

Тема 1. Основні поняття і визначення стандартизації. Види стандартизації. Значення стандартизації

План

- 1. Основні поняття і визначення стандартизації.*
- 2. Види стандартизації.*
- 3. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання.*
- 4. Нормативні документи в галузі стандартизації. Основна термінологія стандартизації.*
- 5. Основні положення Закону України «Про стандартизацію».*

Література: 1.1; 9; 10; 13–15; 18; 22; інформаційні ресурси.

Питання 1. Основні поняття і визначення стандартизації

Стандартизація – це встановлення і застосування правил (стандартів) з метою упорядкування діяльності у певних галузях на користь та за участю всіх зацікавлених осіб.

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» стандартизація – діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усунення бар'єрів у торгівлі і сприяння науково-технічному співробітництву.

Згідно з міжнародним стандартом ISO/IEC: «Стандартизація – діяльність, спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багатократного використання стосовно реально існуючих або перспективних завдань».

Предмет стандартизації – технічне законодавство та нормативні документи щодо регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини.

Об’єкти стандартизації – це продукція, процеси та послуги, зокрема матеріали, їх складники, устаткування, системи, їх сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність.

Найважливіші об’єкти стандартизації такі:

1) організаційно-методичні та загальнотехнічні об’єкти, зокрема:

- організація проведення робіт зі стандартизації;
- термінологічні системи різних галузей знань і діяльності;
- класифікація та кодування інформації;
- методи випробування (аналізу), системи і методи забезпечення, контролю та управління якістю;
- метрологічне забезпечення (захист громадян і національної економіки від наслідків недостовірних результатів вимірювання);
- системи фізичних величин та одиниць вимірювання;
- стандартні довідкові дані про фізичні сталі та властивості речовин і матеріалів;
- системи технічної та іншої документації загального застосування;
- умовні позначки, зокрема графічні, та їх системи, розмірні геометричні системи (допуски, посадки, геометрія поверхні тощо) та їх контролювання;
- інформаційні технології, зокрема, програмні й технічні засоби інформаційних систем загального призначення (користування);

2) продукція, призначена для використання у різних видах економічної діяльності, продукція для державних закупівель та загального вжитку;

3) системи та господарські об’єкти, що мають важливе значення, та їх складники, зокрема транспорт, зв’язок, енерго-система, використання природних ресурсів тощо;

4) вимоги щодо захисту прав споживачів, охорони праці, ергономіки, технічної естетики, охорони навколишнього середовища;

5) будівельні матеріали, процеси, типові деталі та будинки, системи функціонального забезпечення будинків, складні будівельні споруди і методи контролю у будівництві;

6) потреби оборони, мобілізаційної готовності і державної безпеки.

Стандарт може стосуватися об'єкта загалом або окремих його частин чи певних аспектів.

Державні стандарти розробляють для об'єктів міжгалузевого застосування, що необхідні для єдності та взаємозв'язку в різних галузях науки і техніки, виробництва, відпочинку, охорони довкілля, сировини. До них входять: організація проведення робіт зі стандартизації; термінологічні системи різних галузей знань і діяльності; класифікація та управління техніко-економічною та соціальною інформацією; системи і методи забезпечення та контролю якості (вимірювання, аналіз), методи випробувань; вимоги до техніки безпеки, гігієни праці, охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів; оборона країни тощо; об'єкти державних соціально-економічних і державних науково-технічних програм.

Об'єктами галузевої стандартизації можуть бути прилади, вироби, окремі види продукції, тобто вироби обмеженого використання.

Існують також стандарти окремих підприємств, наприклад, нормативні документи в галузі організації та управління виробництвом і якості продукції.

Законодавство України встановлює таких **суб'єктів стандартизації**:

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.

Повноваження та функції суб'єктів стандартизації встановлені законодавством, положеннями і статутними документами цих суб'єктів.

Мета й основні завдання стандартизації логічно взаємопов'язані з рівнем розвитку країни і спрямовані на вирішення питань міжнародного співробітництва, внутрішнього розвитку країни та розвитку власне системи стандартизації.

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 і здоров'я;

5) забезпечення прав та інтересів споживачів;

6) забезпечення безпеки праці;

7) збереження навколишнього природного середовища та заощадження всіх видів ресурсів;

8) усунення технічних бар'єрів у торгівлі та запобігання їх виникненню, підтримка розвитку і міжнародної конкурентоспроможності продукції.

Завдання стандартизації:

- перевіряти безпечність продукції, процесів та послуг для життя, здоров'я і майна людей, тварин, рослин, довкілля;

- захищати і зберігати майно і продукцію, зокрема, під час їх транспортування чи зберігання;

- досягати високої якості продукції, процесів та послуг відповідно до рівня розвитку науки, техніки, технологій і потреб людей;

- реалізовувати права споживачів;

- забезпечувати технічну та інформаційну сумісність і взаємозамінність;
- досягати збіжності і відтворення результатів контролю;
- встановлювати оптимальні вимоги до суспільно важливих продукції, процесів і послуг;
- заощаджувати всі види ресурсів, поліпшувати техніко-економічні показники виробництва;
- впроваджувати новітні технології, оновлювати виробництво та підвищувати його продуктивність;
- забезпечувати функціонування господарських об'єктів, складних технічних систем з огляду на допустимий ризик виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- розвивати міжнародне та регіональне співробітництво;
- усувати технічні бар'єри у торгівлі.

Питання 2. Види стандартизації

Відповідно до специфіки стандартизації та змісту вимог стандартизацію поділяють на види:

Національна стандартизація – яку проводять на рівні однієї певної країни. Національна стандартизація також може відбуватися на різних рівнях господарювання: державному (національні стандарти), на рівні галузі, підприємства, громадської організації, товариства чи спілки (стандарти організацій). На національному рівні існують такі види стандартизації: *державна та галузева*.

Державна стандартизація – яку проводять урядові органи. Вона поширюється на всі підприємства держави незалежно від форми власності. Результатом роботи є державний стандарт.

Галузева стандартизація – яку проводять на рівні однієї конкретної галузі виробництва. Результатом роботи є галузевий стандарт.

Міжнародна стандартизація – стандартизація, участь у якій доступна для відповідних органів усіх країн. У між-

народній стандартизації можуть брати участь декілька суверенних держав. Результатом роботи з міжнародної стандартизації є міжнародні стандарти, ухвалені міжнародною організацією зі стандартизації (ISO).

Регіональна стандартизація – стандартизація, участь у якій доступна для відповідних органів країн лише одного географічного або економічного чи політичного простору.

Міждержавна стандартизація – стандартизація, участь в якій беруть країни СНД. Результатом роботи є міждержавні стандарти (ГОСТ).

Комплексна стандартизація – включає цілеспрямоване і планомірне встановлення і використання системи взаємопов'язаних вимог як до об'єкта комплексної стандартизації загалом, так і до його основних елементів з метою оптимального розв'язання конкретної проблеми.

Випереджальна стандартизація – містить підвищені вимоги щодо вже досягнутих на практиці норм і вимог до об'єктів стандартизації, які згідно з прогнозами будуть оптимальними у майбутньому.

Питання 3. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання

Безперечно, що одним з найдієвіших добровільних механізмів, загально визнаних світовою спільнотою, урядовими інституціями і бізнесовими колами, є стандартизація на засадах консенсусу та узгодженості на різних її рівнях (міжнародному, регіональному, національному, підприємства).

Стандартизація – один із найбільш результативних шляхів удосконалювання виробничих і торговельних 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 та ухвалюючи доступні всім нормативні документи. Стандартизація покликана досягати оптимального ступеня впорядкованості, і це стає можливим за умови, що нормативні документи ґрунтуються

на досягненнях науки, техніки і практичного досвіду, і їх створюють за участі всіх заінтересованих сторін зважаючи на потреби суспільства загалом.

Стандартизація – встановлення і запровадження стандартів (тобто нормативно-технічних документів, які визначають єдині обов’язкові вимоги щодо типів, розмірів, якості, норм та інших особливостей продукції та послуг) з метою впорядкування діяльності у певній галузі економічного використання ресурсів, підтримки техніки безпеки, підвищення якості продукції (процесів, робіт, послуг).

