюваність нормативних документів з стандартизації послуг.</li> </ul>
<p>Основні завдання стандартизації послуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- класифікація послуг;</li> <li>- встановлення об'єктів стандартизації у сфері послуг та обслуговування;</li> <li>- встановлення основних вимог до груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, окремих послуг та до процесів обслуговування, а також до їх складових;</li> <li>- встановлення вимог до організації робіт і управління у сфері послуг;</li> <li>- встановлення номенклатури показників якості для груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, окремих послуг, процесів обслуговування, методів і засобів їх контролю;</li> <li>- уніфікація нормативних документів з стандартизації у сфері послуг в частині структури, складу та змісту певних категорій</li> </ul>

	<p>та видів цих документів;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- встановлення термінів та визначень у сфері послуг</li> </ul>
Об'єкти стандартизації у сфері послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- організаційно-технічні і загально-технічні методи і засоби;</li> <li>- процеси надання послуг і обслуговування з урахуванням їх здійснення;</li> <li>- групи та підгрупи однорідних послуг, види послуг і конкретні послуги;</li> <li>- вимоги до послуг і обслуговування.</li> </ul>

**Переваги проведення сертифікації послуг**

- \* доповнення до стандартизації, вона допомагає створювати позитивне враження послуг, що експортуються за кордон;
- \* запобігає появленню іноземних послуг низької якості;
- \* спрощує вибір послуги споживачем;
- \* розширює торговельні та рекламні можливості надавача послуг;
- \* захищає надавача послуг від недобросовісної конкуренції.

#### **4.4. Сертифікація готельних послуг**

Згідно Наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України №876 від 30.07.12 «Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування» втратили чинність Наказ №37 від 27.01.99р. «Про затвердження правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування».

Відповідно до цього наказу роботи по сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та роботи по сертифікації

послуг ресторанного господарства проводяться у відповідності ДСТУ 3413-96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції».

Основними міжнародними організаціями, які сертифікують послуги гостинності є: Міжнародна організація із стандартизації (ISO), Європейський Комітет з оцінювання та сертифікації систем якості (EQS), Європейська мережа оцінювання та сертифікації систем якості (EOTC).

Доцільно зауважити, що засоби розміщення характеризуються великою різноманітністю за видами і типами. Засоби розміщування поділяють на колективні та індивідуальні.

### **Колективні засоби розміщування поділяють на:**

а) готелі та аналогічні засоби розміщування:

- 1) готелі;
- 2) аналогічні готелям засоби розміщування;

б) інші колективні засоби розміщування:

- 1) помешкання, призначені для відпочинку;
- 2) майданчики для кемпінгу;
- 3) стоянки морського та річкового транспорту;
- 4) інші колективні засоби розміщування;

в) спеціалізовані засоби розміщування:

- 1) оздоровчі засоби розміщування;
- 2) табори праці та відпочинку;
- 3) громадські транспортні засоби;
- 4) конгрес-центри.

### **Індивідуальні засоби розміщування поділяють на:**

а) орендовані засоби розміщування:

- 1) кімнати, орендовані в сімейних будинках;
- 2) житло, орендоване у приватних осіб або через агентства;

б) інші типи індивідуальних засобів розміщування:

- 1) неосновне власне житло;
- 2) житло, що його надають безоплатно родичам та знайомим;
- 3) інші індивідуальні засоби розміщування туристів.

**Готельна послуга (згідно з ДСТУ 4268)** – дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, а також надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення.

*Примітка.* До інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, належать послуги з обслуговування в номері, харчування, збереження майна і багажу, а також інші, що надають споживачу відповідно до категорії готелю згідно ДСТУ 4269.

**Засіб розміщення** – будь-який об'єкт, в якому виконавець регулярно або час від часу надає споживачеві послугу з тимчасового розміщення.

**Готель** – засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання, інші служби, які забезпечують надавання готельних послуг.

*Примітка 1.* До готелів та аналогічних засобів розміщення належать колективні засоби розміщення, що містять більш ніж сім номерів – (згідно з ДСТУ 4268).

**Готель** – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України (Закон України «Про туризм»).

**Готельна послуга** – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю (Закон України «Про туризм»).

**Мотель** – готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів (згідно з ДСТУ 4268).



**Категорії** готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії (далі – оцінювання готелю).

Готелям встановлюються такі категорії: «п'ять зірок», «чотири зірки», «три зірки», «дві зірки» та «одна зірка»). Кількість зірок збільшується відповідно до підвищення рівня якості обслуговування.

Іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні).

Встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення, здійснює уповноважений орган із встановлення категорій готелям» (*Постанова КМУ №803 від 29.07.09*).

Основними принципами якості у сфері готельних послуг є:

- відповідність очікуванням споживачів: послуга повинна відповідати вимогам та очікуванням покупців. У цьому випадку якість тлумачиться як «відповідність призначенню»;
- відповідність специфікаціям: послуга, придбана покупцем, повинна відповідати технічним специфікаціям (законодавчим, нормативно-технічним вимогам) та характеристикам послуг кращих аналогів;
- відсутність помилок: стосовно реалізованої послуги це означає задоволення специфікацій відносно виробничого процесу (дотримання виробничих процесів) – вирішує проблему скорочення втрат;
- цінність за гроші: здебільшого поліпшення якості послуг призводить до зростання витрат підприємства та ціни на послуги;

- перевищення очікувань споживачів: послуга може надаватись якісно, якщо кожний наступний досвід щодо послуги кращий за попередній.

Діяльність готельних господарств в Україні регулюються вказаними нижче нормативними документами:

- Закон України «Про туризм» №324/95-ВР від 15.09.95 (зі змінами, остання редакція від 02.10.12);
- Наказ 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 30.12.97 № 63/53;
- Наказ Держтурадміністрації України №19 від 16.03.2004 зі змінами «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»;
- Постанова КМУ №297 від 15.03.06 (зі змінами, остання редакція від 13.09.12) «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»;
- Постанова КМУ №803 від 29.07.09 (зі змінами, остання редакція від 13.09.12 «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». Порядок визначає процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання);
- ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги;
- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». За змістом він є модифікованою версією європейського стандарту ISO/P0I8 18513:2003 «Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія».

**Порядок проведення сертифікації** послуг передбачає (згідно ДСТУ 3413-96):

- подання та розгляд заявки на сертифікацію;
- аналіз наданої документації;
- прийняття рішення за заявкою із зазначенням схеми сертифікації;
- обстеження підприємства, яке надає послуги;
- проведення випробувань (перевірок), відбирання, ідентифікація (за необхідності, для закладів ресторанного господарства);
- аналіз одержаних результатів та прийняття рішення про можливість видачі сертифікату відповідності;
- видачу сертифікату відповідності, укладання ліцензійної угоди та занесення сертифікованої послуги до Реєстру Системи;
- технічний нагляд за сертифікованою послугою;
- інформування про результати робіт з сертифікації.

**Порядок проведення оцінювання** готелів та інших об'єктів, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) передбачає (згідно Постанови КМУ №803 від 29.07.09р):

- подання та розгляд заявки на сертифікацію ОС, на території якого розміщений готель;
- прийняття рішення за заявкою («...у разі наявності позитивних результатів проведення сертифікації»);
- проведення робіт з оцінювання готелів;
- передача документів про результати оцінювання готелю та пропозиції щодо встановлення відповідної категорії Комісії із встановлення категорій (Державне Агентство України з туризму та курортів, утворене Держтуризмкурорт).

Комісія із встановлення категорій готелям оформлює та видає заявнику свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії за формою, що розробляється та затверджується Мінінфраструктури. Зазначене свідоцтво видається не більш як на три роки або за наявності в готелі системи управління якістю не більш як на п'ять років.

Під час сертифікації послуг за всіма схемами сертифікації встановлюють наявність документів, що підтверджують здійснення нагляду органами санепіднагляду, пожежного нагляду, технічного нагляду, інших органів державного нагляду в межах їхньої компетенції в установленому порядку. Потрібно перевірити наявність договорів з цими органами, актів, висновків останньої перевірки.

У Системі функції організаційно-методичного центру з сертифікації послуг з розміщення виконує орган з сертифікації, який призначається наказом Мінекономрозвитку України.

*Схеми сертифікації послуг з тимчасового розміщення*

Схема сертифікації	Назва робіт				Документи, які видаються ОС
	обстеження засобу розміщення	сертифікація системи якості	вибіркові перевірки номерного фонду	технічний нагляд	
Перша	проводиться	не проводиться	проводиться	проводиться в порядку, що визначений ОС	сертифікат відповідності з терміном дії до двох років
Друга	не проводиться	проводиться ОС систем якості	проводиться	проводиться в порядку, що визначений ОС систем якості	сертифікат відповідності з терміном дії до п'яти років

*Основні функції організаційно-методичного центру з сертифікації послуг з тимчасового розміщення(проживання):*

- організація та участь у розробленні організаційно-методичних документів щодо проведення обов'язкової сертифікації

готельних послуг, методів визначення та оцінювання показників якості готельних послуг;

- вивчення, узагальнення та поширення вітчизняного та зарубіжного досвіду з сертифікації готельних послуг;
- підготовка пропозицій щодо вдосконалення порядку та проведення робіт з обов'язкової сертифікації готельних послуг;
- забезпечення на договірних засадах ОС нормативною та організаційно-методичною документацією щодо готельних послуг; проведення експертизи документів щодо акредитації органів з сертифікації та випробувальних (соціологічних) лабораторій (центрів), галузь акредитації яких включає готельні послуги та участь у їх акредитації;
- участь у формуванні програм підготовки аудиторів і кандидатів в аудитори готельних послуг.

Функції уповноваженого органу із встановлення категорій виконує Держтуризмкурорт. Держтуризмкурорт України відповідно до покладених на нього завдань (згідно *«Положенню про Державне агентство України з туризму та курортів»*, затвердженого Указом Президента України №444 від 08.04.11):

- узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів міністерств та в установленому порядку подає їх Віце-прем'єр-міністру України;
- утворює комісію із встановлення категорій готелям;
- видає свідоцтва про присвоєння об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення) відповідної категорії;
- веде реєстр свідоцтв про встановлення категорій об'єктам туристичної інфраструктури;
- бере участь у підготовці та атестації аудиторів із сертифікації послуг з тимчасового розміщення;
- організовує та виконує роботи із стандартизації туристичних послуг;

- вносить пропозиції щодо розробки стандартів, діяльності з метрології та сертифікації, у проведенні робіт з підтвердження відповідності в законодавчо регульованій сфері.

Під час проведення обстеження підприємства готельної інфраструктури перевіряється:

- наявність та аналіз документації підприємства;
- стан матеріально-технічної бази, необхідної для надання послуг з розміщення (здійснюється вибіркова перевірка всіх приміщень засобу розміщення; обсяг перевірки номерного фонду встановлюється головою комісії, але повинен охоплювати всі категорії номерів, які зазначені в опитувальній анкеті);
- процес надання послуг з розміщення (функціонування всіх служб готелю; режим роботи, перелік обов'язкових та додаткових послуг, своєчасне виконання обов'язків персоналом готелю);
- система внутрішнього контролю відповідності надання послуг (облік претензій, пропозицій споживачів – опитувальні анкети, соціологічні опитування, книга відгуків та пропозицій тощо; функціонування системи внутрішнього контролю);
- аналіз коригувальних та запобіжних дій, які здійснюються керівництвом засобу розміщення;
- персонал (кваліфікація, освіта, знання мов, знання етикету спілкування з відвідувачами, знання власних посадових та функціональних обов'язків; аналіз організаційно-структурної схеми підприємства).

Термін дії сертифіката відповідності, виданого за першою схемою (з обстеженням) має бути не більше двох років.

Термін дії сертифіката відповідності, виданий за другою схемою, що передбачає сертифікацію системи якості, не може бути більше п'яти років.

## 4.5. Сертифікація послуг ресторанного господарства

Об'єктами сертифікації послуг харчування є:

- послуги харчування,
- результати послуг харчування,
- процес надання послуг харчування,
- системи якості.

Роботи з визначення типу та класу підприємств ресторанного господарства проводяться у відповідності до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

Примітка. Згідно зміни №1 ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення», а також Наказу Міністерства економіки України №309 від 09.10.06 р. «Про внесення змін до наказів» – термін «громадське харчування» замінено на термін «ресторанне господарство».

Сертифікацію послуг харчування здійснюють органи сертифікації послуг ресторанного господарства (ОС РГ), акредитовані в Системі сертифікації УкрСЕПРО, на відповідність вимогам чинних в Україні нормативних документів щодо безпеки життя та здоров'я людей, збереження їхнього майна, охорони навколишнього природного середовища.

*Мета сертифікації послуг ресторанного господарства полягає в наступному:*

- повно й достовірно підтвердити відповідність послуги ресторанного господарства вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна, охорони навколишнього природного середовища, що встановлені в нормативних документах для цієї послуги, а також іншим вимогам, які згідно з законодавчими актами повинні підтверджуватися при сертифікації;
- провести ідентифікацію, випробування кулінарної продукції (за необхідності);

- підтвердити тип та клас (для ресторанів, барів) підприємства у відповідності до вимог ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

Сертифікація послуг ресторанного господарства проводиться на відповідність вимогам, які встановлені в:

- ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;
- ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция реализуемая населению. Общие технические условия»;
- ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»;
- ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»;
- Наказі Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України №219 від 24.07.02 (зі змінами, остання редакція від 07.12.09) «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства»;
- Постанові КМУ №833 від 15.06.06 «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів»;
- Наказі Мінекономіки України № 210 від 12.10.00 (зі змінами від 25.01.08р) «Порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби у закладах ресторанного господарства».

Сертифікація послуг ресторанного господарства здійснюється за визначеною схемою.

Схема сертифікації заявлених послуг ресторанного господарства визначається виконавчою групою ОС за узгодженням із заявником до початку робіт із сертифікації послуг і залежить від виду надання послуги ресторанного господарства, типу підприємства ресторанного господарства та інших вихідних даних.



Схема сертифікації послуг харчування

Схема сертифікації	Назва робіт				Документи, які видаються ОС
	обстеження закладу ресторанного господарства	сертифікація системи якості	випробування, ідентифікація кулінарної продукції з метою сертифікації	технічний нагляд	
Перша	проводиться	не проводиться	проводиться в порядку, визначеному ОС	проводиться в порядку, що визначений ОС	сертифікат відповідності з терміном дії до двох років
Друга	не проводиться	проводиться ОС систем якості	проводиться в порядку, визначеному ОС систем якості	проводиться в порядку, що визначений ОС систем якості	сертифікат відповідності з терміном дії до п'яти років

При проведенні сертифікації послуг ресторанного господарства в обов'язковому порядку перевіряється:

- наявність нормативних та нормативно-технічних документів на послуги, сировину, напівфабрикати, допоміжні матеріали;
- вимоги до розташування закладу і стану прилеглої території;

- вимоги до технічних можливостей підприємства надавати якісні послуги;
- вимоги до улаштування і змісту приміщень;
- - вимоги до обладнання, інвентарю, посуду, тари;
- вимоги до транспортування, прийому і зберігання харчових продуктів (сировини);
- вимоги до обробки сировини і виробництва продукції;
- вимоги до роздачі блюд і відпуску напівфабрикатів і кулінарних виробів;
- наявність документів на харчові продукти, що поступають на підприємство, які засвідчують якість (посвідчення з якості з вказівкою дати виготовлення і кінцевий термін реалізації, сертифікат відповідності на підлягаючу обов'язковій сертифікації продукцію, фітосанітарний сертифікат, ветеринарне свідоцтво, гігієнічний висновок СЕС на імпорту сировину);
- наявність контролю якості продукції, яка поступає на підприємство (м'ясо прийняти з клеймом і ветеринарним свідоцтвом, с/г птаха і яйця з ветеринарним свідоцтвом та довідкою про благополуччя господарства по сальмонельозу, продукцію по рослинництву з якісним посвідченням), реєстрація (журнал вхідного контролю), відповідальна особа (зав. виробництвом, кухар, комірник);
- вимоги до рецептури блюд і кулінарних виробів;
- вимоги до персоналу і їх особистої гігієни.

Не пізніше ніж за три місяці до закінчення строку дії сертифіката заявник подає нову заявку для отримання сертифіката на наступний період.

## 4.6. Система управління безпечністю харчових продуктів НАССР

**НАССР:** Що означає введення світових стандартів якості для України

З 1 січня 2019 ряд підприємств повинні ввести систему управління безпечністю харчових продуктів Hazard Analysis and Critical Control Points (НАССР).



Курс на євроінтеграцію вимагає від України освоєння міжнародних норм і правил.

Відповідно до Угоди про асоціацію з ЄС, в Україні повинна бути введена європейська модель контролю безпеки продуктів, побудована за принципом "від поля до столу".

Такий принцип передбачає контроль на всіх етапах виробництва.

Кожен з етапів має бути документально підтверджений: чим оброблялася земля, на якій паслися тварини або росли культури, як цих тварин вирощували, чим годували, як забивали, чим обробляли рослини, як вироблялася продукція і у що упаковувалася.

А також – в яких умовах перевозилася в магазин і як зберігалася.

Простіше кажучи, після впровадження НАССР ми повинні отримувати від українських виробників більш якісні та безпечні продукти харчування.

## **Що таке НАССР?**

НАССР або ХАССП (IS 22000-2005) - це система якості управління безпечністю харчових продуктів.

ISO 22000-2005 відповідає національному стандарту ДСТУ ISO 22000-2007.

Згідно з правилами системи, всі учасники виробництва харчових продуктів, повинні дотримуватися максимальну безпеку виробництва для того, щоб до споживача потрапив якісний продукт.

По суті, в цій системі для виробників немає нічого кардинально нового і страшного. НАССР просто упорядковує купу санітарних і технологічних норм, а також правила виробництва. Правила контролю повинні бути зрозумілі всім - від керівника до рядового працівника.

## **Що говорить закон?**

1 жовтня 2012 року Міністерство аграрної політики затвердило наказ №590 "Вимоги щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)".

20 вересня 2016 вступив в силу розділ VII закону "Про основні засади та вимоги до безпеки і якості харчових продуктів". Документом уточняється: у всіх операторів ринку харчових продуктів повинні бути, принаймні, програми-передумови впровадження системи НАССР.

Законом встановлено терміни – 3 роки.

Але відбуватися це повинно поетапно.

З 20 вересня 2017 року НАССР став обов'язковим для підприємств, які працюють з необробленими харчовими продуктами, крім малих.

До 20 вересня 2018 його повинні були ввести всі інші оператори ринку харчових продуктів, крім малих. А до 20 вересня 2019 НАССР повинні впроваджувати навіть представники малого бізнесу.

Малими вважаються ті підприємства, які постачають продукти харчування кінцевого споживача, мають не більше 10 осіб робочого персоналу, розташовані на площі не більше 400 квадратних метрів. А також ті, які не поставляють продукти харчування кінцевого споживача і мають не більше п'яти осіб робочого персоналу.

Хто повинен впроваджувати НАССР?

- Виробники продуктів харчування, алкоголю і упаковки для цієї продукції.
- Підприємства, які займаються зберіганням, упаковкою і фасуванням готової продукції.
- Виробники чистячих, дезинфікуючих засобів та обладнання.
- Виробники кормів, добрив і препаратів для боротьби з бур'янами та шкідниками (пестицидів).
- Виробники сировини: від фермерських господарств до агрохолдингів.
- Підприємства громадського харчування та торговельні заклади. Сюди входять заклади громадського харчування, кафе, ресторани, столові (компаній, навчальних і медичних закладів).
- Транспортні підприємства, які займаються перевезенням продуктів харчування.

### **Як впроваджувати НАССР?**

Для початку потрібно провести своєрідну діагностику підприємства. Визначити, які етапи виробництва, і які процеси мають вплив на безпеку кінцевої продукції.

Далі – створити групу людей з кожного етапу виробництва або з кожного підрозділу підприємства. Це повинні бути фахівці технологічних процесів або процесів, які впливають на безпеку. При необхідності, можна залучати фахівців ззовні. В ідеалі, в робочій групі повинен бути, як мінімум, одна людина, який пройшов спеціальне навчання з впровадження системи ХАССП.

Необхідно змінити ставлення персоналу до особистої та виробничої гігієни. Це можливо двома способами: система мотивацій, або система контролю у вигляді камер і штрафів. Можна поєднувати.

Згідно з наказом Мінагрополітики, система повинна включати також такі процеси:

1. Планування виробничих, допоміжних і побутових приміщень таким чином, щоб уникнути перехресного забруднення.
2. Обладнання повинне бути захищене від попадання сторонніх домішок. У приміщенні необхідні комунікації – освітлення, вентиляція, водопостачання.

3. Повинна бути передбачена безпеку подачі і відведення води, льоду, пара. А також допоміжних матеріалів для переробки або обробки харчових продуктів і матеріалів, які контактують з харчовими продуктами.

4. Повинні бути налагоджені процедури прибирання, миття та дезінфекції виробничих, допоміжних і побутових приміщень та інших поверхонь.

5. Налагоджено правильне поводження з відходами виробництва та сміттям. Передбачено зберігання, правила використання та утилізації токсичних речовин.

6. Повинен бути контроль за технологічними процесами, маркуванням харчових продуктів і умовами зберігання і транспортування.

### **Що далі?**

У Держспроживслужбі кажуть, що після впровадження системи, не обов'язково отримувати сертифікат НАССР.

Але, в той же час, його наявність спростить перевірку підприємства і зніме зайві питання.

Держпродспоживслужба має право перевіряти бізнес на предмет наявності НАССР.

Якщо система буде відсутня, то до компанії будуть застосовуватися штрафи або санкції. Суми штрафів варіюються від 18 до 250 тис. грн., залежно від форми організації (юридичні або фізична особа) і виду порушення.

Розробка системи НАССР коштує приблизно від 20 до 100 тис. грн.

Сума залежить від розмірів виробництва і обсягу роботи.

У розробці консультант опише процеси і методи контролю на підприємстві. У приблизно таку ж вартість обійдеться і сама сертифікація виробництва.

Існує кілька варіантів сертифікації в системі ISO. Вибір варіанту залежить від мети підприємства.

### **Виробництво можна сертифікувати:**

- в органі сертифікації з акредитацією в Національному агентстві з акредитації України з реєстром в органі сертифікації. Підходить для більшості цілей на території

України. Наприклад, взяти участь в тендері або підтримувати імідж надійного виробника.

- в органі сертифікації, з акредитацією в Державній інспекції з питань захисту прав споживачів з реєстром в українській національній системі сертифікації (УкрСЕПРО). Підходить для всіх внутрішніх потреб і деяких зарубіжних.
- в Системі Міжнародної Сертифікації (System of International Certification). Для експорту та роботи з іноземними партнерами і клієнтами.

## **5. МЕТРОЛОГІЯ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ МЕТРОЛОГІЇ. ОСНОВИ ТЕХНІЧНИХ ВИМІРЮВАНЬ**

- 5.1. Основні завдання наукової метрології
- 5.2. Основні етапи розвитку метрології
- 5.3. Основні поняття, терміни і визначення метрології
- 5.4. Фізичні величина та їх вимірювання
- 5.5. Одиниці вимірювань
- 5.6. Засоби вимірювань та їх метрологічна характеристика
- 5.7. Характеристика факторів, що впливають на результат вимірювання

### **5.1. Основні завдання наукової метрології**

**Метрологія** (від грец. "метро" – міра, "логос" – вчення) – наука про виміри, методи і засоби забезпечення їхньої єдності і необхідної точності.

Виміри допомагають пізнавати матеріальний світ і природні закономірності. Вони поєднують теорію з практичним життям суспільства і використовуються усюди: у науці, у будь-якому виробництві, для обліку матеріальних цінностей, забезпечення стандартних параметрів якості, удосконалювання технологічних процесів, автоматизації виробництв, стандартизації й інших видів діяльності.

Значення метрології в економіці будь-якої країни дуже велике, тому що від обліку матеріальних цінностей багато в чому залежить добробут суспільства.

Стан засобів вимірювання визначає стабільність роботи підприємства і якість продукції, що випускається. Так, за висновком метрологічних служб, близько 50% неякісної продукції випускається внаслідок незадовільного стану вимірювальних приладів.

На підприємствах харчової промисловості і ресторанного господарства необхідні добре налагоджені системи обліку і контролю



якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції, що засновані на використанні досить точних засобів вимірювання.

**Об'єкт метрології** – засоби вимірювань: міри, вимірювальні прилади, вимірювальні перетворювачі, допоміжні засоби вимірювань, вимірювальні установки та вимірювальні системи, еталони.

**Завдання метрології.** Основними завданнями метрології є:

- розвиток загальної теорії вимірювань;
- встановлення одиниць фізичних величин і узаконення певних одиниць вимірювань;
- розробка методик вимірювань та засобів вимірювальної техніки;
- забезпечення єдності та необхідної точності вимірювань;
- встановлення еталонів одиниць вимірювань;
- проведення регулярної повірки мір та вимірювальних приладів, що знаходяться в експлуатації;
- випробування нових засобів вимірювання тощо.

Сучасна метрологія класифікується трьома головними областями:

- наукова метрологія,
- промислова метрологія,
- законодавча метрологія.

**Наукова метрологія** – це частина метрології, що вивчає загальні метрологічні питання, незалежно від величин, що вимірюються.

Вона охоплює загальні теоретичні і практичні проблеми, що стосуються одиниць вимірювання, у тому числі застосування і забезпечення єдності вимірювань, використовуючи наукові методи, проблеми помилок і погрішностей під час вимірювань і проблеми метрологічних властивостей засобів вимірювань.

**Промислова метрологія** займається вимірюваннями на виробництві і контролем якості. Вона охоплює методи повірки, періодичність повірок, контроль процесу вимірювання і контроль засобів вимірювань у промисловості з метою забезпечення того, щоб їх стан відповідало вимогам до їх використання.

**Законодавча метрологія** охоплює сукупність взаємообумовлених норм, вимог і правил, спрямованих на забезпечення метрологічної єдності вимірів, що набувають правову обов'язкову силу. Це частина метрології, що підпадає під законодавчий/регуляторний контроль, тобто знаходиться під контролем відповідних органів державної влади.

Законодавство України про метрологію представлено у:

- ЗАКОНІ УКРАЇНИ від 5 червня 2014 року № 1314-VII “Про метрологію та метрологічну діяльність”. Закон регулює відносини, що виникають в процесі провадження метрологічної діяльності.
- ДСТУ 2681-94 Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни і визначення.

## 5.2. Основні етапи розвитку метрології

Метрологія як наука й область практичної діяльності виникла в древні часи. Основою системи мір у слов'ян були давньоєгипетські одиниці вимірювань, а вони у свою чергу були запозичені в Древній Греції і Римі. Природно, що кожна система мір відрізнялася своїми особливостями, зв'язаними не тільки з епохою, але і з національним менталітетом.

Метрична система мір була уведена у Франції в 1840 році.

З розвитком науки і техніки були потрібні нові виміри і нові одиниці вимірювання, що стимулювало у свою чергу удосконалювання фундаментальної і прикладної метрології.

Спочатку прототип одиниць вимірювання шукали в природі, досліджуючи макрооб'єкти і їхній рух. Так, секундою стали вважати як частину періоду обертання Землі навколо осі. Поступово пошуки перемістилися на атомний і внутрішньоатомний рівень. У результаті уточнювалися "старі" одиниці (міри) і з'явилися нові.

У 1960 році прийнята Міжнародна система одиниць СІ (SI), де метр як одиниця довжини, що дорівнює 1650763,73 довжини хвилі випромінювання у вакуумі (криптоновий еталон метра).

У 1983 році було прийнято нове визначення метра: це довжина шляху, що проходить світло у вакуумі за  $1/299792458$  частку секунди. Це стало можливим після того, як швидкість світла у вакуумі ( $299792458$  м/с) метрологи прийняли як фізичну константу. Цікаво відзначити, що тепер з погляду метрологічних правил метр залежить від секунди.

У 1988 році на міжнародному рівні були прийняті нові константи в області вимірів електричних одиниць і величин, а в 1989 році прийнята нова Міжнародна практична температурна шкала МТШ-90.

У розвитку вітчизняної метрології виділяють декілька етапів:

Перший етап (до 1892 року) охоплює період від стихійного зародження метрологічної діяльності до створення єдиних еталонів.

Другий етап – Менделєєвський. Він охоплює проміжок часу 1892-1917 р.р. У цей період у Росії, а також в Україні впроваджується метрична система мір.

Третій етап розвитку метрології охоплює період 1918-1945 рр. і називається нормативним етапом. У цей період створюється нормативно-технічна документація різного рівня з метрології; вся інформація зосереджується у Головній палаті мір і ваг; здійснюється комплекс заходів щодо створення державної метрологічної служби. Починається впровадження Міжнародної метричної системи мір.

Четвертий етап розвитку метрології охоплює період з 1945 по 1980 роки. Цей післявоєнний етап характеризується інтенсивним розвитком метрологічної діяльності. З 1963 року Міжнародна система одиниць фізичних величин почала впроваджуватися як обов'язкова в усіх галузях науки, техніки та в народному господарстві. У 1967 році відбувається зародження кваліметрії. Відмінною особливістю четвертого етапу є повсюдне впровадження стандартизації як головної організаційно-правової форми забезпечення єдності вимірювання в країні.

На п'ятому етапі розвитку метрології, який охоплює 1980-1991 рр. приділяється значна увага проблемам вимірювання якості продукції. У цей період розвивається кваліметрія як розділ метрології. **Кваліметрія вивчає питання, пов'язані з**

**вимірюванням якості продукції.** Метрологічні методи починають впроваджувати і використовувати при управлінні якістю продукції, вимірюванні нефізичних величин.

Шостим етапом розвитку метрології в незалежній Україні є розвиток метрології з 1992 року. Він пов'язаний зі створенням національної метрологічної системи, еталонної та вимірювальної бази. Здійснюється удосконалення кваліметрії, зароджується і впроваджується система відповідності продукції (сертифікації). Метрологічна наука спрямована на удосконалення стандартизації й управління якістю продукції в Україні.

Разом з розвитком фундаментальної і практичної метрології відбувалося становлення законодавчої метрології.

**Законодавча метрологія** – це розділ метрології, що включає комплекси взаємозалежних і взаємообумовлених загальних правил, а також інші питання, що потребують регламентації і контролю з боку держави, які спрямовані на забезпечення єдності вимірювання і однаковості засобів вимірювання.

Законодавча метрологія є засобом державного регулювання метрологічної діяльності за допомогою законів і законодавчих положень, що вводяться в практику через Державну метрологічну службу, метрологічні служби державних органів управління і юридичних осіб.

### **5.3. Основні поняття, терміни і визначення метрології**

Згідно із законом України №113/98-ВР від 11.02.98 року «Про метрологію та метрологічну діяльність» та ДСТУ 2681-94 «Метрологія. Терміни та визначення» наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

**Вимірювання** – відображення фізичних величин їх значеннями за допомогою експерименту та обчислень із застосуванням спеціальних технічних засобів.

**Одиниця вимірювання** – фізична величина певного розміру, прийнята для кількісного відображення однорідних з нею величин.

**Єдність вимірювань** – стан вимірювань, за якого їх результати виражаються в узаконених одиницях вимірювань, а погрішності вимірів відомі і з заданою ймовірністю не виходять за встановлені межі.

**Метрологічна діяльність** – діяльність, яка пов'язана із забезпеченням єдності вимірювань.

**Методика виконання вимірювань** – сукупність процедур і правил, виконання яких забезпечує одержання результатів вимірювань з потрібною точністю.

**Засіб вимірювальної техніки** – технічний засіб, що застосовується під час вимірів і має нормовані метрологічні характеристики.

**Еталон** – засіб вимірювальної техніки, що забезпечує відтворення і (або) збереження одиниці вимірювання одного або декількох значень, а також передачу розміру цієї одиниці іншим засобам вимірювальної техніки.