Функції стандартизації:

- цивілізувальна – гармонізація документів, методів і засобів якості життя зі світовими аналогами;
- інформаційна – інформатизація з використанням уніфікованих методів і засобів;
- документувальна – документація процесів;
- ресурсоощадна – раціональне й економне використання ресурсів;
- соціокультурна – досягнення сумісності та взаємозамінності;
- комунікативна – нормалізація соціальних методів і засобів зв’язку;
- економічна – зниження собівартості продукції, процесів, послуг;
- охоронна – забезпечення екобезпеки та безпеки життя;
- нормативна (технічна) – формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів;
- регулятивна – вплив на ринок товарів і послуг; усунення технічних бар’єрів у торгівлі; захист вітчизняного виробника і споживача;
- соціальна – безпека товарів, процесів, послуг; забезпечення якості товарів і послуг; захист прав споживачів.

Питання 4. Нормативні документи в галузі стандартизації. Основна термінологія стандартизації

Результатом 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 національної економіки країни, прискорення науково-технічного прогресу, економію та раціональне використання сировини, матеріалів, енергетичних ресурсів, підвищення якості продукції (процесів, робіт, послуг).

НД на об'єкти стандартизації є обов'язковими для використання у певних галузях діяльності. Їх розробляють у встановленому порядку і затверджують компетентні органи.

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

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 слугують 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.

Національний стандарт ухвалює національний орган зі стандартизації. Він доступний широкому загалу підприємців і споживачів. Національний стандарт як один з атрибутів державності відбиває специфіку розвитку національної економіки залежно від історичних, географічних та соціальних умов.

Міжнародний стандарт базується на консенсусі. Його розробляють та ухвалюють ISO й інші міжнародні організації зі стандартизації на добровільних засадах.

Регіональний стандарт приймає регіональна міжнародна організація зі стандартизації лише одного географічного, політичного або економічного регіону.

Міждержавний стандарт ухвалюють і безпосередньо застосовують країни, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації. Міждержавні стандарти діють в усіх країнах СНД.

Гармонізовані стандарти стосуються одного й того самого об'єкта і затверджуються різними органами, що займаються стандартизацією.

Консенсус – загальне погодження, що характеризується відсутністю суттєвих заперечень стосовно важливих питань від більшості зацікавлених сторін. Це процес, 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 проєктування, 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 – містить технічні вимоги або безпосередньо, або через посилання на стандарт, технічні умови, настанову, їх зміст.

Гармонізовані стандарти, еквівалентні стандарти – стандарти на один і той самий об'єкт, затверджені різними

органами стандартизації, які забезпечують взаємозамінність виробів, процесів і послуг або загальне однозначне розуміння результатів випробування чи інформації, яку подають відповідно до цих стандартів.

Уніфіковані стандарти – гармонізовані стандарти, ідентичні за змістом, але не ідентичні за формою подання.

Обов'язковий стандарт – стандарт, застосування якого є обов'язковим під дією основного закону чи неодмінного посилення в регламенті. Керівний нормативний документ (КНД) – встановлює норми, правила, вимоги організаційно-методичного та загально технічного характеру.

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

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

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

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

Питання 5. Основні положення Закону України «Про стандартизацію»

Закон України «Про стандартизацію» встановлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення формування та реалізації державної політики у цій сфері. Він регулює відносини, пов'язані з діяльністю у сфері стандартизації і застосуванням її результатів.

Дія Закону України «Про стандартизацію» не поширюється на санітарні заходи безпечності харчових продуктів, ветеринарно-санітарні та фітосанітарні заходи, будівельні норми, лікарські засоби, стандарти медичної допомоги, бухгалтерського обліку, оцінки майна, освіти й інші соціальні стандарти, передбачені законодавством.

Законодавство України у сфері стандартизації складається із Закону «Про стандартизацію», чинних міжнародних договорів України та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у відповідній сфері.

Запитання для самоперевірки

1. Розкрийте суть поняття стандартизації, її мету й основні напрями.
2. Визначте роль системи технічного регулювання в системі управління якістю.
3. Які складові системи технічного регулювання ви знаєте? Охарактеризуйте їх.
4. Які види стандартизації ви знаєте?
5. Функції стандартизації.
6. Назвіть найважливіші об'єкти стандартизації.
7. Які є нормативні документи в галузі стандартизації?

Тема 2. Міжнародні, регіональні, національні організації зі стандартизації. Міжнародні системи стандартів. Стадії розробки міжнародних стандартів

План

- 1. Національні організації зі стандартизації.*
- 2. Міждержавні системи стандартів.*
- 3. Стадії розроблення міжнародних стандартів.*
- 4. Концептуальні принципи формування міжнародних стандартів.*
- 5. Основні сфери застосування міжнародних стандартів.*

Література: 1.1; 9; 13–15; 17; 18; 22; інформаційні ресурси.

Питання 1. Національні організації зі стандартизації

Розвиток стандартизації у ХІХ й на початку ХХ століття:

- 1875 р. – у Парижі підписана Конвенція щодо організації Міжнародної комісії мір і ваг;
- 1886 р. – у Дрездені (Німеччина) відбувся перший конгрес зі стандартизації, на якому обговорювали питання міжнародної координації в галузі випробування матеріалів;
- 1901 р. – організовано Першу національну інституцію зі стандартизації – Комітет технічної стандартизації (пізніше перетворений на Британську асоціацію стандартизації);
- 1921 р. – перша конференція секретарів семи національних комітетів зі стандартизації;
- 1926 р. – у Нью-Йорку створено Міжнародну федерацію національних асоціацій зі стандартизації;
- 1945 р. – у рамках ООН створено Координаційний комітет з питань стандартизації;
- 1946 р. – у Лондоні на базі Координаційного Комітету, що існував, засновано Міжнародну організацію зі стандартизації

(*International Standardization Organization – ISO*), до складу якої увійшли 33 країни;

– 1947 р. – ISO офіційно вступила у права.

1961 року на нараді в Парижі представники національних організацій зі стандартизації утворили Комітет європейської координації стандартів, що нині відомий під назвою Європейський комітет стандартів (CEN). Головним завданням цього комітету є розроблення загальних стандартів для країн, які входять до Європейського економічного співтовариства та Європейського товариства вільної торгівлі.

Національні організації зі стандартизації

• **Австралія** – Standards Australia (SAA) – Стандарти Австралії.

• **Австрія** – Österreichisches Normungsinstitut (ON) – Інститут стандартизації Австрії.

• **Албанія** – General Directorate of Standardization (DSC) – Генеральна дирекція зі стандартизації.

• **Аргентина** – Instituto Argentino de Normalizacion (IRAM) – Інститут стандартизації Аргентини.

• **Бангладеш** – Bangladesh Standards and Testing Institution (BSTI) – Інститут стандартів і випробування Бангладеш.

• **Бельгія** – Institut Belge de Normalisation (IBN) – Інститут стандартизації Бельгії.

• **Білорусь** – Committee for Standardization, Metrology and Certification (BELST) – Державний комітет зі стандартизації, метрології та сертифікації Республіки Білорусь.

• **Болгарія** – Committee for Standardization and Metrology (BDS) – Комітет зі стандартизації та метрології.

• **Боснія і Герцеговина** – Institute for Standardization, Metrology and Patents of Bosnia and Herzegovina (BASMP) – Інститут стандартизації, метрології та патентів Боснії і Герцеговини.

• **Бразилія** – Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) – Асоціація зі стандартизації Бразилії.