**Державний еталон** – офіційно затверджений еталон, що забезпечує відтворення одиниці вимірювання і передачу її розміру іншим еталонам з найвищої в країні точністю.

**Робочий еталон** – еталон, призначений для перевірки чи калібрування засобів вимірювальної техніки.

**Певірка засобів вимірювальної техніки** – встановлення придатності засобів вимірювальної техніки, на які поширюється державний метрологічний нагляд, до застосування на підставі результатів контролю їх метрологічних характеристик.

**Калібрування засобів вимірювальної техніки** – визначення в певних умовах або контроль метрологічних характеристик засобів вимірювальної техніки, на які не поширюється державний метрологічний нагляд.

**Метрологічна атестація засобів вимірювальної техніки** – дослідження засобів вимірювальної техніки з метою визначення їх

метрологічних характеристик і встановлення придатності цих засобів до застосування.

**Повірочна лабораторія** – підприємство, установа, організація чи їх окремий підрозділ, що здійснює повірку засобів вимірювальної техніки.

**Калібрувальна лабораторія** – підприємство, установа, організація чи їх окремий підрозділ, що здійснює калібрування засобів вимірювальної техніки.

**Вимірювальна лабораторія** – організація або окремий підрозділ організації, підприємства, що здійснює вимірювання фізичних величин, визначення хімічного складу, фізико-хімічних, фізико-механічних та інших властивостей і показників речовин, матеріалів і продукції, за винятком вимірювань, пов'язаних з оцінкою відповідності продукції, процесів, послуг, з документальним оформленням їх результатів.

## 5.4. Фізичні величина та їх вимірювання

**Фізичною величиною** називають властивість фізичного об'єкта (явища, процесу), що є загальним у якісному відношенні для багатьох фізичних об'єктів, відрізняючись при цьому кількісним значенням.

*Характеристиками* фізичних величин є **розмір**, тобто кількість одиниць фізичної величини в даному об'єкті, виявлене вимірювальними випробуваннями, і **розмірність** – вираження, що зв'язує вимірювану величину з основними одиницями системи вимірювання при коефіцієнті пропорційності, рівному одиниці.

Одиниці вимірювання:

- Основні одиниці системи СІ: метр, кілограм, ампер, Кельвін, кандела, моль, секунда, (радіан, стерадіан);
- Похідні – застосовуються на основних одиницях.

Основні величини не залежні одна від одної, але вони можуть бути основою для встановлення зв'язків з іншими фізичними величинами, що називають похідними від них. Згадаємо формулу Ейнштейна –  $E = mc^2$ , до якої входить основна одиниця – маса, а

енергія – це похідна одиниця, залежність між якою й іншими одиницями визначає дана формула. Основним величинам відповідають основні одиниці вимірювання, а похідним – похідні одиниці вимірювання.

Сукупність основних і похідних одиниць називається *системою одиниць фізичних величин*.

## 5.5. Одиниці вимірювань

XI Генеральна конференція по мірах і вагам у 1960 році затвердила Міжнародну систему одиниць, що позначається **SI** (від початкових букв французької назви *Systeme International d'Unites*), українською мовою – **СІ**.

В наступні роки Генеральна конференція прийняла ряд доповнень і змін, у результаті чого в системі стало сім основних одиниць, додаткові і похідні одиниці фізичних величин, а також розробила наступні визначення **основних одиниць**:

- одиниця довжини – **метр** – довжина шляху, що проходить світло у вакуумі за  $1/299792458$  частку секунди;
- одиниця маси – **кілограм** – маса, що дорівнює масі міжнародного прототипу кілограма;
- одиниця часу – **секунда** – тривалість  $9192631770$  періодів випромінювання, що відповідає переходові між двома надтонкими рівнями основного стану атома цезію-133 при відсутності збурювання з боку зовнішніх полів;
- одиниця сили електричного струму – **ампер** – сила струму, що не змінюється при проходженні по двох рівнобіжних провідниках нескінченної довжини і мізерно малого кругового перетину, розташованими на відстані 1 м один від іншого у вакуумі, створив би між цими провідниками силу, рівну  $2 \cdot 10^{-7}$  Н на кожен метр довжини;
- одиниця термодинамічної температури – **Кельвін**  $-1/273,161$  частина термодинамічної температури потрійної точки води. До 1967 р. одиниця іменувалася градус Кельвіна. Допускається також застосування шкали Цельсія;

- одиниця кількості речовини – **моль** – кількість речовини системи, що містить стільки ж структурних елементів, скільки атомів утримується в нукліді вуглецю-12 масою 0,012 кг;
- одиниця сили світла – **кандела** – сила світла в заданому напрямку джерела, що випускає монохроматичне випромінювання частотою  $540 \cdot 10^{12}$  Гц, енергетична сила якого в цьому напрямку складає Вт/ср; 1/683 ват на стерадіан – одиниця (похідна) енергетичної сили світла. Стерадіан (ср) – одиниця вимірювання тілесного (просторового кута).

Міжнародна система SI вважається найбільш досконалою й універсальною в порівнянні з попередніми. Крім основних одиниць, у системі SI є **додаткові одиниці** для вимірювання плоского і тілесного кутів – радіан і стерадіан відповідно, а також велика кількість похідних одиниць простору і часу, механічних величин, електричних і магнітних величин, теплових, світлових і акустичних величин, а також іонізуючих випромінювань.

## 5.6. Засоби вимірювань та їх метрологічна характеристика

**Засоби вимірювань** – це технічні засоби, що використовуються при вимірюваннях і які мають нормовані метрологічні характеристики.

Залежно від конструктивного виконання засоби вимірювань розрізняють:

**Міри фізичних величин** – засоби вимірювання розраховані на відтворення фізичної величини заданого розміру (міра довжини – метр, міра маси – гиря)

**Вимірювальні прилади** – засоби вимірювання, призначені для отримання значень фізичної величини у встановленому діапазоні

**Вимірювальні перетворювачі** – засоби вимірювань, призначені для перетворення вимірювальної величини в іншу або сигнал вимірювальної інформації, для обробки, зберігання чи подальших використань



**Вимірювальні установки** – сукупність функційно об'єднаних мір, вимірювальних перетворювачів і приладів для вимірювання однієї або декількох фізичних величин, які розміщені в одному місці (випробувальний стенд)

**Вимірювальні прилади** – універсальні, спеціалізовані, механічні, оптичні, оптико-механічні, пневматичні, електричні.

**Вимірювальні прилади для визначення:**

- лінійних величин – лінійка вимірювальна, мікрометр, штангенциркуль, курвіметр, мікроскоп;
- кутових величин – кутомір, мікроскоп;
- маси – ваги технічні та лабораторні;
- сили – розривні машини та динамометри;
- тиску – манометри;
- часу – секундоміри, годинники;
- вологості повітря – гігрометри, гігрографи, психометри;
- швидкості переміщення повітря – анемометри;
- електричних величин – амперметри, вольтметри.

**Метрологічні характеристики** – це характеристики властивостей засобів вимірювання, що здійснюють вплив на результати вимірювань та їх точність:

- визначення показань (значення міри, ціна поділок шкали тощо);
- якість показань (точність і правильність);
- чутливість до впливаючих величин;
- динамічність (урахування інерційних властивостей);
- діапазон показань.

**Діапазон показання** – це область значень шкали приладу, обмежена кінцевим і початковим значеннями шкали.

**Діапазон вимірювання** – це область значень вимірюваної величини, для якої нормуються припустимі помилки приладу. Межа вимірювання – це найбільше і найменше значення діапазону вимірювання.

**Варіація показання вимірювального приладу** – різниця між двома показаннями приладу, коли одне і теж значення вимірюваної величини досягається внаслідок її збільшення або її зменшення.

**Стабільність засобу вимірювання** – це здатність засобу вимірювання зберігати свої метрологічні характеристики в заданих границях протягом заданого інтервалу часу

**Номінальне значення міри** – значення величини, приписане мірі або партії мір при виготовленні (наприклад, гиря з номінальним значенням 1 кг).

**Дійсне значення міри** – дійсне значення величини, відтворене і збережене мірою. Воно знаходиться шляхом звірення міри з більш точним засобом вимірювання.

**Чутливість засобу вимірювання** – відношення зміни вихідного сигналу до спричиненої ним зміни вимірюваної величини.

**Стабільність засобу вимірювання** – якість засобу вимірювання, що відображає незмінність у часі його метрологічних характеристик.

**Вимірювальне зусилля приладу** – це сила, яка створюється приладом при контакті з виробом і діє до лінії вимірювання.

**Клас точності засобу вимірювання** – узагальнена характеристика, визначена границями допустимих і додаткових похибок, а також іншими властивостями засобів вимірювання, що впливають на їх точність і визначаються стандартами як окремі види засобів вимірювання.

## **5.7. Характеристика факторів, що впливають на результат вимірювання**

На результати вимірювань впливає досить багато чинників: зовнішні умови, методи, технічні засоби вимірювання, стан експериментатора тощо.

Зважаючи на численність різних факторів, вимірювання класифікують за наступними ознаками:

1) *за характером зміни вимірювальної величини в часі:*

- статичні;
- динамічні.

**Статичні вимірювання** – це вимірювання, при яких протягом певного проміжку часу вимірювальна величина майже не змінюється або ж її значення змінюється поступово відповідно до процесу виробництва.

**Динамічні вимірювання** – вимірювання, які показують зміну вимірювальної величини в часі при різних збуреннях, що впливають на об'єкт дослідження або ж на засіб вимірювання.

2) *за способом отримання числового значення вимірювальної величини:*

- прями;
- посередні;
- сукупні;
- спільні.

**Прямими** називаються такі вимірювання, за яких значення вимірювальної величини визначається безпосередньо за експериментальними даними (вимірювання температури термометром, тиску манометром тощо).

**Посередніми** називаються такі вимірювання, за яких значення вимірюваної величини визначається за допомогою відомих математичних залежностей між цією величиною і величиною, яка визначається прямими вимірюваннями. Наприклад, визначення густини рідини за масою та її об'ємом –  $\rho = m/V$ .

При **сукупних** вимірюваннях числове значення вимірювальної величини визначається розв'язком системи рівнянь, одержаних шляхом сукупних прямих вимірювань однієї або декількох однойменних величин (наприклад, визначення температурного коефіцієнта лінійного розширення).

При **спільних** вимірюваннях одночасно вимірюють дві або кілька різнойменних величин для виявлення залежностей між ними. Як правило, результати таких вимірювань використовуються у наукових дослідженнях.

3) *за точністю вимірювання:*

- вимірювання максимально можливої точності;

- контрольно-повірочні вимірювання (похибки яких не перевищують деяких наперед заданих значень);
- технічні вимірювання.

**Вимірювання максимально можливої точності** – це вимірювання за допомогою еталонів, спрямовані насамперед на відтворення встановлених одиниць фізичних величин або ж фізичних констант. Крім того, такі вимірювання необхідні при нових дослідженнях високого рівня та розробках сучасних технологій в електроніці, атомній енергетиці тощо.

**Контрольно-повірочні вимірювання** – до них відносять лабораторні вимірювання фізичних величин за допомогою зразкових і технічних засобів високих класів точності. Такі вимірювання проводяться у метрологічних лабораторіях та науково-дослідних інститутах.

**Технічні вимірювання** – вимірювання, які проводяться у промисловості та визначаються невисоким класом точності засобів вимірювання.

4) *за способом вираження результатів вимірювання:*

- абсолютні;
- відносні.

**Абсолютними** називаються **вимірювання**, значення яких подані у абсолютних одиницях фізичних величин. Наприклад, тиск у паскалях, довжини в метрах тощо.

**Відносними** називаються **вимірювання**, значення яких подані як відношення вимірювальної величини до однойменної, умовно прийнятої за одиницю, або ж у відсотках. Наприклад, вологість повітря.

5) *за характеристикою точності:*

- рівноточні;
- нерівноточні.

**Рівноточні вимірювання** – це виміри однієї або декількох однорідних величин проведені при однакових умовах: інструментами однакової точності, одним і тим же методом, спостерігачами

однакової кваліфікації та досвідченості, при однакових приблизно зовнішніх умовах.

**Нерівноточні вимірювання** – це виміри однієї або декількох однорідних величин проведені при неоднакових умовах.

*б) за числом вимірювань:*

- однократні;
- багатократні.

**Похибкою вимірювань** називається різниця між значеннями розміру, вимірним за допомогою вимірювального засобу, та дійсним значенням.

### **Види похибок**

*За способом вираження:*

- абсолютні;
- відносні.

*За характером прояви:*

- систематичні;
- випадкові.

*Залежно від умов зміни вимірювальної величини:*

- статистичні;
- динамічні.

*За способом обробки вимірювань:*

- середня арифметична;
- середня квадратична;

*За повнотою оформлення вимірної задачі:*

- часткові;
- повні.

## 6. МЕТРОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ.

### РОЗВИТОК КВАЛІМЕТРІЇ ЯК НАУКИ

- 6.1. Розвиток кваліметрії як науки
- 6.2. Показники якості
- 6.3. Вимірювання якості
- 6.4. Експертна оцінка якості продукції, послуг

#### 6.1. Розвиток кваліметрії як науки

**Кваліметрія** – розділ метрології, де вивчаються питання якості.

«Квалі» по латині означає «який, якої якості», а «метрео» на давньогрецькому – міряти, вимірювати.

**Кваліметрія** – наука про способи виміру і кількісної оцінки якості продукції та послуг.

Кваліметрія дозволяє давати кількісні оцінки альтернативним (якісним) характеристикам послуги.

**Основною метою кваліметрії** є розробка і вдосконалення методик, які дозволяють виразити якість конкретного оцінюваного об'єкта одним числом, що характеризує ступінь задоволення об'єктом громадської чи особистої потреби.

Методами оцінки і перевірки якості послуг є соціологічний (опитування споживачів) і експертний, заснований на аналітичній роботі досвідчених фахівців за відповідними послуг з даними власних спостережень, результатами опитувань, зі скаргами (рекламаціями) та подяками, а також пропозиціями споживачів. Для оцінки якості матеріальних послуг можуть використовуватися разом з соціологічним і експертним методами розрахунково-аналітичні, інструментальні, органолептичні та інші методи.

Послуги мають ряд особливостей, що визначають специфічне сприйняття їх якості споживачем.

## **Основні особливості послуг:**

- висока роль людського фактора;
- невідчутність; нездатність до зберігання;
- нестабільність процесу надання;
- наявність тимчасового розриву між фактом купівлі-продажу та фактом споживання; сезонні коливання попиту;
- територіальна роз'єднаність виробника і споживача; полярність властивостей послуги «стандартність – індивідуальність і т.д.

## **6.2. Показники якості**

Показники якості ґрунтуються на показниках:

- призначення,
- надійності (збереження),
- економного використання сировини, матеріалів, палива,
- органолептичних,
- патентно-правових,
- технологічності,
- транспортабельності,
- стандартизація й уніфікація,
- патентно-правових,
- екологічних,
- естетичних.

*Показники якості:*

- абсолютні значення показника якості можуть бути як розмірні, так і безрозмірні;
- відносні значення тільки безрозмірні.

*Показники якості:*

- одиничні (Відносяться до однієї із властивостей, що визначає якість);
- комплексні (Відносяться одночасно до декількох властивостей, що визначають якість

## 6.3. Вимірювання якості

**Схема вимірювання якості** складається з двох етапів:

1. Визначення значень показників якості.
2. Порівняння значень отриманих показників якості з показниками іншого продукту.

**Методи вимірювання показників якості:**

- інструментальний,
- реєстраційний,
- розрахунковий,
- хімічний,
- фізичний
- органолептичний,
- фізико-хімічний,
- соціологічний,
- бактеріологічний,
- експертний.

За допомогою вимірювань визначаються, як правило, значення отриманих показників якості. Розрахунковим шляхом отримують патентно-правові та економічні показники, показники однорідності продукції, стандартизації та уніфікації

Порівняння показників якості, значення яких вимірювали або отримали розрахунковим шляхом, може проводитися за шкалою інтервалів або за шкалою відношень

Як багатомірний об'єкт вимірювання характеризується більшістю показників якості, значення яких *потрібно порівнювати* у двох співставлених зразках (вихідному та порівнювальному).

**Порівняння за шкалою інтервалів:**

- Якщо різниця між порівнювальними та вихідним зразком позитивна – є підвищення якості. Навпаки – зниження якості.
- Якщо при порівнянні результатів дослідження одні показники виявляються позитивними, а інші – негативними, то необхідно перейти до більш глибокої моделі якості.



### **Порівняння за шкалою відношень:**

- При підвищеній якості продукції відношення порівняного з вихідними показниками повинно бути більше одиниці.
- При зниженні якості продукції відношення порівняного з вихідними показниками повинно бути меншим одиниці.

Вимірювання якості в абсолютному виразі дозволяє вирішити ряд задач, пов'язаних з оцінкою якості різномірної продукції. Такі задачі виникають при аналізі робіт різних компонентів, окремих підприємств. При цьому якість продукції може бути виміряна шляхом порівняння їх узагальненого комплексного показника з базовим.

*Результат вимірювання якості залежить від вибору вихідного зразка. Правильний вибір вихідного зразка (базовий або еталонний) накладає велику відповідність*

## **6.4. Експертна оцінка якості продукції, послуг**

**Рівень якості виготовлення продукції** – це характеристика її якості, яка встановлює ступінь відповідності фактичних значень показників якості продукції вимогам нормативних документів:

- Технічний рівень якості формується сукупністю показників якості продукції, в яку не входять економічні показники (напр., порівняння вітчизняної та зарубіжної продукції).
- Нормативний рівень використовується при вирішенні правових питань.
- Техніко-економічний рівень дає найбільш широку й узагальнену характеристику якості, яка включає економічні показники. Використовуються у системі атестації продукції.

У готельному бізнесі важко контролювати якість, тому що його продукт не можна виміряти як щось матеріальне: товаром є послуга. Якість її залежить від того, хто й при яких умовах виконує свою функцію.

Готельні послуги виробляються й споживаються одночасно, що обмежує можливість контролювати їхню якість. Непросто зберегти високу якість обслуговування в умовах підвищеного попиту. Обслуговування гостей – безпосереднє спілкування з людьми, різними за характером і темпераментом. Отут і важливо мати професійно підготовлений колектив.

Для вітчизняного готельного бізнесу це, на жаль, усе ще залишається однією з найбільше складних для виконання завдань.

# ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

## А

### **Агрегативання –**

утворення виробів шляхом компонування їх із обмеженої кількості стандартних і уніфікованих деталей, вузлів і агрегатів, що мають геометричну та функціональну взаємозамінність. Агрегативання забезпечує поширення області застосування машин шляхом заміни їх окремих вузлів і блоків, можливістю компонувати устаткування різного функціонального призначення з окремих вузлів.

### **Аналогічні засоби розміщення –**

підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

### **Анулювання –**

відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

## Б

### **Безпека –**

відсутність недопустимого ризику, пов'язаного з можливістю завдання будь-якої шкоди здоров'ю людини під час звичайних умов використання, зберігання, транспортування, виготовлення й утилізації продукції (процесів, робіт, послуг).

### **Бронювання –**

процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

## В

### **Введення в експлуатацію –**

використання продукції за її призначенням споживачем (користувачем) в Україні в перший раз.

### **Введення в обіг –**

надання продукції на ринку України в перший раз.

### **Відмова в бронюванні послуг –**

відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін.

**Визначені вимоги –**

заявлені потреби чи очікування, які зафіксовані в технічних регламентах, стандартах, технічних специфікаціях або в інший спосіб.

**Вимірювальне зусилля приладу –**

це сила, яка створюється приладом при контакті з виробом і діє до лінії вимірювання.

**Вимірювальні перетворювачі –**

засоби вимірювань, призначені для перетворення вимірювальної величини в іншу або сигнал вимірювальної інформації, для обробки, зберігання чи подальших використань.

**Вимірювальні прилади –**

універсальні, спеціалізовані, механічні, оптичні, оптико-механічні, пневматичні, електричні.

**Вимірювальні прилади –**

засоби вимірювання, призначені для отримання значень фізичної величини у встановленому діапазоні.

**Вимірювальні установки –**

сукупність функційно об'єднаних мір, вимірювальних перетворювачів і приладів для вимірювання однієї або декількох фізичних величин, які розміщені в одному місці (випробувальний стенд).

**Випадкові погрішності –**

погрішності, які змінюються випадково при повторних вимірах однієї і тієї ж величини.

**Випробувальна лабораторія –**

орган з оцінки відповідності, який проводить випробування.

**Випробування –**

визначення однієї чи кількох характеристик об'єкта оцінки відповідності згідно з процедурою.

**Виробник –**

будь-яка фізична чи юридична особа (резидент чи нерезидент України), яка виготовляє продукцію або доручає її розроблення чи виготовлення та реалізує цю продукцію під своїм найменуванням або торговельною маркою.

## Г

**Гармонізований європейський стандарт –**

стандарт, який прийнятий однією з європейських організацій стандартизації на основі запиту, зробленого Європейською Комісією, та номер і назву якого опубліковано в "Офіційному віснику Європейського Союзу".

**Гармонізовані стандарти, еквівалентні стандарти –**

стандарти, що стосуються одного й того ж об'єкта, які затверджені різними органами, що займаються стандартизацією.

**Головне завдання стандартизації –**

створювати системи нормативної документації, що визначають прогресивні вимоги до продукції та послуг.

**Готель –**

підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

**Готельна послуга –**

дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

## Д

**Дата виїзду –**

дата виїзду споживача із готелю.

**Дата заїзду –**

дата прибуття споживача до готелю.

**Декларування відповідності –**

підтвердження відповідності першою стороною (особою, що надає об'єкт оцінки відповідності).

**Диференціальний (різницевий) метод вимірювання**

полягає в тому, що вимірювальним приладом визначається різниця між вимірюваною величиною і величиною мірою. Наприклад, вимірювання надмірного тиску в апаратах відносно атмосферного тиску за допомогою диференціального манометра типу ДМ

**Діапазон вимірювання –**

область значень вимірюваної величини, для якої нормуються припустимі помилки приладу. Межа вимірювання – це найбільше і найменше значення діапазону вимірювання.

**Діапазон показання –**

область значень шкали приладу, обмежена кінцевим і початковим значеннями шкали.

**Дійсне значення міри –**

дійсне значення величини, відтворене і збережене мірою. Воно знаходиться шляхом звірення міри з більш точним засобом вимірювання.

**Додаткові послуги –**

обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

**Документ про відповідність –**

декларація (в тому числі декларація про відповідність), протокол (у тому числі протокол випробувань), звіт, висновок, свідоцтво, сертифікат (у

тому числі сертифікат відповідності) або будь-який інший документ, що підтверджує виконання визначених вимог, які стосуються об'єкта оцінки відповідності.

**Документуюча функція стандартизації** – документація процесів.

## Е

**Економічна функція стандартизації** – зниження собівартості продукції, процесів, послуг.

## Є

**Європейська модель стандартизації** – підтримує загальну для всіх країн Західної Європи концепцію розвинутої держави, зобов'язаної узгоджувати демократичні, соціальні та культурні інтереси суспільства з ринковою економікою. Національні органи є асоціаціями, з якими уряди укладають угоди щодо виконання окремих державних управлінських функцій.

**Європейський стандарт** – стандарт, прийнятий європейською організацією стандартизації.

## З

**Заінтересована сторона** – будь-яка фізична або юридична особа, яка має безпосередній або опосередкований інтерес щодо діяльності у сфері стандартизації та/або застосування її результатів.

**Законодавча метрологія** – охоплює сукупність взаємообумовлених норм, вимог і правил, спрямованих на забезпечення метрологічної єдності вимірів, що набувають правову обов'язкову силу. Це частина метрології, що підпадає під законодавчий/регуляторний контроль, тобто знаходиться під контролем відповідних органів державної влади.

**Заклад ресторанного господарства** – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів.

**Закупний товар** – товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення (порціювання, нарізання, додаткового оформлення).

**Замовник –**

фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

**Засоби вимірювань –**

технічні засоби, що використовуються при вимірюваннях і які мають нормовані метрологічні характеристики.

**Знак відповідності технічним регламентам –**

маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені в технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування.

## I

**Імпортер –**

будь-яка фізична чи юридична особа - резидент України, яка вводить в обіг на ринку України продукцію походженням з іншої країни.

**Інспектування –**

перевірка продукції, процесу, послуги чи установки або їх проектування та визначення їх відповідності конкретним вимогам або, на основі професійного судження, загальним вимогам.

**Інформаційна функція стандартизації –**

інформатизація з використанням уніфікованих методів та засобів.

## K

**Каталог –**

документ, що містить систематизований звіт або перелік будь-яких об'єктів та дає змогу віднайти кожний об'єкт за певним позначенням.

**Керівний нормативний документ –**

нормативний документ, який встановлює норми, правила, вимоги організаційно-методичного та загально технічного характеру.

**Клас точності засобу вимірювання –**

узагальнена характеристика, визначена границями припустимих і додаткових похибок, а також іншими властивостями засобів вимірювання, що впливають на їх точність і визначаються стандартами як окремі види засобів вимірювання.

**Клас закладу ресторанного господарства –**

сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів.

**Кодекс усталеної практики –**

нормативний документ, що містить рекомендації щодо практик чи процедур проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування або експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів.

**Коментарі –**

зауваження і пропозиції до проектів національних стандартів та кодексів усталеної практики.

**Комунікативна функція стандартизації –**

нормалізація соціальних методів та засобів зв'язку.

**Консенсус –**

загальна згода, що характеризується відсутністю серйозних заперечень з суттєвих питань у більшості заінтересованих сторін та досягається в результаті процедури, спрямованої на врахування думки всіх сторін і зближення розбіжних поглядів. Консенсус не обов'язково є одностайним.

**Кулінарний виріб –**

харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може вимагати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціювання та оформлення).

**Кулінарний напівфабрикат –**

харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів.

**Кулінарна продукція –**

сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів.

## М

**Мета Національної системи стандартизації України –**

здійснення єдиної технічної політики; захист інтересів вітчизняних виробників та споживачів продукції (процесів, робіт, послуг); раціональне використання всіх видів ресурсів; відповідність продукції (процесів, робіт, послуг) світовому рівню якості та надійності; гармонізація національних стандартів із світовими аналогами; відповідність вимог стандартів законодавчим актам.

**Мета стандартизації –**

оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації.

**Метод безпосередньої оцінки –**

полягає в тому, що вимірювальна величина визначається безпосередньо за показниками шкали вимірювального приладу (наприклад, зважування на циферблатних вагах, вимірювання тиску пружинним манометром).

**Метод порівняння з мірою –**

полягає в тому, що вимірювана величина порівнюється з величиною, відтвореною мірою. Результат вимірювання визначається як сума значень



порівняльної міри та показів вимірювального приладу або приймається рівним значенню міри (наприклад, аналітичної ваги).

**Метод протиставлення –**

метод порівняння з мірою, коли вимірювана і відтворена мірою величини одночасно діють на прилад порівняння, за допомогою якого визначається співвідношення між цими величинами. Значення шуканої величини визначається після досягнення рівноваги за значенням зрівноважуючої величини. Наприклад, на важільних вагах маса зваженого вантажу визначається за масою поставлених ваг.

**Методи стандартизації –**

уніфікація, агрегування, типізація.

**Методичні принципи стандартизації –**

плановості, перспективності, оптимальності, динамічності, системності, обов'язковості.

**Метрологічні характеристики –**

це характеристики властивостей засобів вимірювання, що здійснюють вплив на результати вимірювань та їх точність: - визначення показань (значення міри, ціна поділок шкали тощо); - якість показань (точність і правильність); - чутливість до впливаючих величин; - динамічність (урахування інерційних властивостей); - діапазон показань.

**Метрологія –**

(від грец. "метро" – міра, "логос" – вчення) – наука про виміри, методи і засоби забезпечення їхньої єдності і необхідної точності.

**Метрологія –**

наука про вимірювання, методи і засоби забезпечення їх єдності та способи досягнення необхідної точності.

**Міждержавний стандарт –**

стандарт, прийнятий країнами, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації, і застосовані ними безпосередньо.

**Міжнародна організація стандартизації –**

організація, що займається стандартизацією, членство в якій відкрите для відповідних національних органів усіх держав.

**Міжнародна стандартизація –**

стандартизація, участь у якій відкрита для відповідних органів усіх держав.

**Міжнародний стандарт –**

документ, який базуються на консенсусі, розробляється та приймається ISO та іншими міжнародними організаціями з стандартизації на добровільній основі.

**Міри фізичних величин –**

засоби вимірювання розраховані на відтворення фізичної величини заданого розміру (міра довжини – метр, міра маси – гиря).

**Місце (ліжко-місце) –**

частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи.

**Модуль оцінки відповідності –**

уніфікована процедура оцінки відповідності чи її частина, визначена згідно з відповідним актом законодавства Європейського Союзу.

## Н

**Найбільш важливі параметри продукції –**

розмірні параметри; параметри ваги; параметри, які характеризують продуктивність машин і приладів; енергетичні параметри.

**Настанова; звід правил –**

нормативний документ, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів. Настава може бути стандартом, частиною стандарту, або іншим не залежним від стандарту документом.

**Наукова метрологія –**

частина метрології, що вивчає загальні метрологічні питання, незалежно від величин, що вимірюються.

**Національна система стандартизації України –**

це система, яка визначає основну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх видів робіт зі стандартизації. Вона являє собою комплекс взаємопов'язаних правил і положень, які регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни. Зокрема, основні положення Національної системи стандартизації України визначають її основну мету та завдання; об'єкти стандартизації; організацію робіт зі стандартизації; категорії та види стандартів; порядок розробки, затвердження, перегляду та використання стандартів; державний нагляд за додержанням стандартів; міжнародне співробітництво.

**Національна стандартизація –**

стандартизація, що здійснюється на рівні однієї держави.

**Національний орган стандартизації –**

орган стандартизації, визнаний на національному рівні, що має право бути національним членом відповідних міжнародних та регіональних організацій стандартизації.

**Національний стандарт –**

стандарт, що прийнятий національним органом з стандартизації та доступний широкому колу підприємців і споживачів. Національний стандарт є одним з атрибутів державності та віддзеркалює специфіку

розвитку національної економіки залежно від історичних, географічних та соціальних умов.

**Неприбуття –**

фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

**Номинальне значення міри –**

значення величини, приписане мірі або партії мір при виготовленні (наприклад, гиря з номінальним значенням 1 кг).

**Номер –**

окреме умебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

**Нормативна (технічна) функція стандартизації –**

формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів.

**Нормативний документ –**

документ, що встановлює правила, настанови чи характеристики щодо діяльності або її результатів.

**Нульовий (компенсаційний) метод вимірювання –**

метод полягає у порівнянні вимірюваної величини з мірою, а результируючий ефект дії величин на прилад доводиться до нуля. Цей метод широко використовується в автоматичних вимірювальних приладах: автоматичних мостах, потенціометрах, аналізаторах рідин, газів та ін.

## О

**Об'єкт стандартизації –**

це предмет, який підлягає стандартизації. До об'єктів стандартизації належать продукція, процеси, послуги, які однаковою мірою стосуються будь-якого матеріалу, компонента, обладнання, системи, їх сумісності, а також правила, поняття, визначення, процедури, функції, методи, що служать предметом роботи зі стандартизації і можуть бути охарактеризовані кількісно і якісно за допомогою понять, визначень, умовних одиниць тощо.

**Об'єкт оцінки відповідності –**

конкретний матеріал, продукція, установка, процес, послуга, система, особа чи орган, до яких застосовується оцінка відповідності.

**Обов'язковий стандарт –**

стандарт, застосування якого є обов'язковим під дією основного закону чи неодмінного посилання в регламенті.

**Орган з інспектування –**

орган з оцінки відповідності, який здійснює інспектування.

**Орган з оцінки відповідності –**

підприємство, установа, організація чи їх структурний підрозділ, що здійснює діяльність з оцінки відповідності, включаючи випробування, сертифікацію та інспектування.