- **Велика Британія** – British Standards Institution (BSI) – Британська організація зі стандартизації.
- **Венесуела** – Fondo para la Normalizaciyn y Certificaciyn de la Calidad (FONDONORMA) – Організація зі стандартизації та сертифікації Венесуели.
- **В'єтнам** – Directorate for Standards and Quality (TCVN) – Дирекція зі стандартизації та якості.
- **Вірменія** – Department for Standardization, Metrology and Certification (SARM) – Управління стандартизації, метрології та сертифікації при Уряді Республіки Вірменія.
- **Гонконг** – Industry Department (ID) – Департамент промисловості.
- **Греція** – Hellenic Organization for Standardization (ELOT) – Організація зі стандартизації Греції.
- **Грузія** – State Department for Standardization, Metrology and Certification of Georgia (GEOSTAND) – Державний департамент Грузії зі стандартизації, метрології та сертифікації.
- **Данія** – Dansk Standard (DS) – Організація зі стандартизації Данії.
- **Еквадор** – Instituto Ecuatoriano de Normalizacion (INEN) – Інститут стандартизації Еквадору.
- **Естонія** – National Standards Board of Estonia (EVS) – Департамент національних стандартів Естонії.
- **Ефіопія** – Quality and Standards Authority of Ethiopia (QSAE) – Організація за якістю і стандартами Ефіопії.
- **Єгипет** – Egyptian Organization for Standardization and Quality Control (EOS) – Єгипетська організація зі стандартизації та контролю якості.
- **Зімбабве** – Standards Association of Zimbabwe (SAZ) – Асоціація зі стандартизації Зімбабве.
- **Ізраїль** – Standards Institution of Israel (SII) – Інститут зі стандартизації Ізраїлю.
- **Індія** – Bureau of Indian Standards (BIS) – Бюро стандартів Індії.

- **Індонезія** – Badan Standardisasi Nasional (National Standardization Agency, Indonesia) (BSN) – Національне агентство зі стандартизації Індонезії.
- **Ірландія** – National Standards Authority of Ireland (NSAI) – Національні стандарти Ірландії.
- **Ісландія** – Icelandic Council for Standardization (STRI) – Рада зі стандартизації Ісландії.
- **Іспанія** – Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) – Іспанська асоціація зі стандартизації та сертифікації.
- **Італія** – Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI) – Інститут зі стандартизації Італії.
- **Казахстан** – Committee for Standardization, Metrology and Certification (KAZMEMST) – Комітет зі стандартизації і метрології, сертифікації.
- **Канада** – Standards Council of Canada (SCC) – Рада за стандартами Канади.
- **Киргизстан** – State Inspection for Standardization and Metrology (KYRGYZST) – Державна інспекція зі стандартизації та метрології.
- **Китай** – China State Bureau of Quality and Technical Supervision (CSBTS) – Бюро з якості і технічного нагляду Китаю.
- **Колумбія** – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) – Інститут технічних норм та сертифікації Колумбії.
- **Коста-Ріка** – Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) – Інститут технічних норм Коста-Ріки.
- **Куба** – Oficina Nacional de Normalización (NC) – Управління національної стандартизації.
- **Латвія** – Latvian Standard (LVS) – Організація зі стандартизації Латвії.
- **Литва** – Lithuanian Standards Board (LST) – Бюро стандартів Литви.

- **Литва** – Lithuanian National Accreditation Bureau (LA) – Бюро з національної акредитації Литви.
- **Люксембург** – Service de l’Energie de l’Etat (SEE) – Державна служба енергетики.
- **Малайзія** – Department of Standards Malaysia (DSM) – Міністерство стандартів Малайзії.
- **Марокко** – Service de Normalisation Industrielle Marocaine (SNIMA) – Служба стандартизації промисловості Марокко.
- **Молдова** – Department of Standards, Metrology and Technical Supervision (MOLDST) – Департамент стандартів, метрології і технічного нагляду Республіки Молдова.
- **Монголія** – Mongolian National Centre for Standardization and Metrology (MNCISM) – Національний центр стандартизації і метрології Монголії.
- **Нідерланди** – Nederlands Normalisatie Instituut (NNI) – Інститут стандартизації Нідерландів.
- **Німеччина** – Deutsches Institut für Normung (DIN) – Інститут стандартизації Німеччини.
- **Нова Зеландія** – Standards New Zealand (SNZ) – Стандарти Нової Зеландії.
- **Норвегія** – Norges Standardiseringsforbund (NSF) – Бюро стандартизації Норвегії.
- **Об’єднані Арабські емірати** – Directorate of Standardization and Metrology Ministry Finance and Industry (SSUAE) – Дирекція зі стандартизації та метрології Міністерства фінансів та промисловості.
- **Оман** – Directorate General for Specifications and Measurements Ministry of Commerce and Industry (DGSM) – Генеральна дирекція з технічних умов та вимірювань Міністерства торгівлі та промисловості.
- **Пакистан** – Pakistan Standards Institution (PSI) – Інститут зі стандартизації Пакистану.
- **Перу** – Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Proteccion de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) – Національний інститут захисту інтелектуальної власності.

- **Південна Корея** – Agency for Technology and Standards (ATS) – Агентство з технології і стандартів.
- **Південно-Африканська Республіка** – South African Bureau of Standards (SABS) – Бюро зі стандартизації Південно-Африканської Республіки.
- **Польща** – Polish Committee for Standardization (PKN) – Комітет зі стандартизації Польщі.
- **Португалія** – Instituto Portugues da Qualidade (IPQ) – Організація зі стандартизації Португалії.
- **Румунія** – Asociatia de Standardizare din Romvnia (ASRO) – Асоціація зі стандартизації Румунії.
- **Саудівська Аравія** – Saudi Arabian Standards Organization (SASO) – Організація зі стандартизації Саудівської Аравії.
- **Сінгапур** – Singapore Productivity and Standards Board (PSB) – Бюро стандартів і виробництво Сінгапуру.
- **Словаччина** – Slovak Office of Standards, Metrology and Testing (UNMS) – Бюро стандартів, метрології та випробувань Словаччини.
- **Словенія** – Standards and Metrology Institute (SMIS) – Інститут зі стандартизації і метрології.
- **США** – American National Standards Institute (ANSI) – Американський національний інститут стандартизації.
- **США** – National Institute of Standards and Technology (NIST) – Національний інститут зі стандартизації і технології.
- **Таїланд** – Thai Industrial Standards Institute (TISI) – Промисловий інститут зі стандартизації.
- **Тринідад і Тобаго** – Trinidad and Tobago Bureau of Standards (TTBS) – Бюро стандартів Тринідаду і Тобаго.
- **Туреччина** – Turkish Standards Institution (TSE) – Інститут зі стандартизації Туреччини.
- **Туркменістан** – Major State Inspection of Turkmenistan (MSIT) – Головна державна інспекція Туркменістану.
- **Угорщина** – Magyar Szabvanyugyi Testulet (MSZT) – Організація зі стандартизації Угорщини.

- **Узбекистан** – Uzbek State Centre for Standardization, Metrology and Certification (UZGOST) – Узбецький Державний центр стандартизації, метрології та сертифікації.
- **Україна** – State enterprise All-Ukrainian state research and production center for standardization, metrology, certification and protection of consumers rights (Ukrmetrteststandard) – Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (Укрметртестстандарт).
- **Уругвай** – Instituto Uruguayo de Normas Tecnicas (UNIT) – Інститут технічних норм Уругваю.
- **Філіппіни** – Bureau of Product Standards Department of Trade and Industry (BPS) – Бюро промислових стандартів Міністерства торгівлі та промисловості Філіппін.
- **Фінляндія** – Finnish Standards Association (SFS) – Асоціація зі стандартизації Фінляндії.
- **Франція** – Association française de normalisation (AFNOR) – Французька асоціація зі стандартизації.
- **Хорватія** – State office for Standardization and Metrology (DZNM) – Державна служба зі стандартизації та метрології.
- **Чеська Республіка** – Czech Standards Institute (CSNI) – Інститут стандартизації Чехії.
- **Чилі** – Instituto Nacional de Normalizaciyn (INN) – Національний інститут стандартизації.
- **Швейцарія** – Swiss Association for Standardization (SNV) – Асоціація зі стандартизації.
- **Швеція** – Standardiseringsen i Sverige (SIS) – Інститут стандартизації Швеції.
- **Шрі-Ланка** – Sri Lanka Standards Institution (SLSI) – Інститут стандартизації.
- **Ямайка** – Jamaica Bureau of Standards (JBS) – Бюро зі стандартизації Ямайки.
- **Японія** – Japanese – Комітет з промислових стандартів Японії.