**Орган із сертифікації –**

орган з оцінки відповідності, який є третьою стороною та управляє схемами сертифікації.

**Основні завдання стандартизації –**

реалізація єдиної технічної політики в сфері стандартизації, сертифікації та метрології; захист інтересів споживачів та держави в питаннях безпеки продукції, охорони здоров'я; забезпечення якості продукції відповідно з досягненнями науки та техніки; забезпечення уніфікації, сумісності та взаємозамінності продукції, її надійності; раціональне використання всіх ресурсів, поліпшення техніко-екологічних показників виробництва; безпека народногосподарських об'єктів і попередження аварій та техногенних катастроф; створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації, проведення державної політики в області ресурсозбереження; усунення технічних та термінологічних перешкод для створення конкурентоспроможної продукції та її виходу на світовий ринок; впровадження та застосування сучасних виробничих та інформаційних технологій; співучасть у забезпеченні обороноздатності та мобілізаційної готовності країни.

**Основні одиниці Міжнародної системи одиниць SI –**

одиниця довжини – метр; одиниця маси – кілограм; одиниця часу – секунда; одиниця сили електричного струму – ампер; одиниця термодинамічної температури – Кельвін; одиниця кількості речовини – моль; - одиниця сили світла – кандела.

**Основні пріоритети Державної системи стандартизації –**

встановлення раціональної номенклатури продукції (процесів, робіт, послуг); встановлення прогресивних вимог до якості продукції (процесів, робіт, послуг); забезпечення комплексності об'єктів стандартизації; забезпечення взаємозв'язку та узгодженості нормативних документів на всіх рівнях, забезпечення вимог в галузі розробки, виробництва, експлуатації та ремонту продукції (процесів, робіт, послуг) шляхом розробки загально технічних та організаційно-методичних комплексів стандартів і систем класифікації; контроль за правильністю використання нормативних документів.

**Основні послуги –**

обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

**Охорона навколишнього природного середовища –**

комплекс міжнародних, державних, регіональних заходів (адміністративних, господарських, політичних та громадських) щодо підтримування параметрів функціонування природних систем (фізичних,

хімічних, біологічних) у межах, що забезпечують здоров'я та добробут людини.

**Охоронна функція стандартизації –**

забезпечення екобезпеки та вітабезпеки.

**Оцінка відповідності –**

процес доведення того, що визначені вимоги, які стосуються продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу, були виконані. Оцінка відповідності органу здійснюється шляхом акредитації органів з оцінки відповідності.

## П

**Параметр продукції –**

кількісна характеристика властивостей продукції чи її станів, які визначають призначення продукції та умови її використання.

**Параметрична стандартизація –**

упорядкування номенклатури і кількості типорозмірів виробів.

**Перевірка –**

розгляд нормативного документа з метою встановлення необхідності його подальшого застосування, перегляду чи скасування.

**Перегляд –**

внесення всіх необхідних змін до змісту та оформлення нормативного документа, результатом якого є прийняття нового нормативного документа.

**Північноамериканська модель стандартизації –**

базована на ринку та конкуренції як основі його ефективного існування. Головне завдання держави – забезпечити стабільні умови функціонування ринку без прямого втручання. Це обумовило принципи організації системи стандартизації: добровільні стандарти, які розробляють науково-технічні чи професійні товариства, і технічні регламенти, прийняті органами державного управління. Систему характеризує велика кількість стандартів, дублювання та неузгодженість вимог. Прикладом такої моделі є система стандартизації США.

**Підтвердження відповідності –**

видача документа про відповідність, яка ґрунтується на прийнятому після критичного огляду рішенні про те, що виконання визначених вимог було доведене.

**Підтвердження заброньованих послуг –**

згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою.

**Пізній виїзд –**

виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду.

**Пізнє анулювання –**

анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

**Подетальна спеціалізація –**

полягає в тому, що у процесі виготовлення виділяється виробництво окремих деталей, вузлів чи складальних одиниць. Цей вид спеціалізації економічно найбільш вигідний.

**Показники стандартів –**

це характеристика об'єктів стандартизації, що виражаються за допомогою умовних одиниць, позначень чи понять.

**Поріг чутливості засобу вимірювання –**

найменша зміна вимірюваної величини, що викликає помітну зміну вихідного сигналу засобу вимірювання. Наприклад, якщо найменша зміна маси, що викликає помітне переміщення стрілки ваг, складає 10 мг, то поріг чутливості ваг дорівнює 10 мг.

**Похибка вимірювань –**

відхилення результату вимірів від дійсного значення вимірюваної величини.

**Похибки вимірювань –**

За способом вираження похибки бувають: - абсолютні; - відносні. За характером прояву: - систематичні; - випадкові. За способом обробки вимірювань: - середньоарифметичні; - середньоквадратичні.

**Предметна спеціалізація –**

полягає у тому, що на окремих підприємствах зосереджують випуск певної продукції, яка відповідає профілю підприємства. Предметна спеціалізація – це початкова форма спеціалізації виробництва.

**Презумпція відповідності –**

припущення, яке визнається достовірним, поки не буде доведено інше, про те, що продукція, пов'язаний з нею процес або метод виробництва чи інший об'єкт відповідає вимогам відповідного технічного регламенту, що визначені в ньому, а орган з оцінки відповідності відповідає спеціальним вимогам до призначених органів з оцінки відповідності чи визнаних незалежних організацій.

**Принцип динамічності стандартизації –**

передбачає періодичну перевірку стандартів та іншої нормативної документації, внесення до них змін, а також своєчасний.

**Принцип оптимальності стандартизації –**

передбачає вироблення й прийняття таких норм, правил та вимог, що забезпечують народному господарству оптимальні втрати ресурсів: сировинних, матеріальних, енергетичних, економічних, соціальних, що сприяє підвищенню ефективності виробництва та продуктивності праці.

**Принцип перспективності стандартизації –**

забезпечуються розробкою і випуском випереджаючих стандартів, в яких запроваджуються підвищені норми та вимоги до об'єктів стандартизації відносно досягнутого рівня. Випереджаючі стандарти містять норми і вимоги, що перевищують існуючий рівень, і тим самим орієнтують науку і виробництво на динамічний розвиток науково-технічного прогресу.

**Принцип плановості стандартизації –**

забезпечується шляхом складання перспективних і поточних планів з розробки, розвитку і проведення робіт зі стандартизації. Планування здійснюється шляхом складання на науковій основі перспективних і поточних планів для усіх рівнів народного господарства, координування і контролю за виконанням, досягнення високих кінцевих результатів при правильному розподіленні матеріальних і грошових ресурсів.

**Принцип системності стандартизації –**

забезпечується розробкою нормативних документів на об'єкти стандартизації, що належать до певної галузі та встановлюють взаємопогоджені вимоги до усіх об'єктів на підставі загальної мети. Цей принцип визначає розробку стандартів чи іншої нормативної документації як елемента системи і приводить до упорядкування закономірно розташованих і взаємопов'язаних конкретних об'єктів стандартизації в єдину систему.

**Продукція власного виробництва –**

продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочки та борошняні кондитерські вироби.

**Продовольча сировина –**

продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів.

**Програма робіт із стандартизації –**

це документ, що визначає завдання та пріоритети стандартизації, засоби та шляхи їх досягнення, і формує взаємоузгоджену та комплексну систему заходів центрального органу влади у сфері стандартизації, технічних комітетів (ТК) та інших суб'єктів стандартизації, спрямовану на ефективне розв'язання проблем та реалізацію державної політики щодо економічного і соціального розвитку, досягнення стабільного економічного зростання, утвердження України як високотехнологічної держави.

**Промислова метрологія –**

займається вимірюваннями на виробництві і контролем якості. Вона охоплює методи повірки, періодичність повірок, контроль процесу вимірювання і контроль засобів вимірювань у промисловості з метою забезпечення того, щоб їх стан відповідало вимогам до їх використання.

**Процедура оцінки відповідності –**

будь-яка процедура, яка безпосередньо чи опосередковано використовується для визначення того, що визначені вимоги виконуються.

## Р

**Ранній заїзд –**

заїзд споживача до готелю до розрахункової години.

**Регіональна організація стандартизації –**

організація, що займається стандартизацією, членство в якій відкрите для відповідних національних органів держав лише одного географічного, політичного або економічного простору.

**Регіональна стандартизація –**

стандартизація, участь у якій відкрита для відповідних органів держав лише одного географічного, політичного або економічного простору.

**Регіональний стандарт –**

стандарт, прийнятий регіональною організацією стандартизації і доступний для широкого кола користувачів.

**Регламент –**

прийнятий органом влади нормативний документ, що передбачає обов'язковість правових положень.

**Регулятивна функція стандартизації –**

вплив на ринок товарів і послуг; усунення технічних бар'єрів в торгівлі; захист вітчизняного виробника та споживача.

**Ресурсозберігаюча функція стандартизації –**

раціональне та економічне використання ресурсів.

**Ресторанне господарство –**

вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

**Ризик –**

можливість виникнення та вірогідні масштаби наслідків негативного впливу протягом певного періоду часу.

**Розмір –**

кількість одиниць фізичної величини в даному об'єкті, виявлене вимірювальними випробуваннями.

**Розмірність –**

вираження, що зв'язує вимірювану величину з основними одиницями системи вимірювання при коефіцієнті пропорційності, рівному одиниці.

**Розрахункова година –**

година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель.



## С

### **Своєчасне анулювання –**

відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

### **Сертифікація –**

дії третьої сторони, які доводять, забезпечують необхідну впевненість в тому, що продукція ідентифікована належним чином, процес або послуга відповідають конкретному нормативному документу.

### **Система оцінки відповідності –**

правила, процедури та управління для проведення оцінки відповідності.

### **Систематичні погрішності –**

погрішності, які залишаються постійними або закономірно змінюються при повторних вимірах однієї і тієї ж величини.

### **Соціальна функція стандартизації –**

забезпечення безпеки товарів, процесів, послуг; забезпечення якості товарів та послуг; захист прав споживачів.

### **Соціокультурна функція стандартизації –**

досягнення сумісності та взаємозамінності.

### **Спеціалізація –**

організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництв чи підприємств з реалізації однотипної продукції в масовому чи серійному масштабі з використанням оптимальної технології при мінімальній собівартості й найкращій якості.

### **Споживач –**

фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.

### **Стабільність засобу вимірювання –**

якість засобу вимірювання, що відображає незмінність у часі його метрологічних характеристик.

### **Стабільність засобу вимірювання –**

здатність засобу вимірювання зберігати свої метрологічні характеристики в заданих границях протягом заданого інтервалу часу.

### **Стандарт –**

(від англ. standard – норма, зразок, мірило) в широкому розумінні – зразок або еталон якості, через який держава здійснює науково обґрунтоване управління якістю.

### **Стандарти підприємства (СТП) –**

розробляються на продукцію (процеси, послуги), яку виробляють і застосовують (здійснюють і надають) лише на конкретному підприємстві.

Стандарти підприємства не повинні суперечити обов'язковим вимогам державних і галузевих стандартів.

**Страва –**

кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам.

**Суб'єкти господарювання –**

виробник, уповноважений представник, імпортер та розповсюджувач.

**Сумісність –**

придатність продукції, процесів, послуг до спільного використання, що не викликає небажаних взаємодій за заданих умов для виконання встановлених вимог.

**Сфера призначення –**

перелік процедур оцінки відповідності та видів продукції, стосовно яких згідно з відповідним технічним регламентом призначено орган з оцінки відповідності.

## Т

**Технічна специфікація –**

документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинна задовольняти продукція, процес або послуга.

**Технічне регулювання –**

правове регулювання відносин у сфері визначення та виконання обов'язкових вимог до характеристик продукції або пов'язаних з ними процесів та методів виробництва, а також перевірки їх додержання шляхом оцінки відповідності та/або державного ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції чи інших видів державного нагляду (контролю).

**Технічний регламент –**

нормативно-правовий акт, в якому визначено характеристики продукції або пов'язані з ними процеси та методи виробництва, включаючи відповідні процедурні положення, додержання яких є обов'язковим. Він може також включати або виключно стосуватися вимог до термінології, позначень, пакування, маркування чи етикетування в тій мірі, в якій вони застосовуються до продукції, процесу або методу виробництва.

**Технічний регламент –**

регламент, що містить технічні вимоги або безпосередньо, або через посилання на стандарт, технічні умови, настанову їхній зміст.

**Технологічний процес закладу ресторанного господарства –**

сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, булочних і борошняних кондитерських виробів та їх продаж.

**Технологічна документація на страви та вироби –**

документація із зазначенням опису технологічного процесу виробництва продукції, переліку продуктів, продовольчої сировини, речовин і супутніх

матеріалів, що застосовуються в процесі приготування, даних про норми їх вмісту в кінцевому харчовому продукті, термін придатності до споживання, умов зберігання, способу реалізації (подання) споживачу, вимог до якості страв та виробів.

**Технічні умови –**

нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинна відповідати продукція, процес або послуга, та визначає процедури, за допомогою яких може бути встановлено, чи дотримані такі вимоги.

**Технічні умови (ТУ) –**

нормативний документ, який розробляють для встановлення вимог, що регулюють стосунки між постачальниками (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції, для якої відсутні державні чи галузеві стандарти (або за потребою конкретизації вимог зазначених документів). Їх затверджують на продукцію, яка знаходиться в стадії освоєння і виробляється невеликими партіями. ТУ розробляються на один чи декілька конкретних виробів, матеріалів, речовин, послугу чи групу послуг.

**Технологічна спеціалізація –**

виділення окремих стадій технологічного процесу в спеціалізовані заводи, цехи, ділянки. При технологічній спеціалізації збільшуються масштаби виробництва, підвищується продуктивність праці, знижується собівартість продукції, раціонально використовуються засоби.

**Типізація**

розробка типових конструктивних, технологічних, організаційних й інших рішень на основі загальних технічних характеристик для деяких виробів, процесів, методів управління.

**Тип закладу ресторанного господарства –**

сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства.

## У

**Уніфікація –**

вибір оптимальної кількості різновидів продукції, процесів, послуг, значень їх параметрів, розмірів.

**Уніфіковані стандарти –**

гармонізовані стандарти, які є ідентичними за змістом, але не ідентичні за формою подання.

## Ф

### **Фізична величина –**

властивість фізичного об'єкта (явища, процесу), що є загальним у якісному відношенні для багатьох фізичних об'єктів, відрізняючись при цьому кількісним значенням.

### **Фірмова страва –**

страва (кулінарний, борошняний кондитерський виріб), що її готують у конкретному закладі (підприємстві) ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності.

### **Форми спеціалізації –**

предметна, подетальна, технологічна, функціональна.

### **Функції стандартизації –**

цивілізуюча, інформаційна, документуюча, соціальна, ресурсозберігаюча, соціокультурна комунікативна економічна нормативна (технічна) охоронна регулятивна.

### **Функціональна спеціалізація –**

виникла як наслідок розподілу і кооперування праці у галузі допоміжного обслуговування виробництва. Наприклад, спеціалізований ремонт холодильників, автомобілів, побутової техніки тощо.

### **Цивілізуючі функція стандартизації –**

гармонізація документів, методів та засобів якості життя із світовими аналогами.

### **Чутливість засобу вимірювання –**

відношення зміни вихідного сигналу до спричиненої ним зміни вимірюваної величини.

## Ц

### **Штрафні санкції –**

штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

## Я

### **Японська модель стандартизації –**

базована на тісній співпраці економічних кіл та органів державного управління. Стандарти розробляють промисловці в рамках професійних об'єднань у співробітництві з відповідним міністерством, що затверджує стандарти. Особливістю системи є спрямованість на внутрішній японський ринок, який створена система ефективно захищає, оскільки заінтересовані зарубіжні сторони позбавлено прав участі в стандартизації.

# ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ

№ з/п	Зміст завдання	Обсяг занять в годинах
1	<p><b>Практичне заняття №1</b></p> <p><i>Тема: Основні поняття та принципи стандартизації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»</li> <li>• Стандартизація як важлива складова системи</li> <li>• Закон України «Про стандартизацію»</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
2	<p><b>Практичне заняття №2</b></p> <p><i>Тема: Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації</li> <li>• Національна система стандартизації України</li> <li>• ДСТУ 4268:2003 Засоби розміщування</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
3	<p><b>Практичне заняття №3</b></p> <p><i>Тема. Організаційно-методичні основи стандартизації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нормативні документи – результат діяльності в галузі стандартизації. Основна термінологія стандартизації</li> <li>• Методи стандартизації</li> <li>• Форми стандартизації</li> <li>• ДСТУ 4269:2003 Класифікація готелів</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
4	<p><b>Практичне заняття №4</b></p> <p><i>Тема. Національна система стандартизації України</i></p>	2

	<p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основні положення національної системи стандартизації України</li> <li>• Національний орган зі стандартизації</li> <li>• Категорії та види стандартів</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	
5	<p><b>Практичне заняття №5,6</b></p> <p><i>Тема: Класифікація і стандартизація готельно-ресторанних закладів</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Класифікація і стандартизація готельних закладів</li> <li>• Класифікація і стандартизація закладів ресторанного господарства</li> <li>• ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства»</li> <li>• Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р. N 219 «ПРАВИЛА РОБОТИ ЗАКЛАДІВ (ПІДПРИЄМСТВ) РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»</li> </ul> <p>2. Розгляд індивідуальних завдань.</p> <p>3. Модульний контроль – <b>тестування.</b></p>	4
6	<p><b>Практичне заняття №7</b></p> <p><i>Тема: Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання</li> <li>• Історичний розвиток сертифікації</li> <li>• Нормативно-законодавча основа сертифікації та підтвердження відповідності в Україні</li> <li>• Види сертифікації</li> <li>• Засоби та методи сертифікації</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
7	<p><b>Практичне заняття №8</b></p> <p><i>Тема. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні</i></p>	2

	<p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Види сертифікації в Україні</li> <li>• Обов'язкова сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО</li> <li>• Добровільна сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО</li> <li>• <b>ЗАКОН УКРАЇНИ «Про підтвердження відповідності»</b></li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	
8	<p><b>Практичне заняття №9,10</b></p> <p><i>Тема. Сертифікація послуг</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Класифікація послуг</li> <li>• Якість послуг</li> <li>• Стандартизація та сертифікація в сфері послуг</li> <li>• Сертифікація готельних послуг</li> <li>• Сертифікація послуг ресторанного господарства</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4
9	<p><b>Практичне заняття №11, 12</b></p> <p><i>Тема. . Сертифікація систем управління якістю</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сертифікація систем управління якістю виробництва продукції в системі УкрСЕПРО</li> <li>• Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг</li> <li>• Знак відповідності</li> </ul> <p>2. Розгляд індивідуальних завдань.</p> <p>3. Модульний контроль – <b>тестування.</b></p>	4
10	<p><b>Практичне заняття №13</b></p> <p><i>Тема. Етапи розвитку та основні поняття метрології</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основні завдання наукової метрології</li> <li>• Основні етапи розвитку метрології</li> <li>• Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2

11	<p><b>Практичне заняття №14</b></p> <p><i>Тема. Основи технічних вимірювань</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фізичні величина та їх вимірювання</li> <li>• Одиниці вимірювань</li> <li>• Засоби вимірювань та їх метрологічна характеристика</li> <li>• Методи і способи вимірювань</li> <li>• Маркування споживчих товарів</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
12	<p><b>Практичне заняття №15</b></p> <p><i>Тема. Основи теорії вимірювань</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основний постулат метрології</li> <li>• Характеристика факторів, що впливають на результат вимірювання</li> <li>• Обробка результатів вимірювань</li> <li>• Штрих-коди</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
13	<p><b>Практичне заняття №16</b></p> <p><i>Тема. Метрологічне забезпечення якості продукції</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розвиток кваліметрії як науки</li> <li>• Показники якості</li> <li>• Вимірювання якості</li> <li>• Експертна оцінка якості продукції, послуг</li> </ul> <p>2. Розгляд індивідуальних завдань.</p> <p>3. Модульний контроль – <b>тестування.</b></p>	2
<b>УСЬОГО:</b>		<b>32</b>



# САМОСТІЙНА РОБОТА

## Вказівки до самостійної роботи

Самостійна робота студента є основним засобом засвоєння ним матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять без участі викладача. Вивчення дисципліни передбачає проведення самостійної роботи за такими напрямками:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до практичних занять;
- виконання домашніх завдань, написання індивідуального завдання;
- написання наукових тез, участь в наукових конференціях;
- підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, іспитів) тощо.

## Обсяг самостійної роботи

№ з/п	Види навчальної діяльності	Норматив, год.	Навантаження, год.
1	Опрацювання лекційного матеріалу. Підготовка до практичних занять	0,5 год. / 1 год. аудиторних занять	32
3	Підготовка індивідуальних робіт (рефератів), наукових тез	9 год. на 1 кредит ECTS	6
3	Підготовка та складання екзамену, тестування		18
УСЬОГО:			56

## Перелік тем для індивідуальних робіт і рефератів

1. Основні напрямки та перспективи розвитку української системи технічного регулювання якості та безпеки продукції (послуг, процесів, систем).

2. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання.
3. Основні історичні періоди розвитку світової стандартизації.
4. Створення національних та міжнародних організацій зі стандартизації.
5. Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації.
6. Основні історичні періоди розвитку вітчизняної стандартизації.
7. Національна система стандартизації України
8. Удосконалення національної системи стандартизації України.
9. Державна система стандартизації.
10. Нормативні документи – результат діяльності в галузі стандартизації.  
Основна термінологія стандартизації.
11. Методичні принципи стандартизації.
12. Методи стандартизації.
13. Форми стандартизації.
14. Концептуальні принципи формування міжнародних стандартів.
15. Основні сфери застосування міжнародних стандартів.
16. Національна система стандартизації України.
17. Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації.
18. Порядок розробки, затвердження та впровадження стандартів.
19. Загальні вимоги до змісту розділів технічних умов, їх реєстрація.
20. Державний нагляд за додержанням стандартів.
21. Сучасна стратегія діяльності у сфері стандартизації.
22. Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації.
23. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку.
24. Стандартизація термінів у галузі сертифікації.
25. Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання.
26. Історичний розвиток сертифікації.
27. Нормативно-законодавча основа сертифікації та підтвердження відповідності в Україні.
28. Види сертифікації. Схеми, засоби та методи здійснення сертифікації.
29. Сертифікація та технічні бар'єри в торгівлі.
30. Концептуальні принципи національної політики в галузі сертифікації.
31. Формування правових засад сертифікації.
32. Концептуальні принципи національної політики в галузі сертифікації.
33. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні.
34. Обов'язкова сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО.
35. Добровільна сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО.
36. Сертифікація товарів. Сучасні концепції системи НАССР.
37. Сертифікація непродовольчих товарів.
38. Сертифікація продовольчих товарів.
39. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР.
40. Порядок проведення сертифікації харчової продукції.

41. Удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.
42. Стандартизація та сертифікація в сфері послуг.
43. Сертифікація готельних послуг.
44. Сертифікація послуг ресторанного господарства.
45. Сертифікація систем управління якістю виробництва продукції в системі УкрСЕПРО.
46. Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг.
47. Етапи розвитку та основні поняття метрології.
48. Основні завдання наукової метрології.
49. Основні етапи розвитку метрології.
50. Фізичні величини та їх вимірювання.
51. Одиниці вимірювань.
52. Засоби вимірювань та їх метрологічна характеристика.
53. Методи і способи вимірювань.
54. Основи теорії вимірювань.
55. Метрологічне забезпечення єдності вимірювань.
56. Технічна база метрологічного забезпечення єдності вимірювань.
57. Державна метрологічна служба України.
58. Державний нагляд та відомчий контроль за стандартами і способами вимірювань.
59. Метрологічне забезпечення якості продукції.
60. Розвиток кваліметрії як науки.

# МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Діагностика знань студентів з даної дисципліни передбачає:

- поточний контроль (ПК): опитування під час практичного заняття, написання індивідуальної роботи, виступ за темою реферату;
- захист індивідуальної роботи (ЗІР),
- модульний контроль (МК): тестування в системі ATutor;
- підсумковий контроль: сума результатів за вище вказаними пунктами;
- семестровий контроль: здача екзамену в усній формі (в системі ATutor).

Оцінювання знань проводиться за рейтинговою системою. Загальний рейтинг з дисципліни складає 100 балів. Загальна кількість балів між видами контролю розподіляється наступним чином:

- **1-ий модуль** – 20 балів (0-20 балів оцінюються сумарні результати тестування в системі ATutor по засвоєнню модуля (МК));
- **2-ий модуль** – 20 балів (0-20 балів оцінюються сумарні результати тестування в системі ATutor по засвоєнню модуля);
- **3-ій модуль** – 20 балів (0-20 балів оцінюються сумарні результати тестування в системі ATutor по засвоєнню модуля);
- **Індивідуальна робота студента** – 15 балів (0-15 балів за якість виконання завдання).

Для складання іспиту необхідно отримати 45 балів і більше.

Іспит автоматично виставляється студентові (автоматично плюсується 25 балів), котрий:

- вільно володіє категорійно-понятійним апаратом; знання осмислені, виявляє високий рівень засвоєння навчального матеріалу; активно використовує рекомендовані для вивчення джерела знань (статті, посібники, тощо); виявляє власне ставлення до вивченого матеріалу; вміє давати оцінку теорії, факту, явищу; володіє вміннями та навичками практичного застосування теоретичних знань, практичні завдання виконує правильно, впевнено, акуратно. За період вивчення навчальної дисципліни набрав 70-75 балів.

## Розподіл балів, які отримують студенти

Розподіл балів по модулях доцільно здійснити так:

Кількість кредитів	Розподіл балів (максимальна їх кількість) за виконану роботу					
	Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3	Індивід. робота	Екзамен	Загальна кількість балів
4	20	20	20	15	25	100

Успішною є здача модуля, якщо студент набрав не менше 60% балів з кожного модуля (оцінка – задовільно); якщо студент набрав більше 75% балів, то отримує – добре; більше 90% – відмінно.

Отже, підсумкова оцінка знань студента за семестр з врахуванням здачі іспиту здійснюється у відповідності до шкали:

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

# ТЕСТИ ДЛЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ

## Модуль 1

Запитання 1: Оберіть правильну відповідь

**Стандартизація – це:**

- a. розроблення стандартів
- b. зведення до мінімуму різноманітності різних виробів
- c. діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі.
- d. сукупність об'єктів, на які розповсюджуються вимоги стандарту

Запитання 2: Оберіть правильну відповідь

**Об'єктом стандартизації є:**

- a. технічні умови
- b. підприємство, продукція
- c. продукція, процес, послуга
- d. продукція, послуга, технічні умови

Запитання 3: Оберіть правильну відповідь

**На які категорії ділять нормативні документи із стандартизації?**

- a. ДСТУ, ГСТУ, ТК, ТУУ, СТП
- b. ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, ТУУ, СТП
- c. ДСТУ, ГСТУ, СТП
- d. ДСТУ, УкрНДІССІ, ДНДІ «Система», УкрЦСМ, ТК

Запитання 4: Оберіть правильну відповідь

**Уніфікація – це дії, які направлені:**

- a. на скорочення кількості технічних стандартів
- b. на прискорення розробки нової техніки
- c. на конструювання і експлуатацію виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати
- d. на приведення об'єктів до однотипності на основі встановлення раціонального числа їх різновидів

Запитання 5: Оберіть правильну відповідь

**Симпліфікація – це процес:**

- a. скорочення кількості технічних стандартів
- b. прискорення розробки нової техніки
- c. конструювання і експлуатацію виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати
- d. зведення до мінімуму різноманітності різних виробів

Запитання 6: Оберіть правильну відповідь

**Агрегування – це метод, який ґрунтується на:**

- a. скороченні кількості технічних стандартів
- b. прискоренні розробки нової техніки
- c. конструюванні і експлуатації виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати
- d. зведенні до мінімуму різноманітності різних виробів

Запитання 7: Оберіть правильну відповідь

**Для комплексної стандартизації характерні три головних методичних принципи:**

- a. повторювання, варіантність, взаємозамінність
- b. системність, оптимальність, плановість
- c. системність, уніфікація, симпліфікація

- d. агрегування, типізація, взаємозамінність

Запитання 8: Оберіть правильну відповідь

**За яким документом було створено міждержавну стандартизацію?**

- a. декрет «Про захист прав споживачів»
- b. декрет «Про стандартизацію і сертифікацію»
- c. угода «Про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації»
- d. декрет «Про забезпечення єдності вимірювань»

Запитання 9: Оберіть правильну відповідь

**Коли була створена Міжнародна організація зі стандартизації (ISO)?**

- a. 1970
- b. 1956
- c. 1946
- d. 1936

Запитання 10: Оберіть правильну відповідь

**Який орган є постійно діючим робочим органом в галузі міждержавної стандартизації?**

- a. технічний секретаріат
- b. технічний комітет
- c. технічна рада
- d. національний орган зі стандартизації

Запитання 11: Оберіть правильну відповідь

**Що є об'єктом стандартизації?**

- a. нормативний документ, затверджений відповідним органом зі стандартизації
- b. документ, який встановлює правила, що торкаються різних видів діяльності або результатів
- c. предмет, що підлягає стандартизації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 12: Оберіть правильну відповідь

**Що таке категорія стандарту?**

- a. характеристика стандарту, що визначає сферу його дії
- b. специфіка об'єкта стандартизації
- c. орган зі стандартизації, що розробляє і затверджує стандарт
- d. сукупність об'єктів стандартизації, на яку розповсюджуються вимоги стандарту

Запитання 13: Альтернативне

**Чи вірне твердження: "Уніфікація – це дії, які направлені на скорочення кількості технічних стандартів"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 14: Альтернативне

**Чи вірне твердження: "Агрегування – це метод, який ґрунтується на конструюванні і експлуатації виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 15: Оберіть правильну відповідь

**На що розробляються галузеві стандарти України?**

- a. на продукцію, послуги, процеси якщо відсутні національні стандарти

- b. на продукцію (процеси, послуги), на яку відсутні національні стандарти і якщо необхідно встановити вимоги, які перевершують або доповнюють національні стандарти
- c. на продукцію (процеси, послуги), що виробляють на конкретному підприємстві
- d. на вимоги до продукції і такі, що регулюють відносини між постачальником (розробником) і споживачем (замовником) цієї продукції

Запитання 16: Оберіть правильну відповідь

**Стандартизація, яка здійснюється на рівні однієї держави – це:**

- a. Регіональна стандартизація
- b. Галузева стандартизація
- c. Національна стандартизація
- d. немає вірної відповіді

Запитання 17: Оберіть правильну відповідь

**Функціонування державної системи стандартизації здійснює:**

- a. Міждержавна рада із стандартизації країн СНД
- b. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт)
- c. Українське Агентство зі Стандартизації
- d. Державна система сертифікації УкрСЕПРО

Запитання 18: Оберіть правильну відповідь

**Основоположні стандарти це –**

- a. Галузь розповсюдження стандартів
- b. Категорія стандартів
- c. Характеристика стандартів
- d. Вид стандартів

Запитання 19: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт, прийнятий міжнародною організацією зі стандартизації, - це**

- a. Міждержавний стандарт
- b. Міжнародний стандарт
- c. Національний стандарт
- d. Регіональний стандарт

Запитання 20: Оберіть правильну відповідь

**У чому полягає основне завдання стандартизації?**

- a. зведення до мінімуму різноманітності різних виробів
- b. створювати системи нормативної документації, що визначають прогресивні вимоги до продукції та послуг
- c. розробляти галузеві стандарти
- d. немає вірної відповіді

Запитання 21: Оберіть правильну відповідь

**Діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання це:**

- a. сертифікація
- b. уніфікація
- c. стандартизація
- d. симпліфікація



Запитання 22: Оберіть правильну відповідь

**Дії третьої сторони, які встановлюють відповідність продукції конкретному нормативному документу – це:**

- a. сертифікація
- b. уніфікація
- c. стандартизація
- d. симпліфікація

Запитання 23: Вкажіть усі правильні відповіді

**Технічне регулювання – це правове регулювання відносин у сфері встановлення, застосування та виконання обов'язкових вимог до:**

- a. продукції
- b. процесів, систем і послуг
- c. персоналу
- d. немає вірної відповіді
- e. усі відповіді вірні

Запитання 24: Вкажіть усі правильні відповіді

**Стандартизація, сертифікація і метрологія у забезпеченні регулювання якості надання послуг в готельно-ресторанному господарстві визначається функціями: • – формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів; • – вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача**

- a. нормативна
- b. регулятивна
- c. виробнича
- d. соціальна

Запитання 25: Оберіть правильну відповідь

**Нормативна функція стандартизації у готельно-ресторанному бізнесі проявляється через:**

- a. формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів
- b. вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача
- c. забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів
- d. усі відповіді вірні

Запитання 26: Оберіть правильну відповідь

**Вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача це:**

- a. нормативна функція стандартизації
- b. регулятивна функція стандартизації
- c. соціальна функція стандартизації
- d. навчальна функція стандартизації

Запитання 27: Оберіть правильну відповідь

**Соціальна функція стандартизації проявляється через:**

- a. вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача
- b. забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів
- c. формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів
- d. допомогу у веденні бізнесу

Запитання 28: Альтернативне

**Чи має вплив на готельно-ресторанний бізнес стандартизація, сертифікація і метрологія?**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 29: Вкажіть усі правильні відповіді

**Що відноситься до основних завдань стандартизації?**

- a. захист інтересів споживачів та держави в питаннях безпеки продукції, охорони здоров'я
- b. забезпечення якості продукції відповідно з досягненнями науки та техніки
- c. реалізація єдиної технічної політики
- d. інформація споживачів продукції і послуг
- e. ведення правових дій у бізнесі

Запитання 30: Вкажіть усі правильні відповіді

**За версією ISO найважливішими результатами стандартизації повинні бути:**

- a. підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню
- b. розробка стандартів і технічних умов
- c. сприяння науково-технічному співробітництву
- d. усунення перешкод у торгівлі
- e. планування змін у стандарти для підвищення науково-технічного прогресу

Запитання 31: Оберіть правильну відповідь

**Цілі стандартизації можна підрозділити на:**

- a. загальні і конкретні
- b. перспективні і не перспективні
- c. великі, середні і малі
- d. усі відповіді вірні

Запитання 32: Оберіть правильну відповідь

**Документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів це:**

- a. припис
- b. нормативний документ
- c. положення
- d. стандарт

Запитання 33: Оберіть правильну відповідь

**Предмет, який підлягає стандартизації це:**

- a. суб'єкт стандартизації
- b. об'єкт стандартизації
- c. завдання стандартизації
- d. мета стандартизації

Запитання 34: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт – це:**

- a. розробка норм, вимог, правил
- b. правила, поняття, визначення
- c. зразок або еталон якості, через який держава здійснює управління якістю
- d. державний класифікатор

Запитання 35: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт, який прийнятий регіональною міжнародною організацією зі стандартизації лише одного географічного, політичного або економічного регіону - це:**

- a. національний стандарт
- b. регіональний стандарт
- c. міжнародний стандарт
- d. міждержавний стандарт

Запитання 36: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт, що прийнятий національним органом з стандартизації та доступний широкому колу підприємців і споживачів - це:**

- a. Національний стандарт
- b. Міжнародний стандарт
- c. Гармонізований стандарт
- d. Міждержавний стандарт

Запитання 37: Оберіть правильну відповідь

**Загальне погодження, яке характеризується відсутністю суттєвих заперечень стосовно важливих питань у більшості зацікавлених сторін - це**

- a. настанова
- b. регламент
- c. консенсус
- d. уніфікований стандарти

Запитання 38: Оберіть правильну відповідь

**Нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким мають відповідати виріб, процес чи послуга - це:**

- a. технічні умови
- b. документ, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування
- c. частина стандарту
- d. звід правил проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів

Запитання 39: Оберіть правильну відповідь

**Принцип перспективності стандартизації забезпечується:**

- a. періодичною перевіркою стандартів та іншої нормативної документації
- b. розробкою нормативних документів на об'єкти стандартизації, що належать до певної галузі
- c. розробкою і випуском випереджаючих стандартів
- d. законодавчим характером стандартизації

Запитання 40: Оберіть правильну відповідь

**Принцип плановості стандартизації забезпечується:**

- a. розробкою і випуском випереджаючих стандартів
- b. шляхом складання перспективних і поточних планів з розробки, розвитку і проведення робіт зі стандартизації
- c. перевіркою стандартів та іншої нормативної документації
- d. вироблення й прийняття таких норм, правил та вимог, що забезпечують народному господарству оптимальні втрати ресурсів

Запитання 41: Альтернативне

**Вірне/не вірне дане твердження: "За порушення вимог обов'язкових стандартів, іншої нормативної документації передбачена юридична відповідальність згідно з чинним законодавством"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 42: Оберіть правильну відповідь

**Можливість використання одного виробу, вузла, агрегату чи послуги замість іншого подібного виробу, вузла, агрегату, не змінюючи їх функціонального призначення називається:**

- a. спеціалізація
- b. обов'язковість
- c. динамічність
- d. взаємозамінність

Запитання 43: Оберіть правильну відповідь

**Спеціалізація – це:**

- a. організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництва для випуску однотипної продукції чи послуг у широкому масштабі
- b. приведення об'єктів до одноманітності і встановлення раціональної кількості їх різновидів
- c. розроблення типових конструкцій, технологічних, організаційних та інших рішень
- d. усі відповіді вірні

Запитання 44: Вкажіть усі правильні відповіді

**Метою Національної системи стандартизації України є:**

- a. здійснення єдиної технічної політики
- b. захист інтересів вітчизняних виробників та споживачів продукції (процесів, робіт, послуг)
- c. гармонізація національних стандартів із світовими аналогами
- d. здійснення реєстрації нормативних документів

Запитання 45: Оберіть правильну відповідь

**Державні стандарти України (скорочена назва)**

- a. ГСТУ
- b. ДСТУ
- c. ГОСТ
- d. НСТУ

Запитання 46: Альтернативне

**Державні стандарти України містять обов'язкові та рекомендовані вимоги**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 47: Оберіть правильну відповідь

**ГСТУ розробляють на продукцію, послуги:**

- a. за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань та сферах професійних інтересів
- b. в разі відсутності ДСТУ, або за потребою встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів для всіх підприємств і організацій даної галузі
- c. для встановлення вимог, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції
- d. лише для конкретного підприємства

Запитання 48: Вкажіть усі правильні відповіді

**Класифікацію готелів за категоріями здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:**

- a. матеріально-технічної оснащеності
- b. переліку надаваних послуг
- c. кваліфікації персоналу
- d. наявної реклами
- e. місця розміщення

Запитання 49: Оберіть правильну відповідь

**Категорію готелю зазначають на:**

- a. його вивісці
- b. у реєстраційній картці гостя
- c. в рекламних документах
- d. квитанціях
- e. усі відповіді вірні

Запитання 50: Оберіть правильну відповідь

**Згідно Національного Стандарту України ДСТУ 4269:2003 готелі класифікують за п'ятьма категоріями:**

- a. перша, друга, третя, четверта, п'ята
- b. низька, вища, середня, висока, люкс
- c. \*, \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*, \*\*\*\*\* (зірок)
- d. усі відповіді вірні

Запитання 51: Вкажіть усі правильні відповіді

**Згідно ДСТУ 4269:2003 готелі усіх категорій повинні мати:**

- a. зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками
- b. упорядковану і освітлену прилеглу територію
- c. атестований персонал з відповідною освітою
- d. майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування
- e. сайт в інтернеті

Запитання 52: Оберіть правильну відповідь

**Вхід безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря повинні мати готелі категорії:**

- a. 2, 3, 4 і 5 зірок
- b. 3, 4 і 5 зірок
- c. 4 і 5 зірок
- d. усі готелі

Запитання 53: Оберіть правильну відповідь

**Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання повинні мати готелі категорії:**

- a. 3, 4, 5 зірок
- b. 4, 5 зірок
- c. сейф не обов'язковий
- d. усі готелі

Запитання 54: Альтернативне

**Оцініть правильність твердження: "Телефонний зв'язок обов'язковий тільки у готелях 3, 4 і 5 зірок"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 55: Оберіть правильну відповідь

**Щоденне прибирання номера готелю покоївкою передбачено для готелів категорії:**

- a. 2-5 (зірок)
- b. 3-5 (зірок)
- c. 4-5 (зірок)
- d. усіх категорій

Запитання 56: Вкажіть усі правильні відповіді

**Відмітьте обов'язкові вимоги до готелів, які повинні бути враховані для потреб інвалідів**

- a. Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів
- b. Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку
- c. Готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів
- d. Готелі категорій 2-5 зірок повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів
- e. Готелі категорій 3-5 зірок повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів

Запитання 57: Оберіть правильну відповідь

**До яких категорій готелів стандарт передбачає наступну вимогу: "Усе устаткування готелю може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані"?**

- a. 1-2 зірок
- b. 1-3 зірок
- c. 1-4 зірок
- d. 1 зірка

Запитання 58: Оберіть правильну відповідь

**Ресторанне господарство - це:**

- a. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства
- b. сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції
- c. вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього
- d. усі відповіді вірні

Запитання 59: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства - це:**

- a. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність
- b. вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні
- c. сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу
- d. немає вірної відповіді

Запитання 60: Оберіть правильну відповідь

**Продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби називається:**

- a. страви
- b. продукція власного виробництва
- c. кулінарний напівфабрикат
- d. фірмова страва

Запитання 61: Оберіть правильну відповідь

**Страва - це:**

- a. продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби
- b. харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності

- c. кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам
- d. сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів

Запитання 62: Оберіть правильну відповідь

**Страва, що її готують у конкретному закладі ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй певної назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності**

- a. кулінарний виріб
- b. страва
- c. кулінарна продукція
- d. фірмова страва

Запитання 63: Оберіть правильну відповідь

**Товар, що його купує ресторанне господарство для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення називається**

- a. страва
- b. закупний товар
- c. фірмова страва
- d. кулінарний напівфабрикат

Запитання 64: Оберіть правильну відповідь

**Продовольча сировина - це:**

- a. продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів
- b. товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення
- c. продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію
- d. харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності

Запитання 65: Альтернативне

**Роздрібну торгівлю алкогольними напоями і тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства можна здійснювати завжди**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 66: Альтернативне

**Роздрібна торгівля алкогольними напоями і тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства здійснюється суб'єктами господарської діяльності за наявності відповідних ліцензій**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 67: Оберіть правильну відповідь

**Заклади ресторанного господарства поділяються за типами (виберіть найбільш вірну відповідь)**

- a. ресторани, бари, кафе
- b. їдальні, закуочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії,
- c. фабрики-кухні, фабрики-заготівельні
- d. ресторани, бари, кафе, їдальні, закуочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії,

Запитання 68: Оберіть правильну відповідь

**Ресторани та бари за типами поділяються на класи:**

- a. кафе, кафетерії, буфети, закусочні
- b. малий середній, великий
- c. перший, другий, третій
- d. перший, вищий, люкс

Запитання 69: Альтернативне

**Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 70: Альтернативне

**Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства узгоджується з органами місцевого самоврядування, установами державної санітарно-епідеміологічної служби**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 71: Альтернативне

**Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства не узгоджується з органами місцевого самоврядування**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 72: Оберіть правильну відповідь

**Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, повинні мати**

- a. дипломи про спеціальність
- b. особову медичну книжку
- c. довідку про не судимість
- d. рекомендацію з попереднього місця роботи

Запитання 73: Вкажіть усі правильні відповіді

**Ресторани мають право:**

- a. замінити (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів (крім основних складників страви) або додатково включати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв
- b. з урахуванням попиту споживачів змінювати норми відпускання страв
- c. самостійно розробляти фірмові страви та вироби
- d. самостійно змінювати асортимент страв відвідувачам

Запитання 74: Оберіть правильну відповідь

**Продаж продукції за межами закладів (підприємств) здійснюється у спеціально відведених для цього місцях**

- a. з дозволу місцевих органів виконавчої влади
- b. з дозволу установ державної санітарно-епідеміологічної служби
- c. місцевих органів виконавчої влади, установ державної санітарно-епідеміологічної служби та за умови додержання встановлених для цієї продукції вимог
- d. за умови додержання встановлених для цієї продукції вимог

Запитання 75: Альтернативне

**Виробник зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані відкриттям продукції**

- a. Правильно
- b. Неправильно



Запитання 76: Оберіть правильну відповідь

**У закладах (підприємствах) ресторанного господарства використовуються методи обслуговування:**

- a. тільки обслуговування офіціантами
- b. самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований
- c. самообслуговування і обслуговування офіціантами
- d. немає вірної відповіді

Запитання 77: Вкажіть усі правильні відповіді

**Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладах (підприємствах) ресторанного господарства здійснюються:**

- a. тільки за готівку
- b. в безготівковій формі
- c. із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій
- d. без застосування реєстраторів розрахункових операцій
- e. за готівку
- f. із застосуванням зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок

Запитання 78: Альтернативне

**Під час обслуговування в закладах (підприємствах) ресторанного господарства за бажанням споживачів алкогольні напої можуть бути продані на винос у відповідній упаковці**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 79: Оберіть правильну відповідь

**При виявленні недоліків у якості продукції та наданні послуг, недоважування або обрахунку суб'єкти господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:**

- a. безкоштовно усунути виявлені недоліки
- b. замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу
- c. замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу
- d. усі відповіді вірні

Запитання 80: Альтернативне

**Замовнику забороняється приносити до закладу (підприємства) ресторанного господарства продовольчу сировину, харчові продукти, у тому числі алкогольні та безалкогольні напої, а також залучати сторонніх осіб до приготування страв**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 81: Альтернативне

**Ресторану дозволяється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 82: Альтернативне

**У закладах (підприємствах) ресторанного господарства (незалежно від типу і класу) для осіб, які не курять, відводиться не менше ніж половина площі громадських місць цих закладів**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 83: Альтернативне

**Суб'єкти господарської діяльності не зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 84: Альтернативне

**Заклади (підприємствах) ресторанного господарства не зобов'язані обладнати Куточок споживача**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 85: Вкажіть усі правильні відповіді

**Контроль за якістю і безпекою продукції, додержанням норм і правил, установлених для закладів ресторанного господарства здійснюється**

- a. органами місцевого самоврядування
- b. іншими органами в межах їх компетенції, наданої законодавством
- c. відвідувачами

Запитання 86: Альтернативне

**Ресторани повинні безкоштовно надавати для лабораторного контролю зразки сировини та готової продукції в кількості, передбаченій нормативно-правовими актами**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 87: Альтернативне

**Ресторани не повинні безкоштовно надавати зразки сировини та готової продукції для лабораторного контролю**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 88: Оберіть правильну відповідь

**До готелів відносять колективні засоби розміщування, що складаються більше ніж з**

- a. трьох номерів
- b. п'яти номерів
- c. семи номерів
- d. десяти номерів

Запитання 89: Оберіть правильну відповідь

**Готель – це:**

- a. підприємство, що складається з номерів
- b. підприємство, що надає готельні послуги
- c. підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги,
- d. підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, яке надає готельні послуги, які обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів

Запитання 90: Оберіть правильну відповідь

**Дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі - це:**

- a. готельні зобов'язання
- b. готельна послуга
- c. готель
- d. бронювання

Запитання 91: Оберіть правильну відповідь

**Місце (ліжко-місце) – це:**

- a. готельна послуга
- b. частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи
- c. окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання
- d. усі відповіді вірні

Запитання 92: Оберіть правильну відповідь

**Фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором**

- a. посередник
- b. замовник
- c. готельний працівник
- d. споживач

Запитання 93: Оберіть правильну відповідь

**Готельна послуга - це:**

- a. дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням
- b. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором
- c. частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи
- d. окреме вмебльоване приміщення

Запитання 94: Оберіть правильну відповідь

**Процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни**

- a. заказ
- b. бронювання
- c. підтвердження
- d. усі відповіді вірні

Запитання 95: Оберіть правильну відповідь

**Година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель**

- a. критичний термін
- b. точний час
- c. розрахункова година
- d. немає вірної відповіді

Запитання 96: Оберіть правильну відповідь

**Режим роботи готелю -**

- a. цілодобовий
- b. згідно встановлених власником годин
- c. цілодобовий з перервою на зміну персоналу
- d. цілодобовий з обідньою перервою

Запитання 97: Альтернативне

**Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 98: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування**

- a. пивна
- b. бар
- c. їдальня
- d. кафетерій

Запитання 99: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос**

- a. буфет
- b. бар
- c. кафе
- d. кафеиерій

Запитання 100: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам**

- a. кафетерій
- b. їдальня
- c. домашня кухня
- d. магазин

Запитання 101: Оберіть правильну відповідь

**Код України у штрих-кодї:**

- a. 001
- b. 480
- c. 482
- d. 276

## Модуль 2

Запитання 1: Альтернативне

**Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 2: Вкажіть усі правильні відповіді

**Сертифікація - це:**

- a. сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам

- b. визнаний у світі спосіб незалежної оцінки відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам
- c. сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам
- d. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
- e. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі

Запитання 3: Альтернативне

**Для того, щоб переконатися, що послуга "надана правильно", необхідно знати, яким вимогам вона повинна відповідати і яким чином можна засвідчити цю відповідність. Загальноприйнятим способом такого засвідчення є сертифікація відповідності**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 4: Альтернативне

**Сертифікація підтверджує безпеку товару або послуги для здоров'я і життя людини, її майна і навколишнього природного середовища**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 5: Вкажіть усі правильні відповіді

**Метою сертифікації є:**

- a. сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження
- b. запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища
- c. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
- d. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі

Запитання 6: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація в Україні поділяється на:**

- a. пряму та непрямую
- b. залежну і незалежну
- c. обов'язкову та добровільну
- d. сертифікацію товарів та сертифікацію послуг

Запитання 7: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація поділяється на:**

- a. пряму та непрямую
- b. залежну і незалежну
- c. стандартизацію і метрологію
- d. обов'язкову та добровільну

Запитання 8: Альтернативне

**Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації в державній і приватній системах сертифікації**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 9: Оберіть правильну відповідь

**Перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією включає:**

- a. обов'язкова сертифікація

- b. добровільна сертифікація
- c. обов'язкова і добровільна
- d. усі відповіді вірні

Запитання 10: Оберіть правильну відповідь

**Заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності**

- a. у разі подачі заявки на сертифікацію
- b. у разі позитивного рішення органу з сертифікації
- c. у разі неможливості проведення сертифікації
- d. усі відповіді вірні

Запитання 11: Оберіть правильну відповідь

**Документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них називається:**

- a. сертифікат якості
- b. стандарт підприємства
- c. сертифікат відповідності
- d. штрих-код

Запитання 12: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікат відповідності – це:**

- a. незалежна оцінка відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам
- b. документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них
- c. підтвердження, що проводиться випробування лабораторіями даних послуг
- d. документ, який засвідчує, що сертифікація проводилася

Запитання 13: Оберіть правильну відповідь

**До об'єктів підтвердження відповідності (сертифікації) відносяться:**

- a. продукція (процеси, роботи, послуги)
- b. органи сертифікації
- c. лабораторії
- d. стандарти

Запитання 14: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єкти підтвердження відповідності (сертифікації):**

- a. продукція (процеси, роботи, послуги)
- b. системи управління якістю
- c. персонал
- d. документація
- e. Закони України
- f. ДСТУ

Запитання 15: Оберіть правильну відповідь

**В Україні створено національну систему сертифікації у**

- a. 1990 році
- b. 1993 році
- c. 2001 році
- d. національна система сертифікації відсутня

Запитання 16: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація – процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Хто є третьою стороною?**

- a. покупець

- b. випробувальна лабораторія
- c. продавець
- d. держава

Запитання 17: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація – процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Кого прийнято вважати першою стороною?**

- a. виготовлювача, продавця продукції
- b. покупця, споживача
- c. сертифікаційну лабораторію
- d. державу

Запитання 18: Альтернативне

**Випробувальна лабораторія для підтвердження своєї компетентності й об'єктивності проходить процедуру акредитації**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 19: Оберіть правильну відповідь

**Заява постачальника під його повну відповідальність про те, що продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеному стандарту чи іншому нормативно-технічному документу - це:**

- a. сертифікація
- b. відповідність
- c. стандартизація
- d. дане твердження не можливе

Запитання 20: Оберіть правильну відповідь

**Система сертифікації - це:**

- a. система, що має свої власні правила процедури і керівництва для проведення сертифікації відповідності
- b. і є сертифікація
- c. система надання послуг
- d. органи керівництва сертифікацією

Запитання 21: Оберіть правильну відповідь

**Документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який зазначає, що дана продукція, технологічний процес чи послуга відповідають вимогам, які визначені стандартами чи іншими нормативним документами, що устанавлюють вимоги до них.**

- a. схема сертифікації
- b. випробування
- c. сертифікат відповідності
- d. усі відповіді вірні

Запитання 22: Оберіть правильну відповідь

**Випробувальна лабораторія - це:**

- a. лабораторія, яка здійснює (сертифікаційні) випробування
- b. встановлення здатності здійснювати випробування
- c. орган, який керує системою акредитації
- d. орган з сертифікації, який діє згідно з правилами

Запитання 23: Оберіть правильну відповідь

**Будь-який виріб, процес чи послуга, що виготовляється, здійснюється чи надається для задоволення суспільних потреб - це:**

- a. система якості
- b. продукція
- c. суб'єкт підприємницької діяльності
- d. процедура відповідності

Запитання 24: Оберіть правильну відповідь

**Виробник - це:**

- a. юридична особа
- b. фізична особа
- c. суб'єкт підприємницької діяльності, відповідальний за проектування, виготовлення, пакування та маркування продукції
- d. продавець продукції

Запитання 25: Альтернативне

**Декларування відповідності - процедура, за допомогою якої виробник або уповноважена ним особа (далі - виробник) під свою повну відповідальність документально засвідчує, що продукція відповідає встановленим законодавством вимогам**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 26: Оберіть правильну відповідь

**Документально оформлена в установленому порядку заява виробника, де дається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством**

- a. сертифікат відповідності
- b. декларація про відповідність
- c. процес сертифікації
- d. усі відповіді вірні

Запитання 27: Альтернативне

**Законодавчо регульована сфера - сфера, в якій вимоги до продукції та умови введення її в обіг регламентуються законодавством**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 28: Оберіть правильну відповідь

**Процес, який демонструє, що встановлені вимоги щодо продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу були виконані**

- a. процес надання послуг
- b. стандартизація і сертифікація
- c. оцінка відповідності
- d. немає вірної відповіді

Запитання 29: Оберіть правильну відповідь

**Закон, який регулює відносини, що виникають у процесі підтвердження відповідності продукції, систем якості, систем управління якістю, систем екологічного управління, персоналу вимогам називається:**

- a. Про сертифікацію
- b. Про регулювання відносин
- c. Про захист прав споживачів
- d. Про підтвердження відповідності



Запитання 30: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єктами підтвердження відповідності є:**

- a. персонал
- b. продукція
- c. системи управління якістю
- d. системи екологічного управління

Запитання 31: Вкажіть усі правильні відповіді

**Державна політика у сфері підтвердження відповідності базується на таких принципах:**

- a. неупередженості, прозорості та доступності процедур підтвердження відповідності
- b. забезпечення ідентичних процедур підтвердження відповідності продукції вітчизняного та іноземного походження
- c. забезпечення повного та всебічного інформування з питань підтвердження відповідності всіх заінтересованих сторін
- d. дотримання вимог щодо конфіденційності інформації, отриманої в результаті робіт з підтвердження відповідності

Запитання 32: Вкажіть усі правильні відповіді

**Кабінет Міністрів України у сфері підтвердження відповідності:**

- a. забезпечує здійснення державної політики у сфері підтвердження відповідності
- b. організовує підготовку та підвищення кваліфікації фахівців з підтвердження відповідності
- c. укладає міжнародні угоди у сфері підтвердження відповідності
- d. готує пропозиції щодо призначення органів з оцінки відповідності

Запитання 33: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері провадиться:**

- a. обов'язково
- b. на добровільних засадах
- c. на вимогу Кабінету Міністрів
- d. для заміни бракованої продукції

Запитання 34: Вкажіть усі правильні відповіді

**Обов'язковій сертифікації підлягають:**

- a. автомобілі
- b. продукції, роботи, послуги, якість яких безпосередньо визначає безпеку для життя, здоров'я і майна громадян
- c. продукти харчування, медикаменти
- d. ресторани
- e. готелі

Запитання 35: Оберіть правильну відповідь

**Підставою для проведення обов'язкової сертифікації є:**

- a. законодавчі документи
- b. санітарні норми та правила
- c. технічна документація
- d. договірні умови між заявником та органом сертифікації

Запитання 36: Вкажіть усі правильні відповіді

**Переваги підприємств у результаті сертифікації :**

- a. окращання менеджменту управління
- b. освоєння нової продукції
- c. підвищення ступеня задоволення потреб споживачів

- d. додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами

Запитання 37: Оберіть правильну відповідь

**Знак відповідності в Україні:**

- a. маркування CE
- b. має форму незамкненого з правого боку кола, усередині якого вміщено стилізоване зображення трилисника
- c. маркування EC
- d. п'ятикутна зірка з написом "Знак якості"

Запитання 38: Оберіть правильну відповідь

**Знак відповідності наноситься на:**

- a. продукцію
- b. табличку продукції (інструкцію тощо)
- c. скріпляється з продукцією
- d. повідомляється усно

Запитання 39: Оберіть правильну відповідь

**У країнах Європейського Співтовариства знак відповідності:**

- a. маркується символом EC
- b. маркується символом DECISION
- c. не маркується
- d. маркується символом CE

Запитання 40: Вкажіть усі правильні відповіді

**Національний орган із сертифікації виконує такі функції:**

- a. розробляє стратегію розвитку сертифікації в Україні
- b. приймає рішення щодо приєднання до міжнародних систем та угод із сертифікації;
- c. затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації
- d. проводить випробування продукції
- e. проводить технічний нагляд за виробництвом

Запитання 41: Вкажіть усі правильні відповіді

**При обов'язковій сертифікації перевірці підлягають такі групи показників: технічного стану**

- a. безпеки
- b. енерго- і ресурсозбережності
- c. впливи на охорону навколишнього середовища
- d. економічні показники

Запитання 42: Вкажіть усі правильні відповіді

**Що дає добровільна сертифікація?**

- a. Привабливість продукції для споживача
- b. Підвищення прибутків
- c. Конкурентоспроможність продукції
- d. Упевненість виробника або постачальника продукції в її якості
- e. Розширення ринків збуту у міжнаціональному масштабі

Запитання 43: Оберіть правильну відповідь

**Діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб - це:**

- a. матеріальна допомога

- b. послуга
- c. благо
- d. вид послуг

Запитання 44: Оберіть правильну відповідь

**Матеріальна послуга – це:**

- a. діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача
- b. діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій
- c. діяльність виконавця щодо задоволення соціально-культурних потреб споживача (фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних)
- d. усі відповіді вірні

Запитання 45: Оберіть правильну відповідь

**Діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій - це:**

- a. виробнича послуга
- b. матеріальна послуга
- c. психологічна послуга
- d. соціально-культурна послуга

Запитання 46: Оберіть правильну відповідь

**Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга – це:**

- a. діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача
- b. діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій
- c. діяльність виконавця щодо задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних
- d. усі відповіді вірні

Запитання 47: Вкажіть усі правильні відповіді

**За призначенням послуги поділяються на:**

- a. науково-технічні; виробничі; фінансово-економічні та ін.
- b. інформаційні; консультаційні; побутові та ін.
- c. культурно-розважальні; культурно-просвітницькі; комунальні та ін.
- d. об'єкту обслуговування, суб'єкту обслуговування
- e. послуги для підприємств; послуги для населення

Запитання 48: Альтернативне

**Обов'язкова сертифікація готельних послуг здійснюється згідно Наказу №37 від 27.01.99р. «Про затвердження правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) »**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 49: Оберіть правильну відповідь

**Діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування - це:**

- a. перелік надаваних послуг
- b. готельний бізнес
- c. готельні послуги
- d. усі відповіді вірні

Запитання 50: Оберіть правильну відповідь

**Будь-які об'єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі - це:**

- a. готелі

- b. засоби розміщування
- c. помешкання, призначені для відпочинку
- d. кімнати, орендовані в сімейних будинках

Запитання 51: Вкажіть усі правильні відповіді

**До готелів та аналогічних засобів розміщування відносять колективні засоби розміщування, що:**

- a. складаються більше ніж з семи номерів
- b. згруповані в класи і категорії відповідно до переліку надаваних послуг
- c. мають у структурі ресторани
- d. надають готельні послуги

Запитання 52: Вкажіть усі правильні відповіді

**До аналогічних готелям засобів розміщування відносять засоби розміщування:**

- a. майданчики для кемпінгу
- b. пансіонати
- c. кімнати, орендовані в сімейних будинках
- d. будинки відпочинку
- e. туристичні бази

Запитання 53: Альтернативне

**Засоби розміщення бувають у громадських транспортних засобах**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 54: Альтернативне

**Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 55: Альтернативне

**Декларування відповідності - процедура, за допомогою якої виробник або уповноважена ним особа (далі - виробник) під свою повну відповідальність документально засвідчує, що продукція відповідає встановленим законодавством вимогам**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 56: Вкажіть усі правильні відповіді

**Засоби розміщування повинні мати:**

- a. освітлення в житлових та громадських приміщеннях — природне та штучне, в коридорах — цілодобове
- b. площа житлової кімнати не менше ніж 8 м<sup>2</sup>
- c. меблі (ліжка, тумбочка, стіл, стілець, шафа або ніша для одягу)
- d. замки у дверях із внутрішнім запобіжником
- e. охоронні стоянки для транспорту
- f. ресторани і бари

Запитання 57: Альтернативне

**Обслуговувальний персонал засобах розміщення повинен проходити медичний огляд відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 58: Альтернативне

**У засобах розміщування має бути передбачено систему санітарного очищення та прибирання території**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 59: Альтернативне

**Засоби розміщування повинні мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище, та довідку щодо екологічного стану навколишнього середовища**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 60: Оберіть правильну відповідь

**Послуги з обслуговування в номері, харчування, збереження майна і багажу надаються:**

- a. у всіх готелях
- b. залежно від категорій готелю
- c. надавати заборонено
- d. немає вірної відповіді

Запитання 61: Оберіть правильну відповідь

**Готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів - це:**

- a. оздоровчий засіб розміщування
- b. помешкання, призначені для відпочинку;
- c. мотель
- d. готель \*\*\* зірки

Запитання 62: Вкажіть усі правильні відповіді

**Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням:**

- a. постійне електропостачання
- b. гаряче і холодне водопостачання (цілодобово)
- c. телебачення (підведення до усіх номерів)
- d. телефонний зв'язок
- e. Wi-Fi
- f. музичний канал

Запитання 63: Оберіть правильну відповідь

**Служба приймання та зона відпочинку повинна мати меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики)**

- a. у готелях \*\*\* зірки
- b. у готелях \*\*\*\* зірки
- c. у готелях \*\*\*\*\* зірок
- d. у всіх категорій готелів

Запитання 64: Оберіть правильну відповідь

**Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач передбачена для готелів:**

- a. зірки
- b. \*\* зірок
- c. і \*\* зірок
- d. усіх готелів

Запитання 65: Оберіть правильну відповідь

**Прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах передбачено для готелів:**

- a. усіх категорій
- b. \*\*\* і \*\*\*\* зірок
- c. \*\*\*\* і \*\*\*\*\* зірок
- d. не передбачено для всіх готелів