Питання 2. Міждержавні системи стандартів

У колишньому Союзі РСР загальнотехнічні та організаційно-методичні державні стандарти, як правило, були об'єднані у комплекси (системи) стандартів для нормативного забезпечення рішень технічних і соціально-економічних завдань у певній сфері діяльності. Усього їх діяло понад 40.

На сьогодні ці системи стандартів стали міждержавними, їх кількість скоротилася до 27, а саме:

ГОСТ 1 – Система міждержавної стандартизації;

ГОСТ 2 – Єдина система конструкторської документації;

ГОСТ 3 – Система технологічної документації;

ГОСТ 4 – Система показників якості продукції;

ГОСТ 6 – Уніфіковані системи документації;

ГОСТ 7 – Система інформаційно-бібліографічної документації;

ГОСТ 8 – Система забезпечення єдності вимірювань;

ГОСТ 9 – Єдина система захисту від корозії і старіння матеріалів і виробів;

ГОСТ 12 – Система стандартів безпеки праці;

ГОСТ 13 – Мікрофільмування;

ГОСТ 14 – Єдина система технологічної підготовки виробництва;

ГОСТ 15 – Система розробки і поставлення продукції на виробництво;

ГОСТ 17 – Система стандартів у сфері охорони природи і поліпшення природних ресурсів;

ГОСТ 19 – Єдина система програмної документації;

ГОСТ 21 – Система проєктної документації для будівництва;

ГОСТ 22 – Система стандартів з безпеки у надзвичайних ситуаціях;

ГОСТ 23 – Забезпечення зносостійкості виробів;

ГОСТ 24 – Система технічної документації на автоматизовані системи управління;

ГОСТ 25 – Розрахунки і випробування на міцність в машинобудуванні;

ГОСТ 26 – Система стандартів засобів вимірювань і автоматизації;

ГОСТ 27 – Система стандартів «надійність в техніці»;

ГОСТ 28 – Система технічного обслуговування і ремонту техніки;

ГОСТ 29 – Система стандартів ергономічних вимог і ергономічного забезпечення;

ГОСТ 30 – Система стандартів з ергономіки і технічної естетики;

ГОСТ 31 – Технологічне оснащення і механічне обладнання;

ГОСТ 34 – Система стандартів з інформаційних технологій;

ГОСТ 40 – Система якості.

Питання 3. Стадії розроблення міжнародних стандартів

Схему розроблення міжнародних стандартів наведено на прикладі ІЕС. У межах системи ISO/ІЕС кожен її член має право брати участь в роботі будь-якого міжнародного Технічного комітету або підкомітету, створеного для розроблення проєктів стандартів у різних галузях.

Розроблення міжнародних стандартів складається з таких стадій: попередня, пропозиція, підготовча, обговорення запиту, затвердження і публікація. Стадії проєкту і документи щодо них подано у *Таблиці 1*.

Попередня стадія. Технічна комісія (підкомісія) починає роботу із систематичного огляду міжнародних стандартів. Усі види робіт виконують на основі проєктного підходу. Проєкт приймають для наступної роботи, якщо він відповідає вимогам опису й ухвалення проєкту. Попередня стадія існує для робочих одиниць (нових проєктів), для яких неможливо визначити строк виконання, а також для визначення потреби у стандарті з огляду на ситуацію в галузі.

Стадії проєкту і документи, що додаються

Стадія проєкту	Назва документа	Скорочена назва документа
0. Попередня	Первинна робоча одиниця	PVI
1. Пропозиція	Пропозиція нової робочої одиниці	NP
2. Підготовча	Робочий проєкт	WD
3. Обговорення	Обговорюваний проєкт	CD
4. Запит	Проєкт запиту (визначення) проєкту Міжнародного стандарту і проєкт комісії для затвердження (DIS, CDV)	DIS CDV
5. Затвердження	Заключний проєкт міжнародного стандарту	FDIS
6. Публікація	Міжнародний стандарт	IEC або ISO/IEC

Стадія пропозиції. Пропозицією нової робочої одиниці (NP) можуть бути нові стандарти, нові частини стандарту, що існує, зміни стандарту, що існує, або його частини, поправка до стандарту, що існує, або його частини, технічний звіт.

Пропозицію заявляють: у національній організації зі стандартизації, секретаріаті ТК або підкомісії, Раді з Технічного Управління тощо. Нову пропозицію пропонують у вигляді певної форми і приймають до розгляду, якщо за неї проголосувало не менше ніж п'ять членів технічної комісії.

Підготовча стадія. Починається після підготовки робочого проєкту і полягає у розробленні проєкту стандарту. Таке завдання доручають Технічному комітету, який має достатню компетентність і представляє всі основні зацікавлені кола у конкретній галузі. Процес розроблення проєкту – це етап подання та аналізу ідей. На цьому етапі часто виникає потреба провести випробування і дослідження, аби перевірити і затвердити

технічний зміст стандарту. Підготовча стадія закінчується, коли робочий проєкт стає доступним для членів технічної комісії як перший проєкт комісії і зареєстрований в СЕО.

Стадія обговорення. Передбачає консультації з усіма зацікавленими колами шляхом розсилання документа й отримання коментарів. Щойно з'являється можливість, проєкт комітету розсилають усім р-членам (статус активного члена) і о-членам (статус пасивного члена) технічної комісії для розгляду. Зазначають точну дату подання відповідей. Розгляд послідовних проєктів має продовжуватися, поки не отримають згоду р-членів технічної комісії або не ухваллять рішення зупинити проєкт на основі консенсусу (дві третини (більшість)) р-членів технічної комісії.

Стадія запиту. На цій стадії відомство СЕО протягом чотирьох тижнів розсилає проєкт всім національним органам для п'ятимісячного голосування. Після його завершення відповідальні виконавці мають повідомити технічний комітет (голову або секретаря) про результати голосування, подавши всі можливі коментарі, для подальшого швидкого реагування.

Проєкт запиту затверджують, якщо дві третини (більшість) р-членів технічного комітету або підкомісії проголосували «за» і не більше однієї четвертої загальної кількості голосів проти. У разі позитивного рішення проєкт запиту реєструють як заключний проєкт міжнародного стандарту. Якщо ухвалюють інше рішення, проєкт доробляють і знову розсилають для голосування і внесення коментарів.

Стадія запиту завершується реєстрацією відомством СЕО тексту для обігу як заключного проєкту міжнародного стандарту.

Стадія затвердження. На цій стадії заключний проєкт міжнародного стандарту (FDIS) СЕО без затримки розповсюджує для голосування всім національним інстанціям протягом двох місяців. У разі негативного голосування визначають технічні причини. Після закінчення голосування відомство СЕО розповсюджує всім національним інстанціям звіт про результати

голосування. Стадія затвердження завершується з моменту розповсюдження звіту про голосування та заяви, що FDIS підтриманий для публікації як міжнародний стандарт.

Стадія публікації. Упродовж двох місяців відомство СЕО виправляє всі помилки, зазначені секретаріатом технічного комітету. Стадія закінчується публікацією міжнародного стандарту.

Питання 4. Концептуальні принципи формування міжнародних стандартів

Міжнародні стандарти – приймають міжнародні або регіональні організації зі стандартизації, метрології та якості. Їх розробляють на терміни та визначення, методи випробувань, правила проведення робіт, на продукцію, що є об'єктом зовнішньої торгівлі.

Міжнародні стандарти:

– встановлюють вимоги і показники, що відповідають світовому технічному рівню;

– регламентують питання сумісності і взаємозамінності, технології, транспортування і збереження різних видів продукції; обов'язкові вимоги до об'єктів стандартизації, що є вимогами до їх безпеки для життя і здоров'я людей, охорони навколишнього середовища.

Міжнародні стандарти не є юридично обов'язковими для використання, вони мають рекомендований характер. Кожна країна може застосовувати їх цілком, окремими розділами чи зовсім не застосовувати. Для багатьох країн вони є випереджальними стандартами.

Основу міжнародних стандартів становлять стандарти ISO серії 9000; на системи якості – за стандартом ISO серії 9000-1.192094.

Основною концепцією перегляду і підготовки нової версії (третьої редакції) стандартів ISO серії 9000:2000 було їх зближення з ідеологією TQM – всеохопного (тотального) менеджменту якості.

В основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 версії 2000 лежать вісім базових принципів управління якістю.

1. Орієнтація на замовника. Компанії залежать від своїх замовників і тому мають усвідомлювати цю залежність.

2. Лідерство (японський: «наша організація повинна бути найкращою в світі»; американці купують японські машини, але застосовують саме цю філософію).

3. Залучення працівників (повне залучення всіх працівників, які становлять основу компанії, дає змогу застосовувати їх здібності на її користь).

4. Процесний підхід (необхідно визначити всі процеси, призначити відповідального за ці процеси).

5. Системний підхід до управління (всі мають усе робити разом).

6. Постійне поліпшення. Завжди є місце для вдосконалення, а починати має кожен із себе.

7. Ухвалення рішень на підставі фактів. Ефективні рішення приймають на підставі аналізу даних та інформації.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками. Компанія та її постачальники мають взаємовигідні та взаємозалежні відносини.

Стандарт ISO 9001 переглянули 2008 року.

Питання 5. Основні сфери застосування міжнародних стандартів

Родина стандартів серії ISO 14000 стала всесвітньою базою для налагодження екологічно прийнятної діяльності. Вони встановлюють загальні правила управління довкіллям, принципи та процедури екологічного аудиту і кваліфікаційні критерії для аудиторів з екології.

Ці нормативні документи мають статус добровільних.

За визначенням стандарту ISO 14001 «Система управління якістю навколишнього середовища, частина загальної системи управління, яка охоплює організаційну структуру, діяльність щодо планування, розподіл відповідальності, практичну

роботу, процедури, процеси та ресурси для розроблення, упровадження, досягнення цілей, оцінювання досягнутої в рамках реалізації екологічної політики».

Важливу роль у підвищення якості продукції відіграє також родина стандартів ISO 22000 «Системи менеджменту безпеки харчових продуктів». Таке саме значення має гармонізована серія стандартів ISO/IEC 80000 «Розміри й одиниці», випустити яке запропонувало Технічне керівне бюро ISO (ТМБ).

Інтенсивний розвиток нової філософії управління якістю, а також практичний досвід випробувальних лабораторій у межах вимог до компетентності, сформульованих у стандартах ISO/IEC 17025:1999, зумовили ухвалення ISO нової версії ISO/IEC 17025:2005, підготовленої CASCO.

Із 1947 року проблеми гармонізації вимірів і випробувань стали органічною складовою діяльності ISO (TR 12).

Активність в цій царині виявляє і Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML), яка прагне, щоб правові аспекти метрологічного управління у кожній країні мали єдину міжнародну основу для створення інфраструктури, що гарантує еквівалентність національних систем вимірювань всіх країн.

Системи менеджменту безпечності харчових продуктів

Назва стандарту	Зміст
ISO/TS 22004	Системи менеджменту безпечності харчових продуктів. Настанова із застосування ISO 22000:2005. Документ містить провідні вказівки, покликані допомогти малим і великим компаніям в усьому світі застосовувати основний стандарт сімейства 22000:2005

Назва стандарту	Зміст
ISO/TS 22003	Системи менеджменту безпечності харчових продуктів. Вимоги до органів, що проводять аудит і сертифікацію систем менеджменту безпеки харчових продуктів. Документ являє собою гармонізований посібник з акредитації органів із сертифікації за стандартом ISO 22000 і правила проведення аудита систем менеджменту безпеки харчових продуктів
ISO 22000:2005	Системи менеджменту безпечності харчових продуктів. Вимоги до будь-яких компаній харчового ланцюга. Простеження у ланцюзі поставок кормів і харчових продуктів. Загальні принципи та настанови з проєктування і розроблення системи

Запитання для самоперевірки

1. Назвіть національні організації зі стандартизації.
2. Розкрийте зміст поняття «міжнародні стандарти».
3. Визначте головні сфери застосування міжнародних стандартів.
4. У чому різняться міжнародна і національна стандартизація?
5. Охарактеризуйте концептуальні принципи формування міжнародних стандартів.
6. Назвіть основні сфери застосування міжнародних стандартів.

**Тема 3. Державна політика в сфері стандартизації.
Органи стандартизації в Україні.
Державна система стандартизації України.
Порядок впровадження і застосування
стандартів на підприємстві**

План

1. Основні принципи державної політики у сфері стандартизації.

2. Порядок проведення державного нагляду. Документальне оформлення результатів державного нагляду. Відповідальність за правопорушення у сфері стандартизації, сертифікації та якості продукції.

Література: 1.1; 1.2; 3; 13; 14; 17; 18; 20–22; інформаційні ресурси.

Питання 1. Основні принципи державної політики у сфері стандартизації

Державна політика у сфері стандартизації базується на збалансованому застосуванні таких принципів:

1) забезпечення участі фізичних і юридичних осіб у розробленні національних стандартів та кодексів усталеної практики;

2) відкритість і прозорість процедур розроблення і ухвалення національних стандартів та кодексів усталеної практики з огляду на інтереси всіх зацікавлених сторін;

3) неупереджене ухвалення національних стандартів і кодексів усталеної практики на засадах консенсусу;

4) добровільне застосування національних стандартів і кодексів усталеної практики, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами;

5) відповідність національних стандартів і кодексів усталеної практики законодавству;

- 6) адаптація до сучасних досягнень науки і техніки, сприяння впровадженню інновацій та підвищення конкурентоспроможності продукції вітчизняних виробників;
- 7) доступність для користувачів національних стандартів і кодексів усталеної практики, а також інформації про них;
- 8) пріоритетність ухвалення в Україні міжнародних і регіональних стандартів та кодексів усталеної практики як національних;
- 9) дотримання міжнародних і регіональних правил і процедур стандартизації;
- 10) участь у міжнародній та регіональній стандартизації;
- 11) ухвалення і дотримання суб'єктами стандартизації Кодексу добросовісної практики з розроблення, прийняття і застосування стандартів відповідно до Угоди Світової організації торгівлі про технічні бар'єри у торгівлі, що є додатком до Марракеської Угоди про заснування Світової організації торгівлі від 15 квітня 1994 року.

Питання 2. Порядок проведення державного нагляду. Документальне оформлення результатів державного нагляду. Відповідальність за правопорушення у сфері стандартизації, сертифікації та якості продукції

Державний нагляд – це діяльність спеціально уповноважених органів виконавчої влади з контролю додержання підприємцями НД, норм і правил під час виробництва та випуску продукції (виконання робіт, надання послуг) з метою забезпечити інтереси суспільства і споживачів у її належній якості, безпечній для життя, здоров'я і майна людей і навколишнього середовища.

Державний нагляд за додержанням вимог НД, обов'язковість яких встановлюють технічні регламенти і чинне законодавство, здійснюють Держспоживстандарт України, його територіальні органи – центри стандартизації, метрології і сертифікації, а також інші спеціально уповноважені на це органи відповідно до чинного законодавства в усіх галузях економіки

на всій території України. Його провадять на стадіях проєктування, установки (монтування), виготовлення, реалізації, експлуатації (застосування), зберігання, транспортування й утилізування продукції, виконання процесу чи надання послуги.

Основним завданням державного нагляду є захист прав споживачів, інтересів держави та підприємств, запобігання порушенням законів України та положень НД, які містять обов'язкові умови до об'єктів стандартизації, передусім, до безпеки, якості продукції, охорони праці та навколишнього природного середовища. Відповідно до цього завдання державний нагляд проводять шляхом контролю додержання суб'єктами підприємницької діяльності вимог і правил НД під час розроблення і виробництва продукції, а також сировини, матеріалів, напівфабрикатів і комплектувальних виробів. Суб'єкти підприємницької діяльності за порушення вимог НД, норм і правил несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

У сфері будівництва державний нагляд виконують органи Держбуду України, а у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг – органи із захисту прав споживачів.