Запитання 66: Оберіть правильну відповідь

**Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих передбачено для готелів:**

- a. зірка
- b. \*\* зірки
- c. \*\*\* зірки
- d. тільки для мотелів

Запитання 67: Оберіть правильну відповідь

**Цілодобове обслуговування в номері передбачено в:**

- a. усіх категорій готелів
- b. тільки в готелях \*\*\* - \*\*\*\*\* зірок
- c. тільки в готелях \*\*\*\* - \*\*\*\*\* зірок
- d. не передбачено

Запитання 68: Альтернативне

**Готелі категорії одна зірка можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів, мати устаткування та меблі, випущені серійно, але усі меблі та електроприлади повинні бути справні, функційні**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 69: Альтернативне

**Усе устаткування готелю категорії дві зірки може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 70: Альтернативне

**Будинок готелю дві зірки повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), головний фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 71: Оберіть правильну відповідь

**Загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути з найдорожчих матеріалів, мати власні неповторні особливості і перебувати у бездоганному стані. Посуд та столові прибори мають бути одного стилю, гарнітурні. Це характерно для готелю:**

- a. \*\*\* зірки
- b. \*\*\*\* зірки
- c. \*\*\*\*\* зірок
- d. у готелях не передбачено даних вимог

Запитання 72: Оберіть правильну відповідь

**Щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів повинні мати:**

- a. готелі \*\*\*зірки
- b. готелі \*\*\*\*зірки
- c. готелі \*\*\*\*\* зірок
- d. усі категорії готелів

**Запитання 73: Альтернативне**

**Загальноприйнятим способом засвідчення , що послуга "надана правильно. є сертифікація відповідності**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 74: Альтернативне**

**Загальноприйнятим способом засвідчення що послуга надана правильно, є стандартизація послуги**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 75: Альтернативне**

**Загальноприйнятим способом засвідчення , що послуга "надана правильно. є сертифікація відповідності**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 76: Альтернативне**

**ЗАКОН УКРАЇНИ “Про технічні регламенти та оцінку відповідності” від 15.01.2015 № 124-VIII є діючим і відповідає вимогам ЄС**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 77: Вкажіть усі правильні відповіді**

**Метою сертифікації є:**

- a. запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища
- b. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
- c. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі
- d. вступ до ЄС

**Запитання 78: Альтернативне**

**Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації виключно в державній системі сертифікації**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 79: Альтернативне**

**Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації тільки для приватних підприємств**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 80: Оберіть правильну відповідь**

**Випробування з метою обов'язкової сертифікації повинні проводитися:**

- a. інститутами сертифікації
- b. акредитованими випробувальними лабораторіями

- c. самими підприємствами чи організаціями
- d. немає вірної відповіді

Запитання 81: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єкти підтвердження відповідності (сертифікації) є:**

- a. продукція
- b. системи управління якістю
- c. персонал
- d. методи управління підприємствами
- e. контролюючих органів

Запитання 82: Оберіть правильну відповідь

**Документ «Глобальна концепція з сертифікації і досліджень» прийнято:**

- a. Верховною Радою України
- b. Кабінетом Міністрів України
- c. Радою ЄС
- d. ООН

Запитання 83: Вкажіть усі правильні відповіді

**Заявою постачальника про відповідність (supplier's declaration) може бути:**

- a. надрукована в каталозі, накладній, керівництві з експлуатації або іншому повідомленні, яке стосується до продукції; це може бути також ярлик, етикетка тощо
- b. письмова гарантія в тому, що продукція відповідає заданим вимогам
- c. заява, яка може бути надрукована в каталозі, накладній, керівництві з експлуатації
- d. ярлик, етикетка
- e. причеплена бірка
- f. штрих-код

Запитання 84: Оберіть правильну відповідь

**Під «третьою стороною» у процедурі сертифікації мається на увазі:**

- a. незалежну, компетентну організацію
- b. виготовлювача продукції
- c. покупця, споживача
- d. продавця продукції

Запитання 85: Оберіть правильну відповідь

**Першою стороною у процесі стандартизації продукції прийнято вважати:**

- a. покупця
- b. споживача
- c. виготовлювача
- d. продавця

Запитання 86: Оберіть правильну відповідь

**Випробувальна лабораторія для підтвердження своєї компетентності й об'єктивності проходить процедуру:**

- a. стандартизації
- b. сертифікації
- c. акредитації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 87: Оберіть правильну відповідь

**Орган з сертифікації – це:**

- a. орган, який здійснює сертифікацію відповідності
- b. підприємство, яке сертифікує продукції, послуги



- c. учасник сертифікації
- d. усі відповіді вірні

Запитання 88: Оберіть правильну відповідь

**Дія випробувальної лабораторії третьої сторони, яка доказує, що конкретний випробувальний зразок відповідає конкретному стандарту або іншому нормативному документу - це:**

- a. знак відповідності
- b. засвідчення відповідності
- c. сертифікат відповідності
- d. сертифікація

Запитання 89: Оберіть правильну відповідь

**Документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який зазначає, що дана продукція, технологічний процес чи послуга відповідають вимогам, які визначені стандартами - це:**

- a. сертифікат відповідності
- b. підтвердження відповідності
- c. засвідчення відповідності
- d. сертифікація

Запитання 90: Вкажіть усі правильні відповіді

**Дія Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» не поширюється на:**

- a. всі види продукції
- b. вироби мистецтва
- c. унікальні вироб народного художнього промислу
- d. предмети колекціонування
- e. антикваріат

Запитання 91: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація системи управління якістю (аудит) щодо виробництва певної продукції здійснюється за:**

- a. стандартами ISO 9001, ISO 9002
- b. ISO 14000
- c. SA 8000
- d. ISO 10000

Запитання 92: Вкажіть усі правильні відповіді

**Обов'язковій сертифікації підлягають:**

- a. спеціальні засоби самозахисту (зброя газова, бронежилети)
- b. продукція протипожежного призначення
- c. тютюнові вироби
- d. будівельні вироби та конструкції
- e. зброя наступальна
- f. автомобілі

Запитання 93: Вкажіть усі правильні відповіді

**Перевагами підприємств у результаті сертифікації є:**

- a. покращання менеджменту управління
- b. підвищення ступеня задоволення потреб споживачів
- c. додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами
- d. збільшується випуск продукції

- e. більші заробітні плати працівників

Запитання 94: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація послуг ресторанного господарства є:**

- a. обов'язковою
- b. добровільною
- c. не підлягає сертифікації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 95: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація послуг готельного господарства є:**

- a. добровільною
- b. обов'язковою
- c. не підлягає сертифікації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 96: Вкажіть усі правильні відповіді

**Мета сертифікації відповідності послуг ресторанного господарства полягає в наступному:**

- a. підтвердити відповідність послуги ресторанного господарства вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян
- b. підтвердити тип та клас (для ресторанів, барів) підприємства у відповідності до вимог ДСТУ
- c. встановлення єдиної форми одягу працівників
- d. усі відповіді вірні

Запитання 97: Вкажіть усі правильні відповіді

**Мета сертифікації відповідності послуг готельного господарства полягає в наступному:**

- a. підтвердити відповідність послуги ресторанного господарства вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян
- b. встановлення єдиної форми одягу працівників
- c. підтвердити тип та клас підприємства відповідно вимогам нормативних документів
- d. усі відповіді вірні

Запитання 98: Оберіть правильну відповідь

**Знак відповідності технічним регламентам в Україні має форму:**

- a. CE
- b. ЄС
- c. незамкненого з правого боку кола, усередині якого вміщено стилізоване зображення трилисника
- d. усі відповіді вірні

Запитання 99: Оберіть правильну відповідь

**Основні переваги QR-кода — це:**

- a. легке розпізнавання сканувальним обладнанням
- b. розпізнавання фотокамерою мобільного телефона
- c. розпізнається дотиком руки
- d. застосовується у всіх послугах

Запитання 100: Альтернативне

**Код України у штрих-код - 480**

- a. Правильно
- b. Неправильно

## Модуль 3

Запитання 1: Оберіть правильну відповідь

**Метрологія - це:**

- a. наука, яка вивчає питання, пов'язані з вимірюванням якості продукції
- b. наука про підтвердження відповідності продукції, послуг
- c. наука про виміри, методи і засоби забезпечення їхньої єдності і необхідної точності
- d. усі відповіді вірні

Запитання 2: Вкажіть усі правильні відповіді

**Виміри використовуються:**

- a. у граматиці
- b. у науці
- c. у будь-якому виробництві
- d. для обліку матеріальних цінностей
- e. стандартизації й інших видів діяльності

Запитання 3: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єктом метрології є:**

- a. розвиток загальної теорії вимірювань
- b. міри, вимірювальні прилади
- c. еталони
- d. розробка методик вимірювань
- e. засоби вимірювань

Запитання 4: Вкажіть усі правильні відповіді

**Завданнями метрології є:**

- a. розробка методик вимірювань та засобів вимірювальної техніки
- b. облік матеріальних цінностей
- c. розвиток загальної теорії вимірювань
- d. встановлення одиниць фізичних величин і узаконення певних одиниць вимірювань
- e. забезпечення стандартних параметрів якості

Запитання 5: Оберіть правильну відповідь

**Встановлення одиниць фізичних величин і узаконення певних одиниць вимірювань - це:**

- a. об'єкт метрології
- b. завдання метрології
- c. значення метрології
- d. класифікація метрології

Запитання 6: Альтернативне

**Стан засобів вимірювання визначає стабільність роботи підприємства і якість продукції, що випускається**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 7: Оберіть правильну відповідь

**Сучасна метрологія класифікується трьома головними областями:**

- a. наукова, промислова і законодавча метрологія
- b. обов'язкова, добровільна і примусова метрологія
- c. відкрита, закрита і змішана метрологія
- d. усі відповіді є класифікація метрології

Запитання 8: Оберіть правильну відповідь

**Наукова метрологія охоплює:**

- a. методи повірки, періодичність повірок, контроль процесу вимірювання

- b. законодавчі акти з питань метрології
- c. загальні теоретичні і практичні проблеми, що стосуються одиниць вимірювання
- d. контроль засобів вимірювань у промисловості

Запитання 9: Оберіть правильну відповідь

**Промислова метрологія займається:**

- a. законодавчим і регуляторним контролем
- b. вимірюваннями на виробництві і контролем якості
- c. проблемами помилок і погрешностей під час вимірювань
- d. проблемами метрологічних властивостей засобів вимірювань

Запитання 10: Альтернативне

**Промислова метрологія займається вимірюваннями на виробництві і контролем якості**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 11: Альтернативне

**Наукова метрологія - частина метрології, що містить законодавчі акти, правила вимоги і норми, спрямовані на забезпечення метрологічної єдності вимірів**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 12: Альтернативне

**Законодавча метрологія – частина метрології, що містить законодавчі акти, правила вимоги і норми, спрямовані на забезпечення метрологічної єдності вимірів**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 13: Оберіть правильну відповідь

**Законодавство України про метрологію представлено у :**

- a. ЗАКОНІ УКРАЇНИ “Про метрологічну діяльність”
- b. ЗАКОНІ УКРАЇНИ “Метрологія. Основні завдання”
- c. ЗАКОНІ УКРАЇНИ “Про метрологію та метрологічну діяльність”
- d. Усі відповіді вірні

Запитання 14: Оберіть правильну відповідь

**Метрична система мір була уведена у:**

- a. Англії
- b. Франції
- c. Росії
- d. Міжнародною системою СІ

Запитання 15: Оберіть правильну відповідь

**Міжнародна система одиниць СІ (SI) прийнята у 1960 році ...**

- a. ООН
- b. Генеральною конференцією по мірах і вагам
- c. ЮНЕСКО
- d. Міжнародним органом зі стандартизації

Запитання 16: Оберіть правильну відповідь

**Фізичні величини бувають:**

- a. малі, середні, великі
- b. основні і похідні
- c. системні і безсистемні
- d. усі варіанти класифікують фізичні величини

Запитання 17: Альтернативне

**Основні величини не залежні одна від одної, але вони можуть бути основою для встановлення зв'язків з іншими фізичними величинами**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 18: Оберіть правильну відповідь

**Сукупність основних і похідних одиниць називається:**

- a. системою одиниць фізичних величин
- b. сукупністю одиниць фізичних величин
- c. метрологією
- d. усі відповіді вірні

Запитання 19: Оберіть правильну відповідь

**Характеристиками фізичних величин є:**

- a. розмір і розмірність
- b. основні і похідні
- c. метр, кілограм, секунда
- d. основні, додаткові, похідні

Запитання 20: Оберіть правильну відповідь

**Система одиниць SI є:**

- a. міжнародною
- b. міждержавною
- c. для Європейського Союзу
- d. для великих світових держав

Запитання 21: Оберіть правильну відповідь

**Засоби вимірювань – це:**

- a. це здатність засобу вимірювання зберігати свої метрологічні характеристики в заданих границях
- b. дійсне значення величини, відтворене і збережене мірою
- c. технічні засоби, що використовуються при вимірюваннях і які мають нормовані метрологічні характеристики
- d. узагальнена характеристика, визначена границями припустимих і додаткових похибок

Запитання 22: Вкажіть усі правильні відповіді

**Вимірювальні прилади:**

- a. універсальні, спеціалізовані, механічні
- b. зі шкалою і без шкали
- c. оптичні, оптико-механічні
- d. пневматичні, електричні
- e. одиничні і комплексні

Запитання 23: Оберіть правильну відповідь

**Область значень шкали приладу, обмежена кінцевим і початковим значеннями шкали - це:**

- a. діапазон показання
- b. номінальне значення міри
- c. дійсне значення міри
- d. клас точності

Запитання 24: Оберіть правильну відповідь

**Відхилення результату вимірів від дійсного значення вимірюваної величини - це:**

- a. спосіб вимірювання
- b. похиби вимірювань
- c. клас точності
- d. чутливість засобу вимірювання

Запитання 25: Оберіть правильну відповідь

**За способом вираження похибки бувають:**

- a. абсолютні і відносні
- b. систематичні і випадкові
- c. середньоарифметичні і середньоквадратичні
- d. великі, середні і малі

Запитання 26: Оберіть правильну відповідь

**За характером прояву похибки бувають:**

- a. великі, середні, малі
- b. абсолютні, відносні
- c. систематичні, випадкові
- d. впливаючі, не впливаючі

Запитання 27: Вкажіть усі правильні відповіді

**Кваліметрія –це:**

- a. характеристика метрології як науки
- b. розділ метрології, де вивчаються питання якості
- c. наука про оцінку якості об'єктів, вивчає та реалізує методи і засоби кількісної оцінки якості продукції
- d. наука про способи виміру і кількісної оцінки якості продукції та послуг

Запитання 28: Вкажіть усі правильні відповіді

**За допомогою апарату кваліметрії почали оцінювати:**

- a. якість праці
- b. якість працівника
- c. фізичні величини
- d. якість освіти
- e. якість вимірювального приладу

Запитання 29: Альтернативне

**Основною метою кваліметрії є розробка і вдосконалення методик, які дозволяють виразити якість конкретного оцінюваного об'єкта, що характеризує ступінь задоволення об'єктом громадської чи особистої потреби**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 30: Вкажіть усі правильні відповіді

**Методами оцінки і перевірки якості послуг є:**

- a. соціологічний (опитування споживачів)
- b. експертний
- c. метрологічний
- d. інтуїтивний
- e. дискусійний

Запитання 31: Оберіть правильну відповідь

**Соціологічний (опитування споживачів) і експертний методи застосовуються для:**

- a. вдосконалення методик вимірів
- b. вимірювання фізичних величин
- c. оцінки і перевірки якості послуг
- d. усі відповіді вірні

Запитання 32: Вкажіть усі правильні відповіді

**Основними особливостями послуг є:**

- a. висока роль людського фактора
- b. стандартизація й уніфікація
- c. нестабільність процесу надання
- d. нездатність до зберігання

Запитання 33: Оберіть правильну відповідь

**Показники якості ґрунтуються на показниках:**

- a. лінійних величин, кутових величин, маси, сили, часу
- b. надійності, економічності, екологічності, естетичності
- c. екологічності, естетичності, маси, сили, часу
- d. надійності, економічності, лінійних величин, кутових величин

Запитання 34: Вкажіть усі правильні відповіді

**Показники якості бувають:**

- a. абсолютні, відносні
- b. позитивні, негативні
- c. одиничні, комплексні
- d. повні, неповні

Запитання 35: Альтернативне

**Схема вимірювання якості складається з двох етапів: визначення значень показників якості і порівняння значень отриманих показників якості з показниками іншого продукту**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 36: Альтернативне

**Результат вимірювання якості не залежить від вибору вихідного зразка. Вибір вихідного зразка (базовий або еталонний) є довільним**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 37: Оберіть правильну відповідь

**Рівень якості виготовлення продукції – це:**

- a. характеристика якості
- b. технічний рівень якості
- c. техніко-економічний рівень якості
- d. немає вірної відповіді

Запитання 38: Альтернативне

**У готельному бізнесі важко контролювати якість, тому що його продукт не можна виміряти як щось матеріальне: товаром є послуга**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 39: Оберіть правильну відповідь

**Одиниця вимірювання – це:**

- a. фізична величина певного розміру
- b. технічний засіб, що застосовується під час вимірів
- c. засіб вимірювальної техніки
- d. офіційно затверджений еталон

Запитання 40: Оберіть правильну відповідь

**Сукупність процедур і правил, виконання яких забезпечує одержання результатів вимірювань з потрібною точністю - це:**

- a. стан вимірювань
- b. методика виконання вимірювань
- c. технічний засіб, що застосовується під час вимірів
- d. офіційно затверджений еталон

Запитання 41: Оберіть правильну відповідь

**Технічний засіб, що застосовується під час вимірів і має нормовані метрологічні характеристики:**

- a. засіб вимірювальної техніки
- b. еталон
- c. одиниця вимірювання
- d. усі відповіді вірні

Запитання 42: Оберіть правильну відповідь

**Офіційно затверджений еталон, що забезпечує відтворення одиниці вимірювання і передачу її розміру іншим еталонам з найвищої в країні точністю:**

- a. еталон
- b. державний еталон
- c. робочий еталон
- d. калібр

Запитання 43: Оберіть правильну відповідь

**Повірочна лабораторія - це:**

- a. організація або окремий підрозділ організації, підприємства, що здійснює вимірювання фізичних величин
- b. установа чи окремий підрозділ, що здійснює перевірку засобів вимірювальної техніки
- c. підрозділ, що здійснює калібрування засобів вимірювальної техніки
- d. організація, що контролює виконання закону про метрологію

Запитання 44: Оберіть правильну відповідь

**За характером зміни вимірювальної величини в часі вимірювання класифікують:**

- a. прямі, посередні
- b. статистичні і динамічні
- c. абсолютні, відносні
- d. рівноточні, нерівноточні

Запитання 45: Оберіть правильну відповідь

**За способом вираження результатів вимірювання класифікуються:**

- a. абсолютні, відносні
- b. прямі, посередні
- c. однократні, багатократні
- d. систематичні, випадкові

Запитання 46: Альтернативне

**Абсолютними називаються вимірювання, значення яких подані у абсолютних одиницях фізичних величин**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 47: Оберіть правильну відповідь

**Вимірювання, які показують зміну вимірювальної величини в часі при різних збуреннях, що впливають на об'єкт дослідження або ж на засіб вимірювання**

- a. динамічні вимірювання
- b. статичні вимірювання
- c. відносні вимірювання
- d. абсолютні вимірювання

Запитання 48: Альтернативне

**Контрольно-повірочні вимірювання проводяться у метрологічних лабораторіях та науково-дослідних інститутах**

- a. Правильно
- b. Неправильно



Запитання 49: Оберіть правильну відповідь

**Похибки за способом вираження поділяються на:**

- a. систематичні, випадкові
- b. абсолютні, відносні.
- c. статистичні, динамічні
- d. усі відповіді вірні

Запитання 50: Оберіть правильну відповідь

**За характером прояву похибки бувають:**

- a. абсолютні, відносні
- b. статистичні, динамічні
- c. систематичні, випадкові
- d. часткові, повні

Запитання 51: Оберіть правильну відповідь

**За способом обробки вимірювань похибки поділяються на:**

- a. середня арифметична, середня квадратична
- b. абсолютна, відносна
- c. статистичні, динамічні
- d. часткові, повні

# НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ

(основні положення)



## ЗАКОН УКРАЇНИ

### Про стандартизацію

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058)

Цей Закон установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення формування та реалізації державної політики у відповідній сфері.

#### Розділ I

#### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

##### Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

1) європейський стандарт - регіональний стандарт, прийнятий європейською організацією стандартизації;

2) заінтересована сторона - будь-яка фізична або юридична особа, яка має безпосередній або опосередкований інтерес щодо діяльності у сфері стандартизації та/або застосування її результатів;

3) каталог - документ, що містить систематизований звід або перелік будь-яких об'єктів та дає змогу віднайти кожний об'єкт за певним позначенням. Каталог може містити характеристики, показники та інші дані щодо об'єктів, внесених до нього;

4) кодекс ustalenoї практики - нормативний документ, що містить рекомендації щодо практик чи процедур проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування або експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів;

5) коментарі - зауваження і пропозиції до проектів національних стандартів та кодексів ustalenoї практики;

6) консенсус - загальна згода, що характеризується відсутністю серйозних заперечень з суттєвих питань у більшості заінтересованих сторін та досягається в результаті процедури, спрямованої на врахування думки всіх сторін і зближення розбіжних поглядів. Консенсус не обов'язково є одностайним;

7) міждержавний стандарт - регіональний стандарт, передбачений [Угодою про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації](#) від 13 березня 1992 року та прийнятий Міждержавною радою із стандартизації, метрології і сертифікації;

8) міжнародна організація стандартизації - організація, що займається стандартизацією, членство в якій відкрите для відповідних національних органів усіх держав;

9) міжнародна стандартизація - стандартизація, участь у якій відкрита для відповідних органів усіх держав;

10) міжнародний стандарт - стандарт, прийнятий міжнародною організацією із стандартизації і доступний для широкого кола користувачів;

*{Пункт 10 частини першої статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 124-VIII від 15.01.2015](#)}*

11) національна стандартизація - стандартизація, що здійснюється на рівні однієї держави;

12) національний орган стандартизації - орган стандартизації, визнаний на національному рівні, що має право бути національним членом відповідних міжнародних та регіональних організацій стандартизації;

13) національний стандарт - стандарт, прийнятий національним органом стандартизації та доступний для широкого кола користувачів;

14) нормативний документ - документ, що встановлює правила, настанови чи характеристики щодо діяльності або її результатів;

15) перевірка - розгляд нормативного документа з метою встановлення необхідності його подальшого застосування, перегляду чи скасування;

16) перегляд - внесення всіх необхідних змін до змісту та оформлення нормативного документа, результатом якого є прийняття нового нормативного документа;

17) регіональна організація стандартизації - організація, що займається стандартизацією, членство в якій відкрите для відповідних національних органів держав лише одного географічного, політичного або економічного простору;

18) регіональна стандартизація - стандартизація, участь у якій відкрита для відповідних органів держав лише одного географічного, політичного або економічного простору;

19) регіональний стандарт - стандарт, прийнятий регіональною організацією стандартизації і доступний для широкого кола користувачів;

20) стандарт - нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері;

21) стандартизація - діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері;

22) технічні умови - нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинна відповідати продукція, процес або послуга, та визначає процедури, за допомогою яких може бути встановлено, чи дотримані такі вимоги.

2. Терміни "розумне пристосування" та "універсальний дизайн" вживаються у значенні, наведеному в [Законі України](#) "Про ратифікацію Конвенції про права інвалідів і Факультативного протоколу до неї", термін "технічний регламент" вживається у значенні, наведеному в [Законі України](#) "Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності", а термін "продукція" - у значенні, наведеному в [Законі України](#) "Про підтвердження відповідності".

**Стаття 4.** Мета стандартизації та основні принципи державної політики у сфері стандартизації

1. Метою стандартизації в Україні є:

- 1) забезпечення відповідності об'єктів стандартизації своєму призначенню;
- 2) керування різноманітністю, застосовність, сумісність, взаємозамінність об'єктів стандартизації;
- 3) забезпечення раціонального виробництва шляхом застосування визнаних правил, настанов і процедур;
- 4) забезпечення охорони життя та здоров'я;
- 5) забезпечення прав та інтересів споживачів;
- 6) забезпечення безпечності праці;
- 7) збереження навколишнього природного середовища і економія всіх видів ресурсів;

8) усунення технічних бар'єрів у торгівлі та запобігання їх виникненню, підтримка розвитку і міжнародної конкурентоспроможності продукції.

2. Державна політика у сфері стандартизації базується на збалансованому застосуванні таких принципів:

1) забезпечення участі фізичних і юридичних осіб у розробленні національних стандартів та кодексів ustalеної практики;

2) відкритості та прозорості процедур розроблення і прийняття національних стандартів та кодексів ustalеної практики з урахуванням інтересів усіх заінтересованих сторін;

3) неупередженого прийняття національних стандартів та кодексів ustalеної практики на засадах консенсусу;

4) добровільного застосування національних стандартів та кодексів ustalеної практики, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами;

5) відповідності національних стандартів та кодексів ustalеної практики законодавству;

6) адаптації до сучасних досягнень науки і техніки, сприяння впровадженню інновацій та підвищення конкурентоспроможності продукції вітчизняних виробників;

7) доступності національних стандартів та кодексів ustalеної практики, а також інформації про них для користувачів;

8) пріоритетності прийняття в Україні міжнародних і регіональних стандартів та кодексів ustalеної практики як національних;

9) дотриманні міжнародних та регіональних правил і процедур стандартизації;

10) участі в міжнародній та регіональній стандартизації;

11) прийняття і дотримання суб'єктами стандартизації Кодексу добросовісної практики з розробки, прийняття та застосування стандартів відповідно до [Угоди Світової організації торгівлі про технічні бар'єри у торгівлі](#).

**Стаття 5.** Об'єкти стандартизації

1. Об'єктами стандартизації є:

1) матеріали, складники, обладнання, системи, їх сумісність;

2) правила, процедури, функції, методи, діяльність чи її результати, включаючи продукцію, персонал, системи управління;

3) вимоги до термінології, позначення, фасування, пакування, маркування, етикетування тощо.

**Стаття 6.** Нормативні документи

1. Залежно від рівня суб'єкта стандартизації, що приймає нормативні документи, вони поділяються на:

1) національні стандарти та кодекси ustalеної практики, прийняті національним органом стандартизації;

2) стандарти, кодекси ustalеної практики та технічні умови, прийняті підприємствами, установами та організаціями, що здійснюють стандартизацію.

**Стаття 7.** Мова національних стандартів та кодексів ustalеної практики

1. Національні стандарти та кодекси ustalеної практики приймаються державною мовою або в разі потреби однією з мов відповідних міжнародних або регіональних організацій стандартизації.

## Розділ II

### ОРГАНІЗАЦІЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

**Стаття 8.** Суб'єкти стандартизації

1. Суб'єктами стандартизації є:

1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері стандартизації;

2) центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації;

- 3) національний орган стандартизації;
- 4) технічні комітети стандартизації;
- 5) підприємства, установи та організації, що здійснюють стандартизацію.

#### **Стаття 11. Національний орган стандартизації**

1. Функції національного органу стандартизації виконує державне підприємство, що не підлягає приватизації, утворене центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації.

Національний орган стандартизації не може мати на меті одержання прибутку від своєї діяльності.

2. До повноважень національного органу стандартизації належить:

1) організація та координація діяльності щодо розроблення, прийняття, перевірки, перегляду, скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них відповідно до цього Закону;

2) прийняття, скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них відповідно до цього Закону;

3) вжиття заходів щодо гармонізації національних стандартів та кодексів ustalеної практики з відповідними міжнародними, регіональними стандартами та кодексами ustalеної практики;

4) розроблення за погодженням з центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, національних стандартів та змін до них щодо:

процедур розроблення, прийняття, перевірки, перегляду, скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них;

критеріїв, форми і процедур розгляду пропозицій щодо проведення робіт з національної стандартизації;

процедур створення, діяльності та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації;

5) забезпечення відповідності національних стандартів та кодексів ustalеної практики законодавству;

6) забезпечення адаптації національних стандартів та кодексів ustalеної практики до сучасних досягнень науки і техніки;

7) підготовка та затвердження програми робіт з національної стандартизації;

8) прийняття рішень щодо створення та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації, визначення сфери їх діяльності;

9) координація діяльності технічних комітетів стандартизації;

10) участь у підготовці міжнародних, регіональних стандартів та кодексів ustalеної практики, що розробляються відповідними міжнародними та регіональними організаціями стандартизації, членом яких є національний орган стандартизації чи з якими він співпрацює згідно з положеннями таких організацій або відповідними договорами, а також забезпечення врахування інтересів України під час провадження зазначеної діяльності;

11) забезпечення та сприяння співробітництву у сфері стандартизації між виробниками, постачальниками, споживачами продукції та відповідними державними органами;

12) заохочення суб'єктів малого і середнього підприємництва до участі в розробленні національних стандартів та кодексів ustalеної практики, забезпечення доступу зазначених суб'єктів до текстів таких документів;

13) підготовка щорічного звіту про свою діяльність, внесення його після схвалення керівною радою на розгляд до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері стандартизації, та оприлюднення на офіційному веб-сайті не пізніше п'яти робочих днів з дня схвалення цього звіту керівною радою, але не пізніше 1 квітня наступного за звітним року.



# ЗАКОН УКРАЇНИ

## Про технічні регламенти та оцінку відповідності

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96)

Цей Закон визначає правові та організаційні засади розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінки відповідності, а також здійснення добровільної оцінки відповідності.

### Розділ I

#### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

##### Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

введення в експлуатацію - використання продукції за її призначенням споживачем (користувачем) в Україні в перший раз;

введення в обіг - надання продукції на ринку України в перший раз;

визначені вимоги - заявлені потреби чи очікування, які зафіксовані в технічних регламентах, стандартах, технічних специфікаціях або в інший спосіб;

випробувальна лабораторія - орган з оцінки відповідності, який проводить випробування;

випробування - визначення однієї чи кількох характеристик об'єкта оцінки відповідності згідно з процедурою;

виробник - будь-яка фізична чи юридична особа (резидент чи нерезидент України), яка виготовляє продукцію або доручає її розроблення чи виготовлення та реалізує цю продукцію під своїм найменуванням або торговельною маркою. Положення цього Закону щодо виробників також застосовуються до монтажників ліфтів;

гармонізований європейський стандарт - стандарт, який прийнятий однією з європейських організацій стандартизації на основі запиту, зробленого Європейською Комісією, та номер і назву якого опубліковано в "Офіційному віснику Європейського Союзу";

декларування відповідності - підтвердження відповідності першою стороною (особою, що надає об'єкт оцінки відповідності);

документ про відповідність - декларація (в тому числі декларація про відповідність), протокол (у тому числі протокол випробувань), звіт, висновок, свідоцтво, сертифікат (у тому числі сертифікат відповідності) або будь-який інший документ, що підтверджує виконання визначених вимог, які стосуються об'єкта оцінки відповідності;

заінтересована сторона - будь-яка фізична чи юридична особа або громадське об'єднання без статусу юридичної особи (резидент чи нерезидент України), що має безпосередній або опосередкований інтерес стосовно діяльності з розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінки відповідності та/або використання результатів оцінки відповідності вимогам технічних регламентів;

знак відповідності технічним регламентам - маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені в технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування;

імпортер - будь-яка фізична чи юридична особа - резидент України, яка вводить в обіг на ринку України продукцію походженням з іншої країни;

інспектування - перевірка продукції, процесу, послуги чи установки або їх проектування та визначення їх відповідності конкретним вимогам або, на основі професійного судження, загальним вимогам;

коментарі - зауваження та пропозиції до технічних регламентів і процедур оцінки відповідності та їх проектів;

модуль оцінки відповідності - уніфікована процедура оцінки відповідності чи її частина, визначена згідно з відповідним актом законодавства Європейського Союзу;

надання на ринку - будь-яке платне або безоплатне постачання продукції для розповсюдження, споживання чи використання на ринку України в процесі здійснення господарської діяльності;

об'єкт оцінки відповідності - конкретний матеріал, продукція, установка, процес, послуга, система, особа чи орган, до яких застосовується оцінка відповідності;

орган з інспектування - орган з оцінки відповідності, який здійснює інспектування;

орган з оцінки відповідності - підприємство, установа, організація чи їх структурний підрозділ, що здійснює діяльність з оцінки відповідності, включаючи випробування, сертифікацію та інспектування;

орган із сертифікації - орган з оцінки відповідності, який є третьою стороною та управляє схемами сертифікації;

орган, що призначає, - центральний орган виконавчої влади, уповноважений призначати органи з оцінки відповідності (в тому числі визнані незалежні організації), обмежувати сферу їх призначення, тимчасово припиняти чи поновлювати дію рішень про призначення або анулювати ці рішення;

оцінка відповідності - процес доведення того, що визначені вимоги, які стосуються продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу, були виконані. Оцінка відповідності органу здійснюється шляхом акредитації органів з оцінки відповідності;

підтвердження відповідності - видача документа про відповідність, яка ґрунтується на прийнятому після критичного огляду рішенні про те, що виконання визначених вимог було доведено;

презумпція відповідності - припущення, яке визнається достовірним, поки не буде доведено інше, про те, що продукція, пов'язаний з нею процес або метод виробництва чи інший об'єкт відповідає вимогам відповідного технічного регламенту, що визначені в ньому, а орган з оцінки відповідності відповідає спеціальним вимогам до призначених органів з оцінки відповідності (далі - призначений орган) чи визнаних незалежних організацій;

призначення - надання органом, що призначає, органу з оцінки відповідності (в тому числі визнаній незалежній організації) права виконувати як третій стороні певні завдання з оцінки відповідності згідно з відповідним технічним регламентом;

продукція - речовина, препарат або товар, виготовлений у ході виробничого процесу;

процедура оцінки відповідності - будь-яка процедура, яка безпосередньо чи опосередковано використовується для визначення того, що визначені вимоги виконуються;

ризик - можливість виникнення та вірогідні масштаби наслідків негативного впливу протягом певного періоду часу;

розповсюдження - надання продукції на ринку України після введення її в обіг;

розповсюджувач - будь-яка інша, ніж виробник або імпортер, фізична чи юридична особа в ланцюгу постачання продукції, яка надає продукцію на ринку України;

сертифікація - підтвердження відповідності третьою стороною (особою, яка є незалежною від особи, що надає об'єкт оцінки відповідності, та від особи, що заінтересована в такому об'єкті як споживач чи користувач), яке стосується продукції, процесів, послуг, систем або персоналу;

система оцінки відповідності - правила, процедури та управління для проведення оцінки відповідності;

суб'єкти господарювання - виробник, уповноважений представник, імпортер та розповсюджувач;

сфера призначення - перелік процедур оцінки відповідності та видів продукції, стосовно яких згідно з відповідним технічним регламентом призначено орган з оцінки відповідності;

технічна специфікація - документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинна задовольняти продукція, процес або послуга;

технічне регулювання - правове регулювання відносин у сфері визначення та виконання обов'язкових вимог до характеристик продукції або пов'язаних з ними процесів та методів виробництва, а також перевірки їх додержання шляхом оцінки відповідності та/або державного ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції чи інших видів державного нагляду (контролю);

технічний регламент - нормативно-правовий акт, в якому визначено характеристики продукції або пов'язані з ними процеси та методи виробництва, включаючи відповідні процедурні положення, додержання яких є обов'язковим. Він може також включати або виключно стосуватися вимог до термінології, позначень, пакування, маркування чи етикетування в тій мірі, в якій вони застосовуються до продукції, процесу або методу виробництва;

уповноважений представник - будь-яка фізична чи юридична особа - резидент України, яка одержала від виробника письмове доручення діяти від його імені стосовно визначених у цьому дорученні завдань.

2. Терміни "користувач", "ланцюг постачання продукції", "постачання продукції", "суспільні інтереси" вживаються у значенні, наведеному в [Законі України](#) "Про загальну безпеку нехарчової продукції".

3. У технічних регламентах та процедурах оцінки відповідності, застосування яких передбачене технічними регламентами, терміни та їх визначення, зазначені у частині першій цієї статті, можуть доповнюватися та/або уточнюватися.

#### **Стаття 2.** Сфера дії Закону

2. Дія цього Закону поширюється на всі види продукції, за винятком: виробів мистецтва та унікальних виробів народного художнього промислу; предметів колекціонування та антикваріату.

3. Дія цього Закону не поширюється на:

санітарні та фітосанітарні заходи;

оцінку відповідності якості зерна та продуктів його переробки, насіння та садивного матеріалу згідно із законами України ["Про зерно та ринок зерна в Україні"](#), ["Про насіння і садивний матеріал"](#);

оцінку відповідності колісних транспортних засобів та їх частин;

оцінку відповідності сільськогосподарських та лісогосподарських тракторів, їх причепів і змінного причіпного обладнання, систем, складових частин та окремих технічних вузлів;

заходи щодо державної експертизи у сферах криптографічного та технічного захисту інформації;

обов'язкову оцінку відповідності послуг.

Обов'язкова оцінка відповідності послуг здійснюється відповідно до законодавства.

4. Дія цього Закону не поширюється на законодавчу процедуру, пов'язану з розглядом Верховною Радою України проектів технічних регламентів і процедур оцінки відповідності,



які затверджуються законами, їх прийняттям, внесенням змін до них та визнанням їх такими, що втратили чинність.

Процедурні питання, пов'язані з розробленням та прийняттям технічних регламентів і процедур оцінки відповідності, застосування яких передбачене технічними регламентами, внесенням змін до них, визнанням їх такими, що втратили чинність, та їх скасуванням, які не визначені цим Законом, визначаються відповідними нормативно-правовими актами.

5. Дія цього Закону не поширюється на відносини, пов'язані із здійсненням сертифікації продукції в державній системі сертифікації, крім положень [розділів III-V](#) цього Закону, які застосовуються з урахуванням особливостей, визначених Декретом Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року [№ 46-93](#) "Про стандартизацію і сертифікацію".

### Розділ III

## ТЕХНІЧНІ РЕГЛАМЕНТИ ТА ПРОЦЕДУРИ ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ

### Стаття 9. Технічні регламенти

1. Цілями прийняття технічних регламентів є захист життя та здоров'я людей, тварин і рослин, охорона довкілля та природних ресурсів, забезпечення енергоефективності, захист майна, забезпечення національної безпеки та запобігання підприємницькій практиці, що вводить споживача (користувача) в оману.

Законами також можуть бути визначені інші цілі прийняття технічних регламентів.

2. Технічні регламенти розробляються, приймаються та застосовуються на основі принципів, установлених [Угодою Світової організації торгівлі про технічні бар'єри у торгівлі](#), що є додатком до [Марракеської угоди про заснування Світової організації торгівлі 1994 року](#).

3. Технічні регламенти розробляються на основі:

міжнародних стандартів, якщо вони вже прийняті або перебувають на завершальній стадії розроблення, чи їх відповідних частин, за винятком випадків, коли такі міжнародні стандарти чи їх відповідні частини є неефективними або невідповідними засобами для досягнення визначених цілей прийняття технічних регламентів, зокрема внаслідок суттєвих кліматичних чи географічних чинників або суттєвих технологічних проблем;

регіональних стандартів, національних стандартів України чи інших держав, актів законодавства Європейського Союзу, інших економічних об'єднань або інших держав чи відповідних частин таких стандартів і актів законодавства.

4. Технічні регламенти затверджуються законами, актами Кабінету Міністрів України та центральних органів виконавчої влади.

*{Технічний регламент: Постанова КМ № 1194}*

Технічні регламенти, якими передбачене застосування процедур оцінки відповідності, затверджуються законами або актами Кабінету Міністрів України.

5. Нормативно-правовий акт, що має визначені цим Законом ознаки технічного регламенту, вважається технічним регламентом незалежно від використання в назві такого акта слів "технічний регламент".

6. Визначення в різних технічних регламентах спеціальних вимог, що спрямовані на запобігання чи усунення одного й того ж виду ризику стосовно одного й того ж виду продукції, забороняється.

### Розділ VI

## ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ

### Стаття 24. Добровільна оцінка відповідності

1. Здійснення добровільної оцінки відповідності не вимагається технічними регламентами.

2. Добровільна оцінка відповідності здійснюється на добровільних засадах, в будь-яких формах, включаючи випробування, декларування відповідності, сертифікацію та інспектування, та на відповідність будь-яким заявленим вимогам.

3. Орган з оцінки відповідності (в тому числі призначений орган чи визнана незалежна організація) залучається до здійснення добровільної оцінки відповідності на умовах, визначених договором між заявником і таким органом.

**Стаття 25.** Оцінка відповідності вимогам технічних регламентів

1. Оцінка відповідності вимогам технічних регламентів здійснюється у випадках і шляхом застосування процедур оцінки відповідності, які визначені в таких технічних регламентах.

2. Процедури оцінки відповідності вимогам технічних регламентів застосовуються виробниками, а у випадках, в яких згідно з відповідними технічними регламентами обов'язки виробників покладаються на імпортерів або розповсюджувачів, - імпортерами або розповсюджувачами.

Як виняток з положень частини першої цієї статті, [частини першої статті 28](#) і [частин першої та третьої статті 30](#) цього Закону, у випадках та за умов, визначених технічним регламентом щодо прогулянкових суден і квадроциклів, інші, ніж суб'єкти господарювання чи органи з оцінки відповідності, особи також повинні застосовувати процедури оцінки відповідності вимогам зазначеного технічного регламенту, складати декларацію про відповідність та наносити знак відповідності технічним регламентам.

Виробники та інші особи, зазначені в цій частині, застосовують процедури оцінки відповідності вимогам технічних регламентів самостійно, а у випадках, визначених у технічних регламентах чи передбачених ними процедурах оцінки відповідності, - із залученням відповідних органів з оцінки відповідності.

3. У разі якщо це передбачено технічним регламентом чи визначеною ним процедурою оцінки відповідності, уповноважений представник може виконувати від імені виробника та під його відповідальність окремі обов'язки виробника, пов'язані із застосуванням такої процедури оцінки відповідності, за умови визначення цих обов'язків у письмовому дорученні виробника.

4. Для виконання завдань з оцінки відповідності вимогам технічних регламентів у випадках, визначених у відповідних технічних регламентах чи передбачених ними процедурах оцінки відповідності, повинні або можуть бути залучені такі органи з оцінки відповідності:

призначені органи, якими є органи із сертифікації та органи з інспектування, а для виконання окремих завдань з оцінки відповідності будівельних виробів - також випробувальні лабораторії;

визнані незалежні організації - для виконання визначених завдань з оцінки відповідності технології виконання нерознімних з'єднань, персоналу, який виконує нерознімні з'єднання, та/або персоналу, який проводить неруйнівний контроль, згідно з технічним регламентом щодо обладнання, що працює під тиском;

акредитовані випробувальні лабораторії виробників - для виконання визначених завдань з випробувань (контролю) продукції, які визначені у деяких процедурах оцінки відповідності, якщо такими процедурами для виробника передбачений вибір щодо звернення до власної акредитованої випробувальної лабораторії або до призначеного органу.

5. Встановлення вимог щодо залучення акредитованих органів з оцінки відповідності для застосування процедури внутрішнього контролю виробництва забороняється.

**Стаття 26.** Визнані незалежні організації

1. Надання статусу визнаних незалежних організацій здійснюється шляхом прийняття органом, що призначає, рішень про призначення визнаних незалежних організацій на здійснення оцінки відповідності технології виконання нерознімних з'єднань, персоналу, який

виконує нерознімні з'єднання, та/або персоналу, який проводить неруйнівний контроль, згідно із зазначеним технічним регламентом.

2. Визнані незалежні організації можуть бути призначені на здійснення оцінки відповідності технології виконання нерознімних з'єднань, персоналу, який виконує нерознімні з'єднання, та/або персоналу, який проводить неруйнівний контроль, згідно з технічним регламентом щодо обладнання, яке працює під тиском, за умови, що вони:

1) відповідають таким загальним вимогам до визнаних незалежних організацій:

є юридичними особами - резидентами України незалежно від форми власності;

мають досвід виконання робіт з оцінки відповідності (атестації) технології виконання нерознімних з'єднань, персоналу, який виконує нерознімні з'єднання, та/або персоналу, який проводить неруйнівний контроль, протягом останніх трьох років;

уклали договір обов'язкового страхування професійної відповідальності за шкоду, яку може бути заподіяно третім особам;

2) відповідають спеціальним вимогам до визнаних незалежних організацій, визначеним у технічному регламенті щодо обладнання, що працює під тиском, а в разі якщо такі вимоги не визначені у зазначеному технічному регламенті - спеціальним вимогам до призначених органів, установленим Кабінетом Міністрів України.

3. Визнаним незалежним організаціям не присвоюються ідентифікаційні номери.

4. Визнані незалежні організації можуть бути призначеними органами.

5. До визнаних незалежних організацій застосовуються положення [статей 33, 34, статті 35](#) (крім [частини першої, пунктів 6 і 7 частини другої, частини п'ятої](#)), [статей 36-44](#) цього Закону.

**Стаття 27.** Акредитовані випробувальні лабораторії виробників

1. Акредитована випробувальна лабораторія виробника може бути використана для здійснення діяльності з оцінки відповідності для підприємства, частиною якого вона є, з метою виконання окремих процедур оцінки відповідності, визначених у відповідних технічних регламентах. Така випробувальна лабораторія повинна бути окремою та визначеною частиною підприємства та не повинна брати участі в розробленні, виробництві, постачанні, встановленні, використанні або обслуговуванні продукції, яку вона оцінює.

2. Акредитована випробувальна лабораторія виробника повинна відповідати таким вимогам:

бути акредитованою національним органом України з акредитації або національним органом з акредитації іншої держави;

випробувальна лабораторія та її персонал повинні мати визначене місце в організаційній структурі та використовувати такі методи звітування в межах підприємства, частиною якого є зазначена випробувальна лабораторія, які забезпечують їх неупередженість і демонструють цю неупередженість відповідному національному органу з акредитації;

випробувальна лабораторія та її персонал не повинні бути відповідальними за розроблення, виготовлення, постачання, встановлення, експлуатацію або обслуговування продукції, яку вони оцінюють, та не повинні займатися будь-якою діяльністю, яка могла б суперечити незалежності їх суджень або їх доброчесності стосовно їх діяльності з оцінки відповідності;

випробувальна лабораторія повинна надавати свої послуги виключно підприємству, частиною якого вона є.

3. Акредитована випробувальна лабораторія виробника не підлягає призначенню. Підприємство, частиною якого є акредитована випробувальна лабораторія виробника, або національний орган України з акредитації повинні надавати органу, що призначає, за його запитом інформацію стосовно акредитації відповідної випробувальної лабораторії.

**Стаття 28.** Декларування відповідності вимогам технічних регламентів

1. У випадках, визначених у технічних регламентах, якими передбачене застосування процедур оцінки відповідності, виробник або уповноважений представник (від імені та під відповідальність виробника) повинен скласти декларацію про відповідність.

2. У декларації про відповідність заявляється про те, що виконання вимог, які застосовуються до продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, було доведено.

3. Декларація про відповідність складається згідно з вимогами до її змісту, примірною структурою чи формою, що встановлюються відповідними технічними регламентами.

4. У разі якщо на певний вид продукції поширюється дія кількох технічних регламентів, що вимагають складання декларації про відповідність, повинна бути складена єдина декларація про відповідність стосовно всіх таких технічних регламентів, якщо це передбачено відповідними технічними регламентами. В такій декларації про відповідність повинні бути зазначені відповідні технічні регламенти, включаючи відомості про їх офіційне опублікування.

Єдина декларація про відповідність може мати форму досьє, яке складається з відповідних окремих декларацій про відповідність.

5. У випадках та відповідно до вимог, визначених у певних технічних регламентах, продукція при наданні на ринку або введенні в експлуатацію (експлуатації) повинна супроводжуватися декларацією про відповідність, її копією чи спрощеною декларацією про відповідність.

6. Декларація про відповідність повинна бути складена державною мовою, а в разі якщо вона була складена іншою мовою - перекладена на державну мову.

Якщо технічним регламентом вимагається супроводження продукції при наданні на ринку або введенні в експлуатацію (експлуатації) декларацією про відповідність, її копією чи спрощеною декларацією про відповідність, така декларація повинна бути складена або перекладена згідно з вимогами закону про порядок застосування мов.

Окремими технічними регламентами можуть бути встановлені вимоги щодо додаткового застосування в декларації про відповідність або її копії інших мов.

7. Виробник шляхом складання декларації про відповідність бере на себе відповідальність за відповідність продукції вимогам, визначеним у відповідних технічних регламентах.

8. Технічними регламентами, якими передбачене застосування процедур оцінки відповідності, можуть передбачатися інші, крім складання декларації про відповідність, випадки декларування відповідності вимогам технічних регламентів.

#### **Стаття 29.** Знак відповідності технічним регламентам

1. У випадках, визначених у технічних регламентах, які передбачають застосування процедур оцінки відповідності, на продукцію та/або на інші об'єкти, що визначені такими технічними регламентами (табличку з технічними даними, пакування, супровідні документи тощо), повинен наноситися знак відповідності технічним регламентам.

Нанесенням знака відповідності технічним регламентам на продукцію вважається також нанесення цього знака на будь-який інший, ніж сама продукція, об'єкт, який визначений у відповідному технічному регламенті.

2. [Форма](#) та [опис](#) знака відповідності технічним регламентам встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Певними технічними регламентами може бути передбачено застосування знака відповідності технічним регламентам, що має іншу форму, ніж та, що встановлюється Кабінетом Міністрів України. У цих випадках форма знака відповідності технічним регламентам встановлюється відповідними технічними регламентами.

3. Знак відповідності технічним регламентам застосовується згідно із загальними принципами маркування зазначеним знаком, установленими [статтею 30](#) цього Закону, у разі

якщо в технічних регламентах міститься посилання на такі загальні принципи маркування. У певних технічних регламентах можуть бути встановлені додаткові загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам.

4. Правила та умови нанесення знака відповідності технічним регламентам встановлюються технічними регламентами, якими передбачене його нанесення, а в разі якщо такі правила та умови не встановлені певними технічними регламентами, - Кабінетом Міністрів України.

5. У разі якщо це передбачено технічним регламентом, до знака відповідності технічним регламентам додається ідентифікаційний номер залученого призначеного органу, який наноситься згідно з вимогами відповідного технічного регламенту.

6. У випадках, визначених у технічних регламентах щодо морського обладнання та пересувного обладнання, що працює під тиском, на відповідну продукцію та/або на інші об'єкти, що визначені такими технічними регламентами, замість знака відповідності технічним регламентам повинні наноситися інші знаки відповідності, форма, загальні принципи маркування і правила та умови нанесення яких встановлюються відповідними технічними регламентами.

**Стаття 30.** Загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам

1. Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише виробником або його уповноваженим представником.

2. Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише на продукцію, для якої його нанесення передбачене конкретними технічними регламентами, та не повинен наноситися на будь-яку іншу продукцію.

3. Виробник шляхом нанесення знака відповідності технічним регламентам ним самим або його уповноваженим представником вказує на те, що він бере на себе відповідальність за відповідність продукції всім вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знака відповідності технічним регламентам.

4. Знак відповідності технічним регламентам повинен бути єдиним маркуванням, що засвідчує відповідність продукції вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знака відповідності технічним регламентам.

5. Нанесення на продукцію інших маркувань, знаків або написів, які можуть вводити в оману третіх осіб щодо значення чи форми знака відповідності технічним регламентам, забороняється. Будь-яке інше маркування може бути нанесене на продукцію за умови, що це не вплине негативно на видимість, розбірливість та значення знака відповідності технічним регламентам.

**Стаття 31.** Визначення вартості робіт з оцінки відповідності

1. Вартість робіт з оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, що виконуються призначеними органами та визнаними незалежними організаціями, визначається згідно з правилами, які встановлюються Кабінетом Міністрів України.

2. Вартість робіт з добровільної оцінки відповідності визначається на договірних засадах.

## **Розділ IX КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

**Стаття 46.** Контроль за додержанням законодавства про технічні регламенти та оцінку відповідності

1. Контроль відповідності продукції вимогам технічних регламентів здійснюється шляхом державного ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції, а в разі якщо певні види продукції, на які поширюється дія технічних регламентів, не підлягають державному

ринковому нагляду і контролю нехарчової продукції, - шляхом здійснення інших видів державного нагляду (контролю) відповідно до закону.

2. Орган, що призначає, із залученням відповідних центральних органів виконавчої влади проводить моніторинг призначених органів і визнаних незалежних організацій відповідно до цього Закону.

**Стаття 47.** Відповідальність за порушення законодавства про технічні регламенти та оцінку відповідності

1. Особи, винні в порушенні законодавства про технічні регламенти та оцінку відповідності, притягуються до відповідальності згідно із законом.

#### **Розділ IV**

### **СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ В ДЕРЖАВНІЙ СИСТЕМІ СЕРТИФІКАЦІЇ**

**"Стаття 13.** Види та мета сертифікації продукції в державній системі сертифікації

Сертифікація продукції в державній системі сертифікації поділяється на обов'язкову та добровільну.

Сертифікація продукції в державній системі сертифікації здійснюється призначеними на те органами з сертифікації - підприємствами, установами і організаціями з метою";

в) статтю 14 викласти в такій редакції:

**"Стаття 14.** Державна система сертифікації

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання:

визначає основні принципи, структуру та правила державної системи сертифікації;

затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, та визначає терміни її запровадження;

встановлює вимоги до призначених органів з сертифікації в державній системі сертифікації (далі - призначений орган);

встановлює правила визнання сертифікатів відповідності інших держав;

здійснює інші повноваження, визначені законами України.

2. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання:

призначає органи із сертифікації, акредитовані національним органом України з акредитації, а у разі якщо національний орган України з акредитації не здійснює акредитацію стосовно відповідних видів діяльності із сертифікації, - національним органом з акредитації іншої держави;

розглядає спірні питання щодо проведення сертифікації;

здійснює державний нагляд за дотриманням органами із сертифікації правил і порядку сертифікації продукції шляхом проведення планових та позапланових перевірок;

веде Реєстр державної системи сертифікації (далі - Реєстр);

організовує інформаційне забезпечення з питань сертифікації;

здійснює інші повноваження, визначені законами України".

<b>Президент України</b>	<b>П.ПОРОШЕНКО</b>
<b>м. Київ</b>	
<b>15 січня 2015 року</b>	
<b>№ 124-VIII</b>	



## ЗАКОН УКРАЇНИ

### Про метрологію та метрологічну діяльність

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 30, ст.1008)

{Із змінами, внесеними згідно із Законами

[№ 124-VIII від 15.01.2015](#), ВВР, 2015, № 14, ст.96

[№ 2119-VIII від 22.06.2017](#)}

Цей Закон регулює відносини, що виникають в процесі провадження метрологічної діяльності.

#### Розділ I

#### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

##### Стаття 1. Визначення основних термінів

1. У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

1) вторинний еталон - еталон, установлений шляхом калібрування за первинним еталоном для величини того самого роду;

2) державний еталон - первинний або вторинний еталон, що перебуває в державній власності;

3) експертна повірка засобів вимірювальної техніки - повірка, яка проводиться у разі виникнення спірних питань щодо метрологічних характеристик, придатності до застосування і правильності експлуатації засобів вимірювальної техніки;

4) еталон - реалізація визначення даної величини із встановленим значенням величини та пов'язаною з ним невизначеністю вимірювання, що використовується як основа для порівняння;

5) єдність вимірювань - стан вимірювань, за якого їх результати виражаються в одиницях вимірювання, визначених цим Законом, а характеристики похибок або невизначеності вимірювань відомі з певною ймовірністю і не виходять за встановлені границі;

6) засоби вимірювальної техніки - засоби вимірювань, вимірювальні системи, матеріальні міри, стандартні зразки та будь-які частини засобів вимірювань або вимірювальних систем, якщо ці частини можуть бути об'єктом спеціальних вимог та окремого оцінювання відповідності;

7) затвердження типу засобу вимірювальної техніки - рішення призначеного органу з оцінки відповідності, прийняте на основі звіту про оцінку типу, про те, що тип засобу вимірювальної техніки відповідає встановленим вимогам і може використовуватися у сфері законодавчо регульованої метрології у спосіб, за якого він, як очікується, забезпечить надійні результати вимірювань протягом визначеного періоду часу;

8) інспекційна повірка засобів вимірювальної техніки - повірка засобів вимірювальної техніки, яка проводиться під час здійснення метрологічного нагляду;

9) калібрувальна лабораторія - підприємство, організація або їх відокремлений підрозділ, що здійснює калібрування засобів вимірювальної техніки;

10) калібрування - сукупність операцій, за допомогою яких за заданих умов на першому етапі встановлюється співвідношення між значеннями величини, що забезпечуються еталонами з притаманними їм невизначеностями вимірювань, та відповідними показами з пов'язаними з ними невизначеностями вимірювань, а на другому етапі ця інформація використовується для встановлення співвідношення для отримання результату вимірювання з показу;

11) категорія законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки - сукупність законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки того самого призначення;

12) метрологічна діяльність - діяльність, пов'язана із забезпеченням єдності вимірювань;

13) метрологічна простежуваність (простежуваність) - властивість результату вимірювань, яка полягає в тому, що цей результат може бути пов'язаний з еталонном через задокументований нерозривний ланцюг калібрувань, кожне з яких робить свій внесок у невизначеність вимірювання;

14) метрологія - наука про вимірювання та їх застосування;

15) первинна повірка засобів вимірювальної техніки - повірка засобів вимірювальної техніки, що не були повірені раніше;

16) первинний еталон - еталон, установлений з використанням первинної референтної методики вимірювань або створений як артефакт, обраний за угодою;

17) періодична повірка засобів вимірювальної техніки - повірка, що проводиться протягом періоду експлуатації засобів вимірювальної техніки через встановлений проміжок часу (міжповірочний інтервал);

18) повірка засобів вимірювальної техніки - сукупність операцій, що включає перевірку та маркування та/або видачу документа про повірку засобу вимірювальної техніки, які встановлюють і підтверджують, що зазначений засіб відповідає встановленим вимогам;

19) повірочна лабораторія - підприємство чи організація або їх відокремлений підрозділ, що проводить повірку засобів вимірювальної техніки;

20) повторна перевірка - перевірка, що проводиться для встановлення факту усунення порушення метрологічних вимог, наведених у відповідному приписі;

21) позачергова повірка засобів вимірювальної техніки - повірка засобів вимірювальної техніки, що проводиться у таких випадках:

за потреби заявника пересвідчитися у придатності засобів вимірювальної техніки до застосування;

у разі пошкодження відбитка повірочного тавра, а якщо таке тавро не передбачено - у разі втрати свідоцтва про повірку;

під час введення в експлуатацію засобів вимірювальної техніки, що пройшли первинну повірку, у випадках, передбачених технічними регламентами;

22) суб'єкт господарювання - зареєстрована в установленому законодавством порядку юридична особа (підприємство, установа, організація) незалежно від організаційно-правової форми і форми власності (далі - підприємства та організації) та фізична особа - підприємець, які провадять діяльність на території України;

23) тип засобу вимірювальної техніки - сукупність засобів вимірювальної техніки того самого призначення, які мають один і той самий принцип дії, подібну конструкцію та виготовлені за тією самою технічною документацією;

24) фасований товар - призначений для продажу товар, упакований за відсутності кінцевого споживача, при цьому кількість товару в упаковці має певне значення, зазначене на упаковці, що відповідає заздалегідь вибраному номінальному значенню і яке не може бути змінене без розкривання упаковки або її видимого пошкодження.

**Стаття 2.** Законодавство України про метрологію та метрологічну діяльність



1. Законодавство України про метрологію та метрологічну діяльність складається з цього Закону та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини в цій сфері.

2. У разі якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені законодавством України про метрологію та метрологічну діяльність, застосовуються правила міжнародного договору.

### **Стаття 3.** Сфера законодавчо регульованої метрології

1. Сферою законодавчо регульованої метрології є визначені цим Законом види діяльності, щодо яких з метою забезпечення єдності вимірювань та простежуваності здійснюється державне регулювання стосовно вимірювань, одиниць вимірювання та засобів вимірювальної техніки.

До сфери законодавчо регульованої метрології належать такі види діяльності:

- 1) забезпечення захисту життя та охорони здоров'я громадян;
- 2) контроль якості та безпечності харчових продуктів і лікарських засобів;
- 3) контроль стану навколишнього природного середовища;
- 4) контроль безпеки умов праці;
- 5) контроль безпеки дорожнього руху та технічного стану транспортних засобів;
- 6) топографо-геодезичні, картографічні та гідрометеорологічні роботи, роботи із землеустрою;
- 7) торговельно-комерційні операції та розрахунки між покупцем (споживачем) і продавцем (постачальником, виробником, виконавцем), у тому числі під час надання транспортних, побутових, комунальних, телекомунікаційних послуг, послуг поштового зв'язку, постачання та/або споживання енергетичних і матеріальних ресурсів (електричної і теплової енергії, газу, води, нафтопродуктів тощо);
- 8) обчислення сум податків і зборів, податковий та митний контроль;
- 9) роботи, пов'язані з визначенням параметрів будівель, споруд і території забудови;
- 10) роботи із забезпечення технічного захисту інформації згідно із законодавством;
- 11) роботи з використання апаратури глобальних супутникових навігаційних систем;
- 12) роботи, що виконуються за дорученням органів досудового розслідування, органів прокуратури та судів;
- 13) реєстрація національних і міжнародних спортивних рекордів.

### **Стаття 4.** Метрологічна система України

1. Метрологічна система України створює необхідні засади для забезпечення єдності вимірювань у державі.

Основними завданнями цієї системи є:

- 1) реалізація єдиної технічної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності;
- 2) захист громадян і національної економіки від наслідків недостовірних результатів вимірювань;
- 3) здійснення фундаментальних і прикладних досліджень та наукових розробок у сфері метрології та метрологічної діяльності;
- 4) економія всіх видів енергетичних і матеріальних ресурсів;
- 5) забезпечення якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції;
- 6) створення нормативно-правових, нормативних, науково-технічних та організаційних основ забезпечення єдності вимірювань у державі.

2. Метрологічна система України включає:

- національну метрологічну службу;
- нормативно-правову базу, у тому числі законодавчі акти, технічні регламенти та інші нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері метрології та метрологічної діяльності;
- національну еталонну базу та систему передачі розмірів одиниць вимірювання;

систему добровільної акредитації калібрувальних лабораторій, а також систему акредитації випробувальних лабораторій, органів з оцінки відповідності у випадках, визначених цим та іншими законами України;

навчальні заклади, науково-дослідні установи, організації, що поширюють знання та досвід у сфері метрології та метрологічної діяльності.

3. Діяльність, пов'язану із забезпеченням функціонування та розвитку метрологічної системи України, координує центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності.

## Розділ II

### ОДИНИЦІ ВИМІРЮВАННЯ. НАЦІОНАЛЬНІ ЕТАЛОНИ. ВИМІРЮВАННЯ. ЗАСОБИ ВИМІРЮВАЛЬНОЇ ТЕХНІКИ

#### Стаття 5. Одиниці вимірювання

1. Одиницею вимірювання вважається визначена і прийнята за угодою величина, з якою може бути порівняна будь-яка інша величина того самого роду для вираження співвідношення двох величин у вигляді числа.