Основні функції органів державного нагляду:

- перевірка додержання НД, норм і правил;
- внесення пропозицій про скасування, обмеження строку дії або перегляд НД, норм і правил, якщо вони не забезпечують якості продукції, безпеки життя, здоров'я і майна людей і навколишнього середовища або суперечать чинному законодавству;
- аналіз роботи підприємця з питань додержання НД, норм і правил;
- узагальнення результатів державного нагляду, аналіз причин порушення НД, норм і правил;
- забезпечення оперативного вживання заходів із припинення порушень НД, норм і правил, усунення причин їх виникнення;

- внесення на підставі висновків державного нагляду пропозицій органам виконавчої влади про удосконалення комплексу заходів щодо підвищення якості продукції;
- інформування органів державної влади і громадськості про стан справ із додержанням НД, норм і правил;
- розроблення і проведення заходів, спрямованих на підвищення ефективності своєї роботи з державного нагляду;
- забезпечення взаємодії з правоохоронними та іншими спеціально уповноваженими на те органами державного нагляду, товариствами споживачів з питань контролю якості продукції.

Окрім державного нагляду, існує відомчий контроль впровадження і додержання НД, норм і правил на підприємствах певного відомства.

Діяльність відомчого контролю обмежується закріпленою галуззю економіки. Завдання відомчого контролю аналогічні завданням державного нагляду.

Основним предметом державного нагляду і відомчого контролю є продукція виробничо-технічного призначення, товари народного споживання, продукція тваринництва і рослинництва, продукти харчування; імпортована й експортована продукція.

Основною формою державного нагляду і відомчого контролю є вибіркова або суцільна перевірка. Продукцію для перевірки можуть відбирати у сфері виробництва чи обігу, тобто на різних стадіях життєвого циклу. Основу перевірок становить контроль відповідності продукції, яку перевіряють, усім параметрам, нормам, характеристикам, вимогам, що встановлені в НД. Для оцінки якості об'єкта використовують види і методи контролю, передбачені НД.

Державний нагляд проводять у вигляді періодичних або постійних перевірок. Періодичні перевірки мають форму інспекційного контролю за планами державного нагляду територіальних органів Держспоживстандарту України або за зверненнями громадян. Постійний нагляд запроваджують у разі надхо-

дження систематичних претензій щодо якості готової продукції, яку випускають, і через відсутність умов для її стабільного випуску згідно з НД. Постійний державний нагляд проводять у формі особливого режиму чи інтенсивного нагляду.

Під час перевірок усіх видів особливу увагу приділяють метрологічному забезпеченню. Якщо під час перевірки виявили, що випуск продукції відповідає всім вимогам НД і технологія виробництва, яку застосовують, забезпечує її стабільну якість, то вважають, що стандарту додержують.

Перевірки проводять головні державні інспектори з нагляду за НД і засобами вимірювань, їх заступники, державні інспектори. За потреби до перевірок можуть залучати спеціалістів сторонніх організацій.

За результатами перевірки складають акт, що є юридичним документом. Основні вимоги до акта – достовірність, обґрунтованість встановлених фактів порушень НД і причин їх виникнення, стислість викладу. Відповідальність за повноту, достовірність та об'єктивність викладених у акті результатів перевірки несе керівник перевірки. Акт перевірки може бути підставою для застосування правових санкцій. На основі акта перевірки головний державний інспектор (його заступник) і державні інспектори вживають заходів і видають розпорядження (приписи):

- про припинення виробництва продукції;
- заборону випуску і реалізації продукції або надання послуг;
- заборону використання продукції (послуг);
- усунення порушення НД і причин їх виникнення;
- запровадження на підприємстві особливого режиму приймання готової продукції в разі систематичного порушення НД під час її випуску;
- вилучення з використання засобів вимірювання, які не пройшли державних випробувань, метрологічної атестації, не повірені чи несправні;

- застосування економічних санкцій згідно з чинним законодавством.

Застосовують й інші правові санкції відповідно до встановленого порядку.

За результатами перевірки керівництво підприємства розробляє план організаційно-технічних заходів для усунення порушень НД і причин, що до них призвели. Виконання заходів щодо усунення порушень НД, норм і правил та виданих приписів контролюють під час повторної перевірки.

Запитання для самоперевірки

1. Назвіть основні принципи державної політики у сфері стандартизації.
2. Що таке державний нагляд?
3. Що є основною формою державного нагляду і відомчого контролю?
4. Які основні функції органів державного нагляду?
5. Який порядок проведення державного нагляду?

Тема 4. Техніко-економічна ефективність стандартизації

План

1. *Економічна ефективність стандартизації.*
2. *Основні показники економічної ефективності стандартизації.*
3. *Методи оцінки економічної ефективності стандартизації.*

Література: 1.1; 10; 13–15; 17; 18; 20–22; інформаційні ресурси.

Питання 1. Економічна ефективність стандартизації

Визначення економічної ефективності стандартизації – складне завдання, що зачіпає певні напрями економіки країни.

Економічні проблеми стандартизації органічно поєднані з науково-технічним прогресом та економікою різних галузей.

Найважливішою функцією стандартизації є прискорення впровадження й освоєння нової техніки, сучасних технологій, що зумовлюють підвищення якості товарів і послуг.

У НД встановлюють основні показники до якості товарів і послуг, що їх сьогодні виробляють і надають, а також показники цієї продукції на майбутнє шляхом включення до них перспективних вимог. Тому ефективність від стандартизації по суті є ефектом від впровадження науково-технічного прогресу в матеріальному виробництві на базі методів і засобів стандартизації.

Стандартизація сприяє раціональній організації і компетентному управлінню різними галузями економіки. Вона впливає на розвиток господарства як загалом у країні, так і в окремих галузях виробництва, що зумовлено її багатогранною природою і можливостями.

Проведення робіт зі стандартизації, особливо розроблення і впровадження НД, має економічні, технічні й соціальні наслідки для всієї економіки. Причому ці наслідки можуть бути в різних сферах дуже суперечливими і мати протилежну спрямованість.

Якщо впровадження НД створює економічний ефект у виробництві й експлуатації стандартизованої продукції, то впровадження цього НД завжди є доцільним.

Однак доволі часто впровадження окремих НД і випуск стандартизованої продукції більш високої якості потребують від виробника значних додаткових витрат, що може бути невігідним для виробника, оскільки підвищує собівартість її виготовлення.

Проте під час експлуатації така продукція вигідна, адже має підвищені споживні властивості. І навпаки, істотну перевагу може отримати виробник, наприклад, у разі проведення широкої уніфікації виробничих процесів, а споживач цих переваг не відчує.

Такий складний і суперечливий характер результатів заходів зі стандартизації істотно впливає на принципи і методи визначення її економічної ефективності. Першою і важливою умовою об'єктивної оцінки економічної ефективності стандартизації є економічний підхід. Він дає змогу подолати вузьке розуміння результатів проведення стандартизації, ухвалили правильне рішення щодо доцільності впровадження НД не з вузьковідомчих позицій, а з погляду економіки країни загалом.

Під економічною ефективністю стандартизації розуміють підвищення продуктивності суспільної праці чи економію витрат живої і відтвореної праці, що пов'язано із задоволенням різноманітних потреб суспільства. Цей критерій у найбільш загальному вигляді відображає економічну корисність здійснюваних заходів зі стандартизації. Разом із цим в кожному окремому випадку цей критерій має свій конкретний зміст і форму вираження.

Залежно від мети визначення економічної ефективності, повноти охоплення економічних результатів стандартизації, масштабів проведення розрахунків (економіка загалом, галузь, підприємство) і періоду, в який виконують розрахунки (стадія розроблення стандарту, його впровадження, випуск та експлуатація стандартизованої продукції), розрізняють види економічної ефективності стандартизації.

Класифікація видів економічної ефективності має велике значення для кращого розуміння природи стандартизації, правильності організації економічних розрахунків і використання розроблених методів на практиці.

Питання 2. Основні показники економічної ефективності стандартизації

Для визначення виду економічної ефективності стандартизації використовують різні показники. До основних показників економічної ефективності стандартизації належать:

- річна економія;
- річний економічний ефект;

- коефіцієнт економічної ефективності;
- строк окупності витрат.

Річна економія (Е) – це різниця витрат на розроблення, виготовлення й експлуатацію стандартизованого об'єкта.

Річний економічний ефект (Ест) – це результат зіставлення річної економії і витрат на розроблення і впровадження НД, приведених до одного розрахункового року. Окрім того, з метою підвищення чіткості відображення результатів стандартизації їх показують як у грошовому вираженні, так і в натуральній формі.