2. В Україні застосовуються одиниці вимірювання Міжнародної системи одиниць (SI), прийнятої Генеральною конференцією з мір та ваг і рекомендованої Міжнародною організацією законодавчої метрології, а саме:

1) основні одиниці SI:

метр як одиниця довжини (позначення одиниці: українське - м, міжнародне - m);

кілограм як одиниця маси (позначення одиниці: українське - кг, міжнародне - kg);

секунда як одиниця часу (позначення одиниці: українське - с, міжнародне - s);

ампер як одиниця сили електричного струму (позначення одиниці: українське - А, міжнародне - A);

кельвін як одиниця термодинамічної температури (позначення одиниці: українське - К, міжнародне - K);

моль як одиниця кількості речовини (позначення одиниці: українське - моль, міжнародне - mol);

кандела як одиниця сили світла (позначення одиниці: українське - кд, міжнародне - cd);

2) похідні одиниці SI;

3) десяткові кратні і частинні від одиниць SI.

В Україні застосовуються також:

одиниці, що не входять до SI, але дозволені центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності (далі - дозволені позасистемні одиниці);

комбінації одиниць SI та дозволених позасистемних одиниць.

3. Визначення основних одиниць SI, назви та визначення похідних одиниць SI, десяткових кратних і частинних від одиниць SI, дозволених позасистемних одиниць, а також їх позначення та [правила](#) застосування одиниць вимірювання і правила написання назв та позначень одиниць вимірювання і символів величин встановлюються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності.

{Частина третя статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 124-VIII від 15.01.2015](#)}

4. Характеристики і параметри експортних товарів (у тому числі засобів вимірювальної техніки) та послуг (у тому числі з вимірювань, перевірки, калібрування), що виробляються та надаються для іноземних замовників, можуть бути подані в одиницях вимірювання, встановлених такими замовниками.

#### Стаття 6. Національні еталони

1. Національним еталоном вважається еталон, визнаний центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, як основа для передачі значень величини іншим еталонам відповідної одиниці величини, що є в державі.

2. Статус національних еталонів надається:

первинним еталонам (у тому числі державним еталонам і еталонам, що є власністю підприємств та організацій);

вторинним еталонам (у тому числі державним еталонам і еталонам, що є власністю підприємств та організацій), які мають найвищі метрологічні властивості серед еталонів даної одиниці, що є в державі.

Надання еталонам статусу національних еталонів здійснюється центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, відповідно до критеріїв та в порядку, встановлених Кабінетом Міністрів України.

3. Створення та вдосконалення державних еталонів здійснюється відповідно до державних науково-технічних програм, які розробляються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності, з метою задоволення потреб життєдіяльності людини, економіки і оборони України та інших сфер.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, є відповідальним за виконання завдань зазначених програм і технічний рівень створених еталонів.

4. Реєстрація національних еталонів та контроль за додержанням правил і умов їх зберігання та застосування здійснюються центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, у [порядку](#), встановленому Кабінетом Міністрів України.

5. З метою забезпечення визнання на міжнародному рівні національних еталонів, а також результатів вимірювань, повірки та калібрування такі еталони повинні зв'язатися з відповідними еталонами інших держав або міжнародними еталонами.

6. Зберігання та застосування національних еталонів здійснюється в [порядку](#), встановленому нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності.

7. Відповідальність за додержання порядку зберігання та застосування національних еталонів покладається на керівників наукових метрологічних центрів, підприємств та організацій, де зберігаються еталони, та вчених зберігачів таких еталонів, які визначаються центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності.

#### **Стаття 7. Вимірювання**

1. Вимірюванням вважається процес експериментального визначення одного або декількох значень величини, які можуть бути обґрунтовано приписані величині.

2. Результати вимірювань можуть бути використані у сфері законодавчо регульованої метрології за умови, що для таких результатів відомі відповідні характеристики похибок або невизначеність вимірювань.

3. Методики вимірювань у сфері законодавчо регульованої метрології, що є обов'язковими до застосування, визначаються в нормативно-правових актах або в нормативних документах, на які є відповідні посилання в нормативно-правових актах.

4. Повноваження центральних органів виконавчої влади, інших державних органів уповноважувати підприємства та організації, їх відокремлені підрозділи та фізичних осіб - підприємців на проведення певних вимірювань, не пов'язаних з оцінкою відповідності продукції, процесів та послуг, у сфері законодавчо регульованої метрології визначаються законом.

5. Результати вимірювань повинні бути доступні юридичним і фізичним особам, які мають щодо них обґрунтований інтерес.

**Стаття 8.** Засоби вимірювальної техніки

1. У сфері законодавчо регульованої метрології застосовуються засоби вимірювальної техніки, які відповідають вимогам щодо точності, регламентованим для таких засобів, у встановлених умовах їх експлуатації.

2. Експлуатація засобів вимірювальної техніки, які застосовуються у сфері законодавчо регульованої метрології (далі - законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки), здійснюється з дотриманням правил застосування таких засобів, встановлених у нормативно-правових актах, і вимог щодо їх експлуатації, встановлених в експлуатаційних документах на такі засоби.

3. Законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки, які мають елементи або функції налаштування, повинні мати захист від вільного доступу до зазначених елементів і функцій (включаючи програмне забезпечення) з метою запобігання несанкціонованому втручанню.

4. Законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки дозволяється застосовувати, випускати з виробництва, ремонту та в продаж і видавати напрокат лише за умови їх відповідності цьому Закону та іншим нормативно-правовим актам, що містять вимоги до таких засобів вимірювальної техніки.

### **Розділ III**

## **НАЦІОНАЛЬНА МЕТРОЛОГІЧНА СЛУЖБА**

**Стаття 9.** Структура національної метрологічної служби

1. До національної метрологічної служби належать:

1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності;

2) центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності;

3) центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрологічного нагляду;

4) наукові метрологічні центри;

5) державні підприємства, які належать до сфери управління центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, та провадять метрологічну діяльність в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, містах обласного значення (далі - метрологічні центри);

6) Служба єдиного часу і еталонних частот, Служба стандартних зразків складу та властивостей речовин і матеріалів, Служба стандартних довідкових даних про фізичні сталі та властивості речовин і матеріалів;

7) метрологічні служби центральних органів виконавчої влади, інших державних органів, підприємств та організацій;

8) органи з оцінки відповідності засобів вимірювальної техніки та повірочні лабораторії.

**Стаття 10.** Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності, здійснює державне управління забезпеченням єдності вимірювань в Україні.

2. До повноважень центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності, належать:

забезпечення нормативно-правового регулювання у сфері метрології та метрологічної діяльності;

організація проведення фундаментальних досліджень у сфері метрології;

забезпечення функціонування та вдосконалення національної еталонної бази;  
розроблення або участь у розробленні державних наукових і науково-технічних програм, що стосуються забезпечення єдності вимірювань;  
представництво та участь від України в діяльності міжнародних, європейських та інших регіональних організацій з метрології;  
здійснення інших повноважень, визначених законами та покладених на нього актами Кабінету Міністрів України.

**Стаття 11.** Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності

1. До повноважень центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, належать:

координація діяльності щодо забезпечення функціонування метрологічної системи України;

організація функціонування та підготовка пропозицій з удосконалення національної еталонної бази;

уповноваження на проведення перевірки законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації;

здійснення інших повноважень, визначених законами та покладених на нього актами Кабінету Міністрів України.

**Стаття 12.** Наукові метрологічні центри

1. Наукові метрологічні центри визначаються Кабінетом Міністрів України з числа державних підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, і створюють, удосконалюють, зберігають і застосовують національні еталони.

Положення про наукові метрологічні центри затверджуються центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності.

2. Наукові метрологічні центри у сферах діяльності, визначених положеннями про них та нормативно-правовими актами:

1) здійснюють фундаментальні наукові дослідження у сфері метрології, а також виконують роботи, пов'язані з розробленням та реалізацією державних програм з метрології та концепції розвитку метрологічної системи України;

2) здійснюють науково-прикладні дослідження та виконують науково-дослідні роботи, пов'язані із створенням, удосконаленням, зберіганням, звіренням, застосуванням національних еталонів, створенням систем передачі розмірів одиниць вимірювання;

3) беруть участь у розробленні проектів технічних регламентів, інших нормативно-правових актів, а також нормативних документів у сфері метрології та метрологічної діяльності;

4) здійснюють координацію та науково-методичне супроводження робіт із забезпечення єдності вимірювань за відповідними напрямками діяльності;

5) проводять оцінку відповідності засобів вимірювальної техніки;

6) проводять калібрування та перевірку засобів вимірювальної техніки;

7) проводять вимірювання у сфері законодавчо регульованої метрології;

8) ведуть інформаційний фонд за напрямками своєї діяльності;

9) здійснюють міжнародне співробітництво з питань, що належать до їх компетенції.

3. Наукові метрологічні центри за договорами з юридичними та фізичними особами можуть виконувати інші роботи (надавати інші послуги), пов'язані із забезпеченням єдності вимірювань.

**Стаття 13.** Служба єдиного часу і еталонних частот, Служба стандартних зразків складу та властивостей речовин і матеріалів, Служба стандартних довідкових даних про фізичні сталі та властивості речовин і матеріалів

1. Служба єдиного часу і еталонних частот здійснює міжгалузеву координацію та виконання робіт, спрямованих на забезпечення єдності вимірювань часу і частоти та визначення параметрів обертання Землі та надання часо-частотної інформації споживачам в економіці, у сфері науки та оборони, а також фізичним та юридичним особам, у тому числі надання інформації для забезпечення застосування єдиного обліково-звітного часу.

2. Служба стандартних зразків складу та властивостей речовин і матеріалів здійснює міжгалузеву координацію та забезпечує виконання робіт, пов'язаних із розробленням і впровадженням стандартних зразків складу та властивостей речовин і матеріалів.

3. Служба стандартних довідкових даних про фізичні сталі та властивості речовин і матеріалів здійснює міжгалузеву координацію та забезпечує виконання робіт, пов'язаних з розробленням і впровадженням стандартних довідкових даних про фізичні сталі та властивості речовин і матеріалів.

4. Завдання та основні засади діяльності служб, зазначених у цій статті, визначаються положеннями про них, затвердженими Кабінетом Міністрів України.

**Стаття 14.** Метрологічні служби центральних органів виконавчої влади, інших державних органів, підприємств та організацій

1. У центральних органах виконавчої влади, крім центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології та метрологічної діяльності, і центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрологічного нагляду, в інших державних органах, в органах управління об'єднань підприємств, на підприємствах та в організаціях можуть утворюватися метрологічні служби для проведення робіт (надання послуг), пов'язаних із забезпеченням єдності вимірювань у визначених сферах діяльності.

2. На підприємствах та в організаціях, які виконують роботи у сфері законодавчо регульованої метрології, обов'язково утворюються метрологічні служби або призначаються особи, відповідальні за забезпечення єдності вимірювань.

3. Структура, функції, права та обов'язки метрологічних служб центральних органів виконавчої влади, інших державних органів, органів управління об'єднань підприємств, підприємств та організацій, які виконують роботи у сфері законодавчо регульованої метрології, визначаються положеннями про такі служби, які затверджуються керівниками цих органів, підприємств та організацій.

## Розділ IV

### ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ ТА ПОВІРКА ЗАСОБІВ ВИМІРЮВАЛЬНОЇ ТЕХНІКИ

**Стаття 16.** Оцінка відповідності засобів вимірювальної техніки

1. Оцінка відповідності законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки вимогам технічних регламентів, у тому числі первинна повірка та затвердження типу засобів вимірювальної техніки, проводиться у разі, коли це передбачено відповідними технічними регламентами.

Оцінку відповідності законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки вимогам технічних регламентів проводять виробники цих засобів, призначені органи з оцінки відповідності та інші суб'єкти, визначені у відповідних технічних регламентах або передбачених ними процедурах оцінки відповідності.

3. Оцінка відповідності засобів вимірювальної техніки, які не застосовуються у сфері законодавчо регульованої метрології, проводиться на добровільних засадах.

**Стаття 17.** Повірка засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації

1. Законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації, підлягають періодичній повірці та повірці після ремонту.

### **Розділ ІХ**

## **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО МЕТРОЛОГІЮ ТА МЕТРОЛОГІЧНУ ДІЯЛЬНІСТЬ**

**Стаття 31.** Відповідальність за порушення законодавства про метрологію та метрологічну діяльність

1. Особи, винні в порушенні законодавства про метрологію та метрологічну діяльність, несуть відповідальність згідно із законом.

<b>Президент України</b>	<b>П.ПОРОШЕНКО</b>
<b>м. Київ</b>	
<b>5 червня 2014 року</b>	
<b>№ 1314-VII</b>	

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції  
України від 24 липня 2002 р. N 219

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 20 серпня 2002 р. за  
N680/6968

(редакція діє з 30.06.2015)

## **ПРАВИЛА РОБОТИ ЗАКЛАДІВ (ПІДПРИЄМСТВ) РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **1. Загальні положення**

1.1. Цими Правилами регламентуються основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері [ресторанного господарства](#).

1.2. У своїй діяльності суб'єкти господарської діяльності керуються актами законодавства України, якими регулюється діяльність у сфері ресторанного господарства.

1.3. У Правилах вживаються терміни в такому значенні:

**ресторанне господарство** - вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього;

**заклад ресторанного господарства** - організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів;

**тип закладу ресторанного господарства** - сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства;

**клас закладу ресторанного господарства** - сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів;

**технологічний процес закладу ресторанного господарства** - сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, булочних і борошняних кондитерських виробів та їх продаж;

**продукція власного виробництва** - продукція, яку виробляють заклади [ресторанного господарства](#) і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби /далі - продукція/;



**страва** - кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам;

**кулінарний виріб** - харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може вимагати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціювання та оформлення);

**кулінарний напівфабрикат** - харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів;

**кулінарна продукція** - сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;

**закупний товар** - товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення (порціювання, нарізання, додаткового оформлення);

**фірмова страва** - страва (кулінарний, борошняний кондитерський виріб), що її готують у конкретному закладі (підприємстві) ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності;

**продовольча сировина** - продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів;

**технологічна документація на страви та вироби** - документація із зазначенням опису технологічного процесу виробництва продукції, переліку продуктів, продовольчої сировини, речовин і супутніх матеріалів, що застосовуються в процесі приготування, даних про норми їх вмісту в кінцевому харчовому продукті, термін придатності до споживання, умов зберігання, способу реалізації (подання) споживачу, вимог до якості страв та виробів.

1.4. Суб'єктами господарської діяльності здійснюється діяльність у сфері ресторанного господарства після їх державної реєстрації в установленому законодавством порядку. Роздрібна торгівля алкогольними напоями і тютюновими виробами в закладах (підприємствах) ресторанного господарства здійснюється суб'єктами господарської діяльності за наявності відповідних ліцензій.

1.5. Заклади (підприємства) [ресторанного господарства](#) поділяються за типами: **фабрики-кухні, фабрики-заготівельні, ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії, а ресторани та бари** - також на класи (перший, вищий, люкс).

Вибір типу закладу (підприємства) ресторанного господарства та класу ресторану або бару здійснюється суб'єктом господарської діяльності самостійно з урахуванням вимог законодавства України.

Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу.

1.6. Суб'єкти господарської діяльності у сфері ресторанного господарства при облаштуванні закладу (підприємства) згідно з обраним типом (класом) повинні мати необхідні виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також обладнання для приготування та продажу продукції.

Вимоги, що пред'являються до виробничих, торговельних та побутових приміщень закладів (підприємств) ресторанного господарства, обладнання, інвентарю, переліку послуг, технологічних режимів виробництва продукції, встановлюються законодавством України.

Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства узгоджується з органами місцевого самоврядування, установами державної санітарно-епідеміологічної служби в установленому законодавством порядку.

1.7. На фасаді приміщення закладу (підприємства) ресторанного господарства повинна розміщуватися вивіска із зазначенням його типу /класу/, назви, найменування суб'єкта господарської діяльності та режиму работ.

Режим роботи закладу ресторанного господарства встановлюється суб'єктом господарювання самостійно, а у випадках, передбачених законодавством, за погодженням з органами місцевого самоврядування. Для закладу ресторанного господарства, який обслуговує споживачів на підприємствах, в установах та організаціях, режим роботи встановлюється суб'єктом господарювання за домовленістю з їх адміністрацією.

Режим роботи повинен дотримуватися закладами (підприємствами) ресторанного господарства всіх форм власності.

Суб'єктами господарської діяльності повинен забезпечуватися належний санітарний стан виробничих, торговельних і складських приміщень відповідно до вимог Санітарних правил для підприємств громадського харчування, затверджених Міністерством охорони здоров'я СРСР та Міністерством торгівлі СРСР від 19.03.91 N 5777-91 (далі - Санітарні правила), а також прилеглої до підприємства території, упорядкування та озеленіння.

У закладах (підприємствах) ресторанного господарства повинні використовуватися мийні і дезінфікувальні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України, згідно з інструкцією, затвердженою в установленому порядку.

1.8. Засоби виміральної техніки, що використовуються в ресторанному господарстві, повинні бути у справному стані та мати чіткий відбиток перевірного тавра і проходити перевірку в установленому законодавством порядку.

На торговельно-технологічне обладнання, інвентар та посуд, що підлягають обов'язковій сертифікації, суб'єкт господарської діяльності повинен мати сертифікат відповідності, а ті їх види, що не підлягають сертифікації, повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених Головним державним санітарним лікарем України.

1.9. Працівники, які займаються виробництвом, зберіганням, а також продажем харчових продуктів і продовольчої сировини, зобов'язані мати професійну спеціальну освіту /підготовку/.

Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, проходять медичне обстеження в установленому законодавством порядку, результати якого відображаються в їх особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані мати Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, Санітарні правила, санітарний журнал, особові медичні книжки працівників, журнали реєстрації вступного інструктажу з питань охорони праці та реєстрації інструктажів з питань охорони праці, а також книгу відгуків та пропозицій. Суб'єкти господарської діяльності повинні мати також журнал реєстрації перевірок.

1.10. Вимоги щодо якості продовольчої сировини, закупних товарів, харчових продуктів та напівфабрикатів, їх упаковки, маркування, транспортування, приймання, умов реалізації, строків придатності до споживання чи дат закінчення строків придатності до споживання, методів лабораторного контролю регламентуються законодавством України.

## **2. Організація виробництва та продаж продукції**

2.1. Суб'єктами господарської діяльності у сфері ресторанного господарства здійснюється діяльність згідно з асортиментом продукції, затвердженим відповідно до типу та класу даного закладу (підприємства) керівником підприємства, а також забезпечується наявність продукції, зазначеної у меню, преїскуранті.

2.2. Суб'єкти господарської діяльності при виготовленні продукції власного виробництва повинні дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозаміна, режим холодного й теплого оброблення сировини тощо), визначених нормативною документацією (збірниками рецептур страв, кулінарних, борошняних кондитерських і булочних виробів, затвердженими в установленому порядку, державними стандартами, технічними умовами, а також Санітарними правилами).

Суб'єкти господарської діяльності при користуванні збірниками рецептур страв та кулінарних виробів мають право:

заміняти (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів (крім основних складників страви) або додатково включати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв (виробів), при цьому не допускати порушення Санітарних правил, технологічного режиму виробництва продукції, погіршення споживних властивостей та якості страв (виробів). Зміни до рецептур в обов'язковому порядку вносяться в технологічну документацію на страви та вироби і калькуляційні карти;

з урахуванням попиту споживачів змінювати норми відпускання страв (виробів), у тому числі соусів та гарнірів, там, де дозволяє технологія приготування.

Суб'єкти господарювання можуть самостійно розробляти фірмові страви та вироби. Технологічна документація на фірмові страви та вироби складається у довільній формі та затверджується керівником суб'єкта господарювання у сфері ресторанного господарства.

2.3. Кухарі та кондитери повинні бути забезпечені на робочих місцях технологічною документацією на страви та вироби.

2.4. Партії страв виготовлюються в таких обсягах, щоб забезпечити їх реалізацію в терміни, визначені нормативною документацією.

2.5. Продаж Продукції за межами закладів (підприємств) здійснюється у спеціально відведених для цього місцях з дозволу місцевих органів виконавчої влади, установ державної санітарно-епідеміологічної служби та за умови додержання встановлених для цієї продукції вимог законодавства України.

2.6. Кожна партія продукції, яка продається поза торговельною залою, повинна мати посвідчення про якість із зазначенням найменування підприємства-виробника, його адреси, нормативного документа, відповідно до якого вона виготовлена, найменування продукції, дати виготовлення, терміну придатності до споживання чи дати закінчення його, умов реалізації і зберігання, маси одиниці розфасування /упаковки/ і ціни за одиницю розфасування або ваги продукції.

2.7. У разі, коли продукція може завдати шкоди життю або здоров'ю споживача, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний негайно припинити її продаж і виробництво до усунення причин, які можуть зашкодити.

У разі, коли причини, які можуть зашкодити, неможливо усунути, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний вилучити з обігу неякісну та небезпечну продукцію, відкликати її від споживачів.

Виробник зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані відкликанням продукції.

### **3. Організація обслуговування споживачів**

3.1. У закладах (підприємствах) ресторанного господарства використовуються такі методи обслуговування як самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований тощо.

При всіх методах обслуговування здійснюється попереднє сервірування столів залежно від типу (класу) підприємства.

3.2. Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладах (підприємствах) ресторанного господарства здійснюються за готівку та/або в безготівковій формі (платіжні картки, платіжні чеки тощо) із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольний-касовий апарат, електронний контрольний-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо) або зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок.

3.3. У закладах (підприємствах) самообслуговування й магазинах кулінарних виробів розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція тощо) видається споживачеві після оплати вартості продукції готівкою.

У закладах (підприємствах) з обслуговуванням офіціантами оплата вартості продукції здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунка, який випишується на бланку встановленої форми.

Після розрахунку офіціантом споживачеві надається розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція).

3.4. У меню зазначається перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва, вихід і ціна однієї порції. У преїскуранті зазначається перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів, маса, об'єм і ціна на відповідну одиницю продукту, крім того, для алкогольних напоїв - ємність пляшки, ціна за пляшку, за 50 та 100 мілілітрів.

Меню і преїскурант мають бути підписані керівником, бухгалтером (калькулятором) та матеріально-відповідальною особою (завідувач виробництва, бригадир, буфетник, бармен тощо) і скріплені печаткою суб'єкта господарської діяльності.

3.5. Поруч з основною діяльністю закладами (підприємствами) ресторанного господарства можуть надаватися додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються суб'єктом господарської діяльності та указуються в преїскуранті на послуги.

Під час обслуговування в закладах (підприємствах) ресторанного господарства за бажанням споживачів кулінарна продукція та закупні товари, у тому числі алкогольні напої, можуть бути продані на винос у відповідній упаковці.

3.6. Споживачам надаються можливості:

ознайомитися з меню, преїскурантами алкогольних і безалкогольних напоїв, кондитерських і тютюнових виробів, фруктів, додаткових послуг, що надаються, до початку обслуговування;

перевірити об'єм, вагу та ціну продукції, що підлягає продажу (послуги, що надається), відповідність її якості вимогам нормативних документів.

3.7. При виявленні недоліків у якості продукції та наданні послуг, недоважування або обрахунку суб'єкти господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:

безкоштовно усунути виявлені недоліки;

зменшити розмір оплати за продукцію або послугу;

замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу;

повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги.

3.8. При прийманні попереднього замовлення на обслуговування суб'єкти господарської діяльності зобов'язані гарантувати виконання його замовлення в узгоджені із замовником строки. У разі відмови замовника від обслуговування в день проведення заходу він зобов'язаний викупити замовлену продукцію, яка не може бути продана іншим споживачам.

У разі, коли суб'єкт господарської діяльності не може виконати замовлення споживача, він зобов'язаний повідомити про це замовника не пізніше ніж за п'ять днів.

Замовнику забороняється приносити до закладу (підприємства) ресторанного господарства продовольчу сировину, харчові продукти, у тому числі алкогольні та безалкогольні напої, а також залучати сторонніх осіб до приготування страв.

3.9. Забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції.

3.10. У закладах (підприємствах) ресторанного господарства (незалежно від типу і класу) для осіб, які не курять, відводиться не менше ніж половина площі громадських місць цих закладів, розміщеної так, щоб тютюновий дим не поширювався на цю територію. На території для осіб, які не курять, персоналу та споживачам забороняється куріння будь-яких тютюнових виробів, а також розміщення попільничок. У разі відведення суб'єктом господарської діяльності спеціальних місць для куріння ці місця мають бути обладнані витяжною вентиляцією або іншими засобами для видалення тютюнового диму, а також розміщена в куточку споживача наочна інформація про розташування таких місць та про шкоду, яку завдає здоров'ю людини куріння тютюнових виробів.

3.11. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі. За зникнення речей з

гардероба суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

3.12. Книга відгуків і пропозицій установленого зразка повинна знаходитися на видному та доступному для споживачів місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати на видному місці Куточок споживача, де вміщується інформація для споживачів.

#### **4. Ціни і ціноутворення**

4.1. Продаж продукції суб'єктами господарської діяльності у сфері ресторанного господарства здійснюється за цінами, що встановлюються відповідно до законодавства.

#### **5. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності**

5.1. Контроль за якістю і безпекою продукції, додержанням норм і правил, установлених для закладів (підприємств) ресторанного господарства, а також цих Правил здійснюється органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції, наданої законодавством.

5.2. За відмову пред'явити контролюючим особам продукцію, яка підлягає перевірці, суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

Суб'єкти господарської діяльності повинні безкоштовно надавати для лабораторного контролю зразки сировини та готової продукції в кількості, передбаченій нормативно-правовими актами.

5.3. За порушення санітарного законодавства або реалізацію недоброякісної продукції суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

5.4. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані здійснювати контроль за додержанням підлеглими цих Правил. У разі порушення Правил винні несуть відповідальність згідно із законодавством.

**Начальник управління  
громадського харчування та  
побутових послуг**

**О. Шалимінов**

# ПРАВИЛА

## користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг

### 1. Загальні положення

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення (далі - готелі) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг.

1.2. У своїй діяльності готелі керуються чинним законодавством України та цими Правилами.

1.3. У Правилах терміни вживаються в такому значенні:

**готель** – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням;

**аналогічні засоби розміщення** – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;

**споживач** – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

**замовник** – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

**готельна послуга** – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;



**основні послуги** – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;

**додаткові послуги** – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором;

**місце (ліжко-місце)** – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

**номер** - окреме умебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

**штрафні санкції** – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

**бронювання** – процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

**підтвердження заброньованих послуг** – згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

**відмова в бронюванні послуг** – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін;

**анулювання** – відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі;

**своєчасне анулювання** – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

**пізнє анулювання** – анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

**неприбуття** – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення;

**дата заїзду** – дата прибуття споживача до готелю;

**дата виїзду** – дата виїзду споживача із готелю;

**ранній заїзд** – заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

**пізній виїзд** – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

**розрахункова година** – година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель.

1.4. Категорія готелю встановлюється відповідно до чинного законодавства України.

1.5. Використання "зірок" як знака відповідності готелю певній категорії без підтвердження її у встановленому чинним законодавством порядку забороняється.

1.6. Посадові особи, які безпосередньо здійснюють керівництво готелем та його персоналом, повинні мати вищу фахову освіту або вищу освіту та спеціальну професійну підготовку чи стаж керівної роботи у сфері надання готельних послуг не менш трьох років.

1.7. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.8. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, дотримуватись правил службового етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.9. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

1.10. У готелі повинні використовуватись мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

1.11. Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна "зірка".

1.12. Готель повинен мати внутрішні правила проживання у готелі, які не суперечать цим Правилам, а також книгу відгуків та пропозицій.

1.13. Готель повинен мати журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

1.14. Готель повинен відвести не менше ніж 50 відсотків номерів та (або) місць розміщення для осіб, які не курять.

## ***2. Інформація про послуги***

2.1. Готель зобов'язаний довести до відома споживача найменування та місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю при її наявності.

Фізична особа – суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу інформацію про свою державну реєстрацію та найменування органу, що його зареєстрував.

2.2. Готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

- ці Правила;

- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);

- копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;

- копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;

- ціну номера (місця в номері);

- перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);

- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

- відомості про форму та порядок оплати послуг;

- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;

- відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;

- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.

Зазначена інформація повинна доводитись до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю).

2.4. Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

### **3. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг**

3.1. Готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику.

Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.2. При бронюванні номера (місця) готель може запросити передплату за надання готельних послуг. У разі відмови споживача оплатити броню, його розміщення у готелі проводиться у порядку загальної черги.

Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором.

При неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено.

Якщо заброньовані номери (місця) не були підготовлені вчасно до заселення, плата за їх бронювання не стягується.

3.3. Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

3.4. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

3.5. Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т.ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Готель може застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг.

Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

3.6. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця – прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);

прізвище, ім'я та по батькові споживача;

інформацію про номер (місце в номері), що надається;

ціну номера (місця в номері);

інші необхідні дані на розсуд готелю.

3.7. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача.

3.8. Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Готель з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину.

При проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг.

3.9. При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.

#### **4. Порядок надання послуг**

4.1. Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не

передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка.

4.2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

Порядок розірвання договору на надання готельних послуг з замовником визначається договором та чинним законодавством.

4.3. Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

4.4. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

4.5. За бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

4.6. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

4.7. У закладах (підприємствах) громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, розміщених у готелях, особи, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу.

4.8. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

виклик швидкої допомоги;

доставка в номер кореспонденції;

побудка у визначений час;

надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

4.9. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

4.10. Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

4.11. Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена

до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання.

У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

4.12. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий).

Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми.

4.13. Споживач зобов'язаний дотримуватись цих Правил, внутрішніх правил проживання у готелі та правил пожежної безпеки.

Якщо споживач неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

## **5. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг**

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, цих Правил та договору.

Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

5.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

5.4. Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;  
відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

5.5. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначаються відповідно до чинного законодавства.

5.6. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

## **6. Контроль за дотриманням Правил**

6.1. Контроль за дотриманням готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

6.2. За порушення санітарних вимог або надання готельних послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, готель несе відповідальність згідно із чинним законодавством.

6.3. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за дотриманням персоналом цих Правил. У разі порушення Правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.



# ДСТУ 4269:2003

## ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ. КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ

### 1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності.

Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації.

### 2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті наведено посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги

ДСТУ 4094-2002 Послуги перукарень. Загальні вимоги

ДБН В.2.2-9-99 Будинки і споруди. Громадські будинки і споруди. Основні положення.

### 3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

#### 3.1 готельні послуги

Діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування, а також інша діяльність, пов'язана з розміщуванням та тимчасовим проживанням

#### 3.2 готель

Підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що надає готельні послуги, не обмежені щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

### 4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування (далі за текстом для цілей цього стандарту – готелі) за категоріями здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:

- матеріально-технічної оснащеності;
- переліку надаваних послуг;
- кваліфікації персоналу.

4.2. Категорії позначають символом – «\*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію готелю позначають – «\*\*\*\*\*», найнижчу – «\*».

Категорію готелю зазначають на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних документах.

Вимоги до кожної категорії готелів, наведені в цьому стандарті, є мінімальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі.

4.3. Можуть бути відхилені від вимог до матеріально-технічної оснащеності готелів та переліку надаваних в них послуг, якщо будинок

готелю відноситься до пам'яток історії чи архітектури, за виконання таких умов:

- керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе з погляду збереження історичного характеру будинку, навколишніх забудов та прилеглої території;
- відхил не призведе до значного зниження вимог, встановлених для даної категорії готелю;
- в інформаційних та рекламних матеріалах, що стосуються готелю, подають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхили від вимог до матеріально-технічної оснащеності чи переліку надаваних послуг.

#### 4.4. Вимоги до готелів усіх категорій

4.4.1. Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу в ресторан – вивіску з його назвою.

Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід.