Коефіцієнт економічної ефективності (Кст) – слугує для порівняння з нормативним коефіцієнтом економічної ефективності, який становить 0,15. Якщо коефіцієнт економічної ефективності більший чи дорівнює нормативному коефіцієнту, тоді впроваджувати НД доцільно. Якщо він менший за нормативний коефіцієнт, впровадження НД не вважають економічно доцільним для економіки країни.

Строк окупності витрат (Ток) – величина, що визначає період, протягом якого витрати на розроблення і впровадження НД мають окупитися.

Питання 3. Методи оцінки економічної ефективності стандартизації

Оцінка економічної ефективності стандартизації базується на порівняльних методах – порівняльній оцінці собівартості, продуктивності нової техніки. Вона характеризується величиною експлуатаційних витрат, тобто всіх основних показників продукції, що їх безпосередньо регламентують НД.

Щоб вибрати метод стандартизації, ставлять завдання: із двох і більше варіантів виявити найефективніший. Аби цей вибір був науково обґрунтованим, оцінка економічної ефективності стандартизації має бути повною, комплексною і враховувати всі витрати на створення, виробництво і використання товарів і послуг.

Комплексний підхід дозволяє враховувати й аналізувати у взаємозв'язку всі технічні, економічні та організаційні фак-

тори, які впливають на ефективність стандартизації на різних етапах розроблення, впровадження НД й експлуатації стандартизованої продукції.

Економічний ефект стандартизації є важливим показником для обґрунтування доцільності розроблення і використання НД, вибору оптимальних параметрів і параметричних рядів об'єктів, раціонального розподілення ресурсів та оцінки подальшого розвитку стандартизації. Причому визначення економічного ефекту від стандартизації дає змогу привести показники якості продукції у відповідність до сучасних досягнень науки і техніки.

Важливу роль в економіці країни відіграє економія ресурсів, яку забезпечують методами стандартизації. Дані щодо економії, які виражаються в натуральних чи грошових одиницях, характеризують внесок стандартизації у розв'язання цієї проблеми. Економії досягають за рахунок поліпшення якості виробленої продукції у сфері її експлуатації, а також зростання валютної виручки через підвищення конкурентоспроможності товарів і послуг на світових ринках.

Наочним свідченням впливу стандартизації на економіку країни є постійне зростання її економічної ефективності. Аналіз великого обсягу статистичних даних показує, що економічний ефект від впровадження стандартизації у різних сферах діяльності розподіляється так:

- науково-дослідні, дослідно-конструкторські та проектно-конструкторські роботи – близько 30–35%;
- сфера виробництва – близько 15–20%;
- сфера експлуатації – близько 50%.

Основні джерела економічного ефекту від впровадження нових НД:

- зниження собівартості продукції і накладних витрат у виробника (споживача) завдяки зменшенню кількості типорозмірів, зниження витрат на заробітну плату, створення спеціалізованого виробництва, непотрібність розроблення креслень, технології, спеціального оснащення;

- збільшення строку служби ресурсів, зменшення амортизаційних відрахувань;
- підвищення надійності продукції;
- зменшення тривалості випробувань і дефектної продукції, поліпшення її якості та підвищення строку зберігання;
- підвищення продуктивності праці.

Стандартизація належить до сфери державного управління, без якої не можуть існувати промисловість, оборона і країна загалом. Цей вид діяльності пов'язаний з усіма іншими видами діяльності, що позначається на економічній ефективності роботи підприємств та організацій країни.

Запитання для самоперевірки

1. У чому особливості визначення економічної ефективності стандартизації?
2. Охарактеризуйте проблеми визначення економічної ефективності стандартизації.
3. Назвіть та охарактеризуйте основні види економічної ефективності стандартизації.
4. У чому суть методу порівняння і бази порівняння?
5. Що є основним джерелом економічного ефекту в разі впровадження нових НД?
6. Назвіть та охарактеризуйте методологічні положення визначення економічної ефективності стандартизації.
7. У якій послідовності розраховують економічну ефективність стандартизації?
8. За якими показниками визначають економічну ефективність стандартизації?
9. На яких стадіях життєвого циклу продукції визначають економічну ефективність стандартизації?
10. Який порядок розрахунку економічної ефективності впровадження НД?

Тема 5. Сутність сертифікації. Визначення сертифікації. Історія розвитку сертифікації

План

1. Сутність сертифікації.
2. Вивчення систем сертифікації та перелік товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації.
3. Стандартизація термінів у галузі сертифікації.
4. Види сертифікації.

Література: 1.1; 10; 13–15; 18–20; інформаційні ресурси.

Питання 1. Сутність сертифікації

Загальне поняття сертифікації впливає з етимології слова «сертифікат» (лат. *certum* – правильно + *facere* – робити), тобто зроблено правильно. Сертифікатом засвідчують наявність будь-якого факту. Такими фактами можуть бути, зокрема, походження, справжність товару тощо. Найчастіше сертифікацією є підтвердження відповідності якогось об'єкта встановленим до нього вимогам.

Підтвердження відповідності може провадити перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа чи орган, визнані незалежними від сторін, що беруть участь у розгляді певного питання).

Найбільш об'єктивною оцінкою вважають оцінку третьої сторони.

Термін «сертифікація» вперше сформулював і визначив Комітет з питань сертифікації Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) і включив до Керівництва № 2 ISO (ISO/IEC 2) версії 1982 р. «Загальні терміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації».

Згідно з цим документом **сертифікація** – це підтвердження того, що виріб або послуга відповідають певним стандартам або іншим нормативним документам.

Це визначення становить основу поняття сертифікації, прийнятого сьогодні в Україні, згідно з яким сертифікація – це процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача, сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають певним вимогам. Під відповідністю розуміють додержання всіх встановлених вимог до продукції, процесів, послуг. Наявність третьої сторони у підтвердженні відповідності є головною ознакою сертифікації.

Сертифікацію проводять з метою:

- створити умови для діяльності підприємств, закладів, організацій і підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі у міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі;
- сприяти споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
- захистити споживачів від несумлінного виробника (продавця, виконавця);
- контролювати безпеку продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я і майна споживачів;
- підтверджувати показники якості продукції, що замовив виробник, тощо.

Для того, аби впевнитися, що продукцію зробили або послугу надали правильно, необхідно знати:

- яким вимогам вона мусить відповідати;
- як можна отримати достовірні докази цієї відповідності.

Загальновизнаним способом такого доведення є не сертифікація відповідності, а результат цієї дії, тобто письмова гарантія третьої сторони, що називається «сертифікатом відповідності».

Сертифікат відповідності – документ, що його видають згідно з правилами системи сертифікації, який гарантує необхідну впевненість у тому, що належно ідентифікована продукція, процес чи послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу.

Сертифікація продукції і послуг є елементом державного регулювання діяльності суб'єктів господарської діяльності.

Сертифікація створює передумови для успішного розв'язання важливих соціально-економічних проблем і завдань, що сприяє інтеграції окремих держав у світову економіку.

Питання 2. Вивчення систем сертифікації та перелік товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації

Із 1 січня 2018 року припинила своє існування Державна система сертифікації (УкрСЕПРО; далі – Система) відповідно до декрету Кабінету Міністрів України від 10.05.1993 № 46-93 (далі – Декрет).

Що ж тепер робити виробникам та імпортерам продукції? Як тепер оформити сертифікат відповідності? Адже магазини, супермаркети і тендерні комітети, як і раніше, вимагатимуть наявності сертифіката.

Отже, що це за Система, як з'явилася і чому її скасували?

1993 року Кабінет Міністрів України ухвалив декрет «Про стандартизацію і сертифікацію», який започаткував систему сертифікації. Ця система ґрунтувалася на старих радянських ГОСТах і доповнювалася переглянутими або заново розробленими українськими ДСТУ. А вже 1 лютого 2005 року Держспоживстандарт України наказом № 28 визначив перелік продукції і послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні.

Спочатку цей перелік містив величезну кількість продовольчої та непродовольчої продукції і послуг. До нього входили електротехнічна продукція побутового і промислового призначення, верстати і механізми, обладнання, що працює під тиском, що працює на газовому паливі, косметичні та мийні засоби, зброя, автомобілі і запчастини до них, будівельні матеріали, дитячий одяг і взуття, нижня білизну, засоби індивідуального захисту, тютюнові та алкогольні вироби, чай, кава, мінеральна вода, риба, дитяче харчування і багато іншого.

З одного боку, така система сертифікації захищала ринок від неякісної продукції, з другого – гальмувала розвиток промисловості і технологій. Це проявлялося в тому, що Система ґрунтувалася на застарілих ГОСТах 70–80-х років і вітчизняних ДСТУ, розроблених у 90-ті. Очевидно, що в ті роки не можна було передбачити ані нових матеріалів і технологій, що наразі використовують у промисловості, ані цілих галузей.

У Північній Америці, Австралії, Європі давно зрозуміли, що державний контроль сфери сертифікації не може встигнути за швидкістю за розвитком технологій, і такий підхід гальмуватиме їх розвиток. Тому обов'язкову державну сертифікацію у цих країнах скасували ще у 80-ті роки. Починаючи із середини 2000-х профільні технічні комітети проводили роботу щодо переходу вітчизняної системи сертифікації на більш сучасну і гнучку систему оцінки відповідності – модульну систему оцінки відповідності Технічним регламентам.

Із кожним введеним у дію Технічним регламентом скорочувався перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, а з початку 2018 року цей перелік скасували зовсім.

Як же тепер отримати сертифікат, якщо немає державної системи сертифікації?

Скасування державної системи сертифікації не позбавляє можливості підтвердити якість продукції сертифікатом, навпаки, полегшує виробникам можливість його отримати. У Системі виробники опинялися в рамках вимог ГОСТів, багато з яких втратили свою актуальність, але відступити від них не було можливості. Якщо продукція не вписувалася в ці межі, вона просто не могла потрапити на ринок. Усі сертифікати вносили до єдиного державного реєстру сертифікованої продукції.

Основна відмінність між добровільною та обов'язковою сертифікацією полягає в тому, що виробник або продавець на власний розсуд обирає ті характеристики своєї продукції, які він хоче підтвердити перед споживачем або ринком загалом.

Вже багато років у західних країнах існує практика добровільної сертифікації. Аналогічний підхід до сертифікації почали впроваджувати в Україні ще 2001 року. За аналогією

з європейськими країнами в Україні створили Національне агентство з акредитації (НААУ), яке наділяє повноваженнями проводити роботи із сертифікації продукції органи сертифікації (вони можуть бути як державними, так і приватними), які підтвердили свою технічну компетентність і мають у своєму штаті компетентний персонал. Технічну компетентність органу із сертифікації (ОС) підтверджує Атестат акредитації, у якому зазначають продукцію, на яку цей орган може оформити сертифікат відповідно до міжнародних практик проведення робіт із сертифікації. НААУ є членом Міжнародного форуму з акредитації (IAF) та Європейської асоціації з акредитації (EA). Це гарантує, що сертифікат, виданий в Україні, визнаватимуть у всій Європі і ще більш ніж у 40 країнах світу.

Тепер процедури оформлення сертифіката в Україні ідентичні європейським. Для вітчизняних виробників це важливий крок до відкриття європейських і світових ринків.

Із 1 січня 2018 року розпочалася нова сторінка у сфері сертифікації. Тепер не держава, а ринок регулюватиме якість продукції. Замість сертифікації зразка 1993 року стає актуальним сертифікат відповідності, виданий акредитованим органом.

Питання 3. Стандартизація термінів у галузі сертифікації

Для успішної діяльності в галузі стандартизації, як і в інших галузях науки і техніки, потрібна точна, науково обґрунтована термінологія. Невпорядкованість термінології перешкоджає взаєморозумінню спеціалістів, створенню єдиних методик, негативно впливає на впровадження обчислювальної техніки в управлінні економікою.

Питанням стандартизації термінології великого значення надають як за кордоном, так і в нашій країні. Потреба науково-технічної термінології у стандартизації зумовлена тим, що терміни, поняття і визначення є невід'ємною частиною нормативної, технічної, проектно-конструкторської і технологічної документації.

Вперше визначення поняття «сертифікація» дано ISO у 1982 році. У відповідному Керівництві ISO/IEC 2:1982 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації, сертифікації і акредитації випробувальних лабораторій» поняття сертифікації сформульоване так: «Сертифікація відповідності являє собою дію, що засвідчує за допомогою сертифіката відповідності або знака відповідності, що виріб чи послуга відповідає визначеним стандартам чи іншому нормативно-технічному документу».

Єдине тлумачення спеціальних термінів необхідне для гармонізації правил і процедур сертифікації та акредитації в міжнародному масштабі з метою усунення технічних перешкод у торгівлі між країнами. Керівництво ISO/IEC 2 було розроблене Комітетом ISO за принципами стандартизації (ISO/СТАСО). Шосте видання містить зміни (1986), які були прийняті радами ISO та IEC 1991 року. Нове видання розробляли відповідно до рішень Генеральної угоди з тарифів і торгівлі (ГАТТ) та Економічної комісії ООН для Європи (ЄЕК ООН). Врахували також пропозиції Комітету ISO з оцінки відповідності (ISO/КАСКО).

Керівництво ISO/IEC 2 розробляють і переглядають на основі загальних принципів термінології, що їх розробляють в рамках технічного комітету ISO 37 «Термінологія (принципи і координація)». У Керівництві ISO/IEC 2 взаємопов'язані поняття, розміщені у 16 розділах – від більш загальних до більш конкретних аспектів стандартизації, сертифікації та акредитації. На європейському рівні вони прийняті в стандарті EN 45020.

Керівництво ISO/IEC 2 містить п'ять розділів, що стосуються сертифікації, у яких, окрім терміна «сертифікація відповідності», наведено терміни, що в сукупності окреслюють систему сертифікації. Для впевненості в тому, що продукт «зроблений правильно», необхідно знати, яким вимогам він має відповідати, як можна отримати достовірні докази цієї відповідності. Загальноприйнятим способом такого доказу є сертифікація відповідності.

Питання 4. Види сертифікації

Класифікуючи сертифікацію за певними ознаками, виділяють такі її види:

– *залежно від об'єктів – сертифікація:*

- продукції;
- робіт і послуг;
- систем забезпечення якості підприємства;

– *залежно від області – сертифікація:*

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

– *за правовою ознакою – сертифікація:*

- обов'язкова;
- добровільна.

Система забезпечення (управління) якістю – один із засобів постійно вдосконалювати підприємство за рахунок підвищення якості всіх видів його діяльності всіма працівниками. Це сукупність всіх аспектів (ресурси, персонал, організаційна структура тощо), що впливають на якість кінцевої продукції.

Сертифікація системи управління якістю (аудит) щодо виробництва певної продукції – це дії, що проводить за визначеною схемою уповноважена третя сторона (незалежна 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 здатен постійно випускати продукцію, яка відповідає вимогам цих нормативних документів, продукцію незадовільної якості своєчасно виявляють, а виробник вживає заходів, щоб запобігти виробленню 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, розроблення, ви-

робництво, монтаж та обслуговування. Модель системи ISO 9002 застосовують, коли виробничий цикл включає виробництво, монтаж та обслуговування, тобто відсутні проєктування і розроблення.

Екологічну сертифікацію проводять на основі стандартів ISO серії 14000. Мета екологічної сертифікації – стимулювання впровадження технологічних процесів виробництва продукції, які мінімально забруднюють природне середовище і гарантують споживачеві безпеку для його життя, здоров'я, майна і довкілля.

Сертифікацію соціальної лояльності проводять на основі міжнародного стандарту SA 8000, що містить основні критерії для оцінки соціальної лояльності компанії: дитяча праця, примусова праця, гігієна і безпека праці, свобода асоціації і право укладати колективні договори, дискримінація, дисциплінарні стягнення, робочий час, винагороди, система керування.

Обов'язкову сертифікацію провадять на відповідність вимогам, що їх нормативний документ вважає вимогами, обов'язковими для