4.4.2. Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам ДБН В.2.2-9.

4.4.3. У готелі потрібно створити умови, щоб убезпечити життя, здоров'я туристів, зберегти їхнє майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділу 5 цього стандарту.

4.4.4. Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують:

- постійне електропостачання;
- гаряче і холодне водопостачання (цілодобово);
- каналізацію;
- опалення, що забезпечує температуру в межах від 18°C до 22°C у житлових і громадських приміщеннях;
- вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів у номери і громадські приміщення;
- телебачення (підведення до усіх номерів);
- телефонний зв'язок;
- освітлення у номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, забезпечене лампами розжарювання – 100 лк; люмінесцентними лампами – 200 лк; у коридорах – цілодобове освітлення.

4.4.5. Готель потрібно розміщувати у сприятливих екологічних умовах.

4.4.6. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В 2.2-9 та розділу 6 цього стандарту.

Під новими готелями розуміють готелі, окремі корпуси, введені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності цьому стандарту.

4.4.7. У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати відповідне категорії готелю сучасне устаткування, зокрема санітарне.

## 5. ВИМОГИ ДО ГОТЕЛІВ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

Вимога	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
<b>I Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою</b>					
Вивіска:					
1) із зовнішнім освітленням або що світиться;	o	o			
2) що світиться з емблемою.			o	o	o
Вхід до готелю:					
1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від потрапляння холодного повітря;	o	o	o	o	o
2) окремий службовий вхід;			o	o	o
3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично;			o		
4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля.				o	o
Вхід до ресторану (кафе, бару):					
1) з готелю;		o	o	o	o
2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не			o	o	o

стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого);					
Автостоянка:					
1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району. Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості номерів, для мотелів - 100 %;	o	o	o		
2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від кількості номерів, для мотелів - 100 %.				o	o
Декоративне і (або) огорожувальне озеленення території (крім готелів, розташованих у суцільній міській забудові)		o	o	o	o
<b>II Громадські приміщення</b>					
Устаткування та меблі відповідають функціональному призначенню приміщення		o	o	o	o
Зона приймання (рецепція):					
1) з мінімальною площею (м <sup>2</sup> ), якщо кількість номерів менша ніж	10	20	20	30	50
2) додаткова площа (м <sup>2</sup> ) на кожний номер понад норму	0,2	0,3	0,5	0,8	1,0
Служба приймання та зона відпочинку:					
1) меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики); спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка;	o	o	o	o	o
2) меблі гарнітурні для відпочинку; оздоблення підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів; декоративне озеленення; оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, картинами або іншими			o	o	

художніми творами, які гармонують з обстановкою; освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м <sup>2</sup> );					
3) меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені на замовлення, виняткового дизайну; оздоблення підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості; живі квіти та декоративні рослини; декоративні елементи оформлення інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м <sup>2</sup> ).					o
Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах	o	o	o	o	o
Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання	o	o	o	o	o
Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема, іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах			o	o	o
Реєстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)				o	o
Холи (салони) на поверхах			o	o	o
Приміщення або частина приміщення для перегляду телепередач	o	o			
<b>III Загальне технічне устаткування</b>					
Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергопостачання	o	o			
Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не			o		

менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання					
Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, обробки та подавання води протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання				o	o
Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні	o	o	o	o	o
Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт			o	o	o
Кондиціонування приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів):					
1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, яке забезпечує заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %;			o		
2) кондиціонування				o	o
Кондиціонування житлових приміщень:					
1) кондиціонування або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °С до 22 °С і вологості від 45 % до 60 %;				o	
2) кондиціонування					o
Вентиляція санвузлів	o	o	o	o	o

Опалення:					
1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення;	o	o			
2) центральне опалення;			o	o	o
3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках);				o	o
4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті;					o
Пасажирський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлювання ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери):					
1) більше чотирьох поверхів;	o	o			
2) більше трьох поверхів;			o		
3) більше двох поверхів;				o	
4) більше одного поверху.					o
Час очікування:					
- 30 с.				o	o
- 45 с.			o		
Цілодобова робота ліфта або ескалатора	o	o	o	o	o
Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)				o	o
Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів (в нових та реконструйованих готелях)				o	o
Телефонний зв'язок:					
1) телефон в рецепції, доступний для гостей;	o	o	o	o	o
2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах;	o	o			
3) міський телефон в усіх номерах;			o		
4) прямий телефон з міською,				o	o

міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах;					
5) у багатокімнатних номерах - у кожній кімнаті;				o	o
6) у багатокімнатних номерах - у санвузлах;					o
7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком - міський, міжміський, міжнародний.	o	o	o	o	o
<b>IV Номерний фонд</b>					
Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж	60 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м <sup>2</sup> :					
1) одномісні;	8	9	10	12	14
2) двомісні;	10	12	14	15	16
3) тримісні;	14	16			
4) чотиримісні;	16	18			
5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м <sup>2</sup>	o	o			
6) допущено відхилення не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функціональності меблів.	o	o	o		
Багатокімнатні номери			o		
Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16 м <sup>2</sup> , спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість - не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів				o	o



Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА	o	o	o		
Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму	o	o	o		
Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень				o	o
<b>V Технічна оснащеність номерів</b>					
Двері та замки:					
1) замок;	o	o	o		
2) із внутрішнім запобіжником;	o	o	o		
3) замок підвищеної секретності;				o	o
4) вічко у дверях.				o	o
Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролю за безпекою номера				o	o
Освітлення:					
1) загальне освітлення кімнати;	o	o			
2) світильник біля кожного ліжка;	o	o			
3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);			o	o	o
4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)					o
Електричні розетки:					
1) із зазначенням напруги;	o	o			
2) не менше двох на кімнату;	o	o			
3) у санвузлі;	o	o			
4) для під'єднання до Інтернету;				o	o
5) різнопазові				o	o
Телевізор:					
1) на прохання гостя;	o	o			
2) кольоровий у кожному номері;			o	o	o
3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного				o	o

відеоканалу, з дистанційним керуванням					
Радіоприймачі або інша можливість приймання радіопрограм в усіх номерах	o	o			
Холодильник у багатокімнатних та одномісних номерах			o	o	o
Міні-бар або холодильник в усіх номерах				o	o
Міні-бар				o	o
Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділками у службі приймання				o	o
Міні-сейф у кожному номері					o
<b>VI Оснащеність номерів меблями та інвентарем</b>					
Ліжка (мінімальні розміри):					
1) односпальне 80 см x 190 см;	o	o			
2) односпальне 90 см x 200 см;			o	o	o
3) двоспальне 140 см x 190 см;	o	o	o		
4) двоспальне 160 см x 200 см;				o	o
5) дитяче або розкладне ліжка (на прохання)	o	o	o	o	o
Комплект постільних речей і білизни:	o	o	o	o	o
- матрац з на матрацником;	o	o	o	o	o
- дві подушки;	o	o	o	o	o
- ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжку;	o	o	o	o	o
- простирадло, підковдра, наволочки.	o	o	o	o	o
Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги	o	o	o		
Килим або килимовий покрив підлоги				o	o
Тумбочка (столік) біля кожного спального місця	o	o	o	o	o
Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	o	o	o	o	o

Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з полицками і плічками (не менше ніж 3 шт./місце)	o	o			
Шафа з полицками, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце)			o	o	o
Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)	o	o	o		
Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван				o	o
Стіл або письмовий стіл	o	o	o		
Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом I				o	o
Журнальний столик				o	o
Поличка (підставка) для багажу	o	o	o	o	o
Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення	o	o	o	o	o
Прозорі завіски (або жалюзі)	o	o	o	o	o
Дзеркало:					
- у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником;	o	o	o	o	o
- щонайменше одне великого розміру або у повний зріст				o	o
Швацький набір (голка, нитки)			o	o	o
Щітки: для одягу, для взуття	o	o	o	o	o
Склянки на кожного гостя	o	o	o		
Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				o	o
Вода мінеральна або столова, 0,2 л на гостя щоденно				o	o
Попільничка	o	o	o	o	o
Ключ скомбінований (для відкривання пляшок)	o	o	o	o	o
Інформаційні матеріали у номері					
1) перелік послуг та прейскуранти цін на них;	o	o	o	o	o
2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією;		o	o	o	o

3) телефонний довідник;		0	0	0	0
4) матеріали іноземними мовами;			0	0	0
5) у папці з емблемою готелю			0	0	0
Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)			0	0	0
Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	0	0	0	0	0
Пакети для пральні та хімчистки			0	0	0
Протипожежна інструкція та інструкція щодо дій в екстремальних умовах	0	0	0	0	0
<b>VII Санітарне устаткування номера</b>					
Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ). У нових готелях — 100 % незалежно від категорії	25%	50%	100 %	100 %	100 %
Площа санвузла повинна бути достатньою для вільного переміщення по ньому та дозволяти безпечне та комфортабельне використання усього устаткування	0	0	0	0	0
Кожний номер без санвузла повинен бути устаткований умивальником з холодною і гарячою водою	0	0			
На кожному поверсі, де розташовано номери без санвузлів, повинні бути один туалет та одна ванна або духова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менше ніж два туалети та дві ванни або душові на поверх окремо для жінок та чоловіків	0	0			
Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла					
1) дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;	0	0	0	0	0
2) полицка для туалетних речей;	0	0	0	0	0
3) завіски для ванни чи душу;			0	0	0
4) килимок на підлозі;	0	0	0	0	0
5) фен для сушіння волосся;				0	0
6) тримач для рушників, гачки для одягу;	0	0	0	0	0

7) склянка;	0	0	0	0	0
8) рушники на кожного гостя не менше ніж	2	2	3	4	4
9) зокрема банний рушник;	0	0	0	0	0
10) халат банний (на кожного гостя);					0
11) шапочка банна (на кожного гостя);			0	0	0
12) тапочки банні (на кожного гостя);					0
13) туалетні речі на кожного гостя (замінюють в міру використання):					
а) туалетне мило;	0	0	0		
б) туалетне мило або дозатор рідкого мила, шампунь, піна (сіль) для ванни в готельній ванні з емблемою готелю;				0	0
14) туалетний папір;	0	0	0	0	0
15) тримач для туалетного паперу;	0	0	0	0	0
16) щітка для унітаза {у футлярі};	0	0	0	0	0
17) кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу;	0	0	0	0	0
18) пакети для предметів гігієни				0	0
19) накривка до унітаза	0	0	0	0	0
<b>VIII Устаткування санітарних об'єктів загального користування</b>					
Туалети: туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор рідкого мила, паперові серветки або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	0	0	0	0	0
Ванні кімнати або душові: ванни або душові кабінки, туалетна кабіна, умивальник із дзеркалом та полицю для туалетних речей, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	0	0			
<b>IX Приміщення для надавання послуг харчування</b>					
Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусоцна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих		0			
Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі			0		

Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»				o	o
Банкетний зал(и), можливо такий(-и), що можна трансформувати у конференц-зал				o	o
Бар				o	o
Додатковий бар у зоні приймання					o
Окреме приміщення для харчування персоналу				o	o
<b>X Додаткові приміщення для надавання інших послуг</b>					
Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою {для мотелів необов'язково}			o	o	o
Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до інтернету				o	o
Приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом: 1) плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал — щонайменше два об'єкти з вищезазначеного (обов'язково для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні);			o	o	o
2) плавальний басейн					o
Медичний кабінет					o
Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша ніж 50)			o		
Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094				o	o
Кімната побутового обслуговування	o	o	o	o	
Камера схову {цілодобово}	o	o	o	o	o
Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції)			o	o	o
<b>XI Послуги</b>					
Служба приймання: цілодобово	o	o	o	o	o

Швейцар				o	o
Піднесення багажу {з машини в номер і з номера в машину) цілодобово 1) на прохання;		o	o		
2) обов'язково				o	o
Прибирання номера покоївкою 1) щоденно;	o	o	o	o	o
2) контролюючи його стан протягом дня				o	o
Заправлення ліжок покоївкою	o	o	o	o	o
Замінювання постільної білизни 1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	o	o	o		
2) щоденно або за бажанням гостя				o	o
Замінювання рушників 1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	o	o			
2) щоденно або за бажанням гостя			o	o	o
Прання 1} повернення білизни протягом 24 год;	o	o	o		
2) повернення білизни протягом 12 год				o	o
Прасування 1) надавання праски, прасувальної дошки;	o	o	o		
2) протягом години, також у вихідні дні				o	o
Чищення одягу (хімчистка)			o	o	o
Дрібний ремонт одягу	o	o	o	o	o
Чищення взуття 1) персоналом готелю або автоматом;					
2) персоналом готелю			o	o	o
Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного				o	o
Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування			o	o	o
Зберігання цінностей у сейфі адміністрації	o	o	o	o	o
Зберігання багажу	o	o	o	o	o
Обмінювання валюти 1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомата на відстані до 100 м;				o	o
2) цілодобово				o	o
Приймання кредитних карток			o	o	o

Організування зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)				o	o
Викликання таксі	o	o	o	o	o
Оренда (прокат) автомобіля				o	o
Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					o
Бронювання квитків на різні види транспорту			o	o	o
Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи		o	o	o	o
Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)			o	o	o
Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташова них у курортно-рекреаційній зоні			o	o	o
Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	o	o	o	o	o
<b>XII Послуги харчування</b>					
Надавання сніданків			o	o	o
Робота принаймні одного бару цілодобово				o	o
Обслуговування в номері					
1) з 7.00 год до 24.00 год;			o		
2) цілодобово				o	o
<b>XIII Вимоги до персоналу та його підготовленості</b>					
Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи	o	o	o	o	o
Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені:					
1) щодо виконуваної роботи;	o	o	o	o	o
2) щодо забезпечення перебування в готелі	o	o	o	o	o
Знання мов					
1) добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою;	o	o			



2) однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів);				o	o	o
3) достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговувальним персоналом					o	o
Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	o	o	o			
Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей					o	o
Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	o	o	o	o	o	o
Зовнішній вигляд персоналу						
1) формений одяг, диференційований за службами, службові позначки;	o	o	o	o	o	o
2) уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями					o	o

o – виконання вимоги обов'язкове.

## 6. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО УРАХУВАННЯ ПОТРЕБ ІНВАЛІДІВ

6.1. Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.

6.2. Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку.

6.3. Готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів.

6.4. У загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет повинен бути пристосований до потреб інвалідів.

6.5. У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, що рухається на візку.

## 7. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ УСТАТКОВАННЯ ТА ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛІВ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

### 7.1. Готелі категорії одна зірка

Готелі категорії одна зірка можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів, мати устаткування та меблі, випущені серійно, але усі меблі та електроприлади повинні бути справні, функційні.

Постільна білизна та рушники повинні бути якісні, без пошкоджень.

Санвузли повинні бути оснащені справним устаткуванням, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом.

### **7.2. Готелі категорії дві зірки**

Усе устаткування готелю може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані.

Постільна білизна в доброму стані, незношена, без пошкоджень, з натуральних або натурально-штучних тканин: може бути однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку.

Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом і зроблені якісно, без видимих недоліків.

### **7.3. Готелі категорії три зірки**

Будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), головний фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю. Якщо будинок побудовано за невдалим проектом і він має невиразний фасад, повинен бути застосований широкий спектр сучасних будівельних технологій і матеріалів, які дають змогу зробити зовнішній вигляд привабливим.

Меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю. Усе устаткування повинно бути у доброму технічному стані та створювати затишок.

Номери та громадські приміщення повинні бути прикрашені декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами.

Постільна білизна з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку.

Санвузли повинні бути оснащені якісним устаткуванням середньої вартості, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом, зроблені без недоліків.

### **7.4. Готелі категорії чотири зірки**

Будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі).

Усі фасади будинку повинні відповідати певному, чітко вираженому архітектурному стилю; у випадку реконструкції будинку, який є історико-архітектурною пам'яткою, потрібно зберегти початковий вигляд фасадів, фресок, вітражів.

Інтер'єр будинку повинен бути створений відповідно до єдиного дизайн-проекту, стіни прикрашені художніми творами, які гармонують з інтер'єром.

Будівельні матеріали, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів повинні бути з дорогих матеріалів, комфортні та у дуже доброму технічному стані. У всіх приміщеннях мають бути килими або килимові покриви відповідної якості.

Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова.

Санвузли повинні бути оснащені якісним дорогим устаткуванням у відмінному стані, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом не менше ніж на дві третини поверхні за висотою.

#### **7.4 Готелі категорії п'ять зірок**

Вимоги до будинку такі самі, як до готелів категорії чотири зірки. Винятковий дизайн інтер'єру. Номери, холи, вестибюль прикрашено авторськими роботами: картинами, декоративними прикрасами, керамікою, гобеленами тощо. Предмети інтер'єру і оформлення повинні створювати респектабельну атмосферу готелю.

Загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути з найдорожчих матеріалів, мати власні неповторні особливості і перебувати у бездоганному стані. Посуд та столові прибори мають бути одного стилю, гарнітурні. Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин з вишитою або витканою емблемою готелю.

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 30 грудня 2015 р. № 1184

**ФОРМА**  
**знака відповідності технічним регламентам**



**ОПИС**  
**знака відповідності технічним регламентам**

1. Знак відповідності технічним регламентам (далі - знак відповідності) має форму незамкненого з правого боку кола, усередині якого вміщено стилізоване зображення трилисника. Довжина розриву кола становить 0,22 його загальної довжини (або 80 градусів).

2. Зображення знака відповідності може бути плоским або рельєфним і виконується двома контрастними кольорами.

3. Висота знака відповідності не може бути менш як 5 міліметрів, якщо інше не передбачено відповідним технічним регламентом.

4. У разі зменшення або збільшення розміру знака відповідності повинні бути дотримані пропорції його форми.

**ПРАВИЛА ТА УМОВИ НАНЕСЕННЯ**  
**знака відповідності технічним регламентам**

1. Знак відповідності технічним регламентам (далі - знак відповідності) наноситься на продукцію або на її табличку з технічними даними таким чином, щоб він був видимим, розбірливим і незмивним. У разі коли це є неможливим або невиправданим через характер продукції, знак відповідності наноситься на пакування та на супровідні документи, якщо такі документи передбачені відповідним технічним регламентом.

2. Знак відповідності наноситься перед уведенням продукції в обіг. Знак відповідності може супроводжуватися піктограмою або будь-яким іншим знаком, що вказує на особливий ризик або використання.

3. Знак відповідності супроводжується ідентифікаційним номером призначеного органу з оцінки відповідності, якщо такий орган був залучений на етапі контролю виробництва.

Ідентифікаційний номер призначеного органу з оцінки відповідності наноситься самим органом або за його вказівкою виробником чи



уповноваженим представником.

Маркування CE ( аббревіатура фр. Conformité Européenne - європейська відповідність ) - спеціальний знак, який наноситься на виріб. Він засвідчує, що виріб відповідає основним вимогам директив ЄС і гармонізованим стандартам Європейського Союзу, а також те, що продукт пройшов процедуру оцінки відповідності директивам.

Маркування CE вказує на те, що виріб не є шкідливим (небезпечним) для здоров'я його споживачів, а також нешкідливий для навколишнього середовища.

Проте слід враховувати, що знак CE не є символом якості продукції. Рішення 768/2008/EC ( DECISION No 768/2008/EC ), прийняте 9 липня 2008 року, регулює права та обов'язки щодо застосування маркування CE (CE Mark). Відповідно до даного Рішення Європейського Парламенту, існують рекомендації країнам Європейського Союзу з контролю над внутрішнім ринком ЄС з обігу продукції, що підлягає обов'язковому маркуванню знаком CE.

У країнах Європейського Співтовариства введені адміністративні та кримінальні покарання за порушення правил, що стосуються застосування маркування CE. Продукція, яка не відповідає директивам і гармонізованим стандартам Європейського Союзу, що зобов'язують нанесення знака CE (CE Mark), не допускається на внутрішній ринок ЄС.

Знак CE є єдиним знаком в країнах Європейського Союзу, що підтверджує відповідність продукції європейським стандартам безпеки для людини, майна та навколишнього середовища.



# ЗАКОН УКРАЇНИ

## Про туризм

м. Київ

15 вересня 1995 року

№ 324/95-ВР

Цей Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених [Конституцією України](#) прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

### Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

**туризм** - тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає;

**турист** - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

**туристичний продукт** - попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

**супутні туристичні послуги та товари** - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

**характерні туристичні послуги та товари** - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

**просування туристичного продукту** - комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо);

**місце продажу (реалізації) туристичних послуг** - країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт;

**місце надання туристичних послуг** - країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги;

**готель** - підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України. Готелю встановлюється категорія на 5 років;

**готельна послуга** - дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;

**аналогічні засоби розміщення** - підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

#### **Стаття 4.** Організаційні форми та види туризму

Організаційними формами туризму є міжнародний і внутрішній туризм.

До міжнародного туризму належать: в'їзний туризм - подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території, та виїзний туризм - подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.

Внутрішнім туризмом є подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території.

Залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак існують такі види туризму:

- дитячий;
- молодіжний;
- сімейний;
- для осіб похилого віку;
- для осіб з інвалідністю;
- культурно-пізнавальний;
- лікувально-оздоровчий;
- спортивний;
- релігійний;
- екологічний (зелений);
- сільський;
- підводний;
- гірський;
- пригодницький;
- мисливський;
- автомобільний;
- самодіяльний тощо.

Особливості здійснення окремих видів туризму встановлюються законом.

#### **Стаття 5.** Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Суб'єктами, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (далі - суб'єкти туристичної діяльності), є:

**туристичні оператори** (далі - туроператори) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

**туристичні агенти** (далі - турагенти) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;

**інші суб'єкти підприємницької діяльності**, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

**гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу** - фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

**фізичні особи**, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Перелік посад фахівців туристичного супроводу та кваліфікаційні вимоги до них визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин.

#### **Стаття 7.** Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму

Регулювання в галузі туризму здійснюється Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції.

**Стаття 8.** Повноваження Верховної Ради України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування в галузі туризму

1. До виключних повноважень Верховної Ради України в галузі туризму належать:

визначення основних напрямів державної політики в галузі туризму;

визначення правових засад регулювання відносин у галузі туризму, їх удосконалення та адаптація із загальноновизнаними нормами міжнародного права;



визначення в законі про Державний бюджет України обсягу фінансового забезпечення туристичної галузі.

Верховна Рада України відповідно до [Конституції України](#) може брати до свого розгляду й інші питання, що стосуються туризму.

**Стаття 9.** Повноваження Кабінету Міністрів України в галузі туризму

Кабінет Міністрів України відповідно до [Конституції](#) та законів України:

здійснює державне управління та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму;

розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні і фінансує їх виконання відповідно до бюджетного законодавства;

приймає нормативно-правові акти, що регулюють відносини в галузі туристичної діяльності;

забезпечує раціональне використання туристичних ресурсів і вжиття заходів для їх збереження;

сприяє розвитку туристичної індустрії та створенню ефективної туристичної інфраструктури;

вживає заходів щодо забезпечення безпеки туристів, захисту їх прав, інтересів і власності;

організовує та забезпечує реалізацію державної інвестиційної політики в галузі туристичної діяльності;

готує та подає на розгляд Верховної Ради України як складову частину проекту закону про Державний бюджет України на відповідний рік пропозиції щодо обсягів бюджетних коштів для фінансової підтримки проектів і програм з розвитку туризму;

інформує Верховну Раду України про виконання програми розвитку туризму в Україні;

визначає порядок організації рятувальних команд і порядок вжиття рятувальних заходів;

створює державну систему наукового забезпечення в галузі туристичної діяльності;

здійснює міжнародне співробітництво в галузі туризму;

вирішує інші питання, віднесені [Конституцією](#) та законами України до його повноважень.

**Стаття 10.** Повноваження центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у сфері туризму та курортів

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів:

організує та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму, виконання цього Закону та інших нормативно-правових актів;

бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів у галузі туризму, у межах своєї компетенції розробляє і затверджує нормативно-правові акти, узагальнює практику застосування законодавства в галузі туризму, курортно-рекреаційної сфери, вносить пропозиції щодо його удосконалення;

забезпечує реалізацію програм розвитку туризму в Україні;

організує облік туристичних ресурсів України, забезпечує їх раціональне використання та охорону;

організує здійснення контролю за якістю наданих туристичних послуг;

реалізує державну інвестиційну політику в галузі туризму та курортно-рекреаційній сфері;

бере участь у розробці програм облаштування транспортних магістралей об'єктами туристичної інфраструктури;

бере участь у підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації кадрів, визначенні пріоритетних напрямів наукових досліджень у галузі туризму та проведенні науково-дослідних робіт у цій галузі;

проводить дослідження туристичного ринку, готує і поширює інформацію про Україну і її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку та всередині держави;

у межах своєї компетенції розробляє, укладає і виконує міжнародні договори в галузі туристичної діяльності, представляє країну у міжнародних туристських організаціях і на міжнародних заходах щодо туризму;

вживає заходів щодо розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;

сприяє координації діяльності органів виконавчої влади, суб'єктів підприємницької діяльності, їх об'єднань, що здійснюють діяльність у галузі туризму;

надає суб'єктам туристичної діяльності методичну, консультативну та іншу допомогу;

пропонує для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, які надають туристичні послуги, знаки для товарів і послуг;

поширює соціальну рекламу в галузі туризму;

для забезпечення реалізації своїх повноважень, узгодження та врахування інтересів суб'єктів туристичної діяльності утворює координаційно-дорадчий орган.

### **Розділ III БЕЗПЕКА ТУРИЗМУ**

#### **Стаття 13.** Безпека в галузі туризму

Безпека в галузі туризму - сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходів, спрямованих на:

забезпечення закріплених [Конституцією України](#) прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;

забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;

інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;

забезпечення туристам (екскурснтам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;

заборонення використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;

охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і [порядок здійснення рятувальних заходів](#) визначаються Кабінетом Міністрів України.

Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України.

#### **Стаття 14.** Захист інтересів українських туристів за межами України

Держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон.

У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

#### **Стаття 15.** Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента

З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян - споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, та які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Будь-які суми, надання яких гарантується фінансовим забезпеченням цивільної відповідальності туроператора, використовуються виключно для задоволення вимог, що висуваються на підставі та за наявності обставин, зазначених у цій статті.

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.

#### **Стаття 16.** Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок

Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

#### **Стаття 19<sup>1</sup>. Інформування споживачів про умови надання туристичних послуг**

Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

- 1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
- 2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;
- 3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
- 4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
- 5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;
- 6) ціну туристичних послуг.

Туроператор (турагент) зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:

- 1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- 2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- 3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і провідів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення

#### **Стаття 20. Договір на туристичне обслуговування**

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору:

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

6) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;

10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Зміна ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

Кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;

2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;

3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;

4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;

5) домовленості сторін.

Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста.

Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію у разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг.

Права і обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними, а також цим Законом.

Якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються [Законом України "Про захист прав споживачів"](#).

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора.

#### **Стаття 21.** Договір на екскурсійне обслуговування

За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера.

Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.



Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

## **Стаття 22.** Договір на готельне обслуговування

За договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

До послуг, пов'язаних з тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування жилого приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), із збереження майна і багажу проживаючого, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю.

До відносин за договором на готельне обслуговування застосовуються норми цивільного законодавства, цей Закон, законодавство з питань захисту прав споживачів та інші нормативно-правові акти, прийняті відповідно до них. Цей Закон застосовується при наданні готельного обслуговування в мотелях, будинках відпочинку, санаторіях, пансіонатах, а також інших місцях, призначених для розміщення громадян.

Готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення, зобов'язаний до укладення договору надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством про захист прав споживачів.

Договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю чи майну проживаючого, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на готельне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність готелю.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором (турагентом) та готелем чи іншим суб'єктом, що надає послуги з розміщення, визначаються загальними положеннями про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними та цим Законом.

## **Стаття 23.** Ваучер

Ваучер - форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до цього Закону.

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані:

найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії на відповідний вид діяльності, юридична адреса;

прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздки прізвища, імена (по батькові) членів групи);

строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;

назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування;

розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування;

інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо;

дата видачі ваучера.

Порядок оформлення ваучера та його використання затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

#### **Стаття 24. Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності**

Суб'єкти туристичної діяльності мають право:

виробляти і реалізовувати туристичні послуги згідно із законодавством;

вносити пропозиції щодо охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

вносити пропозиції щодо вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

на встановлення об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо), власниками яких вони є, відповідної категорії;

на отримання в установленому порядку інформації, необхідної для здійснення їх діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

брати в установленому порядку участь у розробці програм розвитку туризму та курортно-рекреаційної сфери;

визначати та оприлюднювати шляхом опублікування загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

визначати мінімальну кількість туристів (екскурсантів) у групі;

на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок незаконних рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб чи заподіяних суб'єктами туристичної діяльності.

Суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані:

проводити діяльність у галузі туризму, яка підлягає ліцензуванню, лише за наявності ліцензій;

залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки та правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону та іншу інформацію, передбачену цим Законом;

надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором;

виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;

відшкодувати в установленому порядку збитки, завдані туристам (екскурсантам), іншим особам та довкіллю.

### **Стаття 25. Права та обов'язки туристів і екскурсантів**

Туристи і екскурсанти мають право на:

реалізацію закріплених [Конституцією України](#) прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;

необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;

отримання туристичних послуг, передбачених договором;

особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;

одержання відповідної медичної допомоги;

відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

реалізацію інших прав.

Туристи і екскурсанти зобов'язані:

не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;

зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;

дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

відшкодувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

#### **Стаття 26.** Професійна підготовка фахівців у галузі туризму

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, бере участь у підготовці навчальних планів і програм навчання фахівців у галузі туризму, їх професійній підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації.



## ***ЗАКОН УКРАЇНИ***

### **Про ліцензування видів господарської діяльності**

**2 березня 2015 року № 222-VIII**

**Стаття 7.** Перелік видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню

19) [гуроператорська діяльність](#);

20) [посередництво у працевлаштуванні за кордоном](#);

# МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Стойко І.І., Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя. 2021. – 224с.  
<http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/25708>.
2. Стойко І.І. Методичні вказівки до самостійної роботи та практичних занять з вивчення курсу «Стандартизація, сертифікація та метрологія» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» усіх форм навчання. – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2017. – 20 с.
3. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація / Л.І. Боженко. - Л.: Афіша, 2004. - 324 с.
4. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Л.С. Кириченко, Л.В. Мережко. - К.: КНТЕУ, 2001.
5. Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / В.В. Осієвська. - К.: КНТЕУ, 2003.
6. Притульська Н.В. Ідентифікація продовольчих товарів: теорія і практика / Н.В.Притульська. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006.
7. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю / Г.А. Саранча. - К.: ЦУЛ, 2006. - 624 с.
8. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб. / А.А. Самойленко. - К.; Київ. нац. торг.-екон.ун-т, 2003. — 244 с.
9. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація / В.В.Тарасова. - К. : ЦУЛ, 2006.-264 с.
10. Тарасенко Є.В. Стандартизація, сертифікація і метрологія : практикум / Є.В. Тарасенко, В.С. Костюк. - К.: КНТЕУ, 2009.
11. Цюцюра С.В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація / С.В. Цюцюра, В.Д. Цюцюра. - К.: Знання, 2005. - 242 с.
12. Володарський Є.Т. Метрологічне забезпечення вимірювань і контролю : навч. посіб. / Є.Т, Володарський, В.В. Кухарчук, В.О. Поджаренко та ін. - Вінниця : ВДТУ, 2001.
13. Тарасенко Є.В. Кейс-стаді «Метрологія - регулятор єдності вимірювань у закладах ресторанного господарства» / Є.В. Тарасенко, В.С. Коспок. - К.: КНТЕУ, 2005.

## Нормативні документи

1. Закон України «Про стандартизацію»
2. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»
3. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»
4. Закон України «Про туризм»
5. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»

6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів
7. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства
8. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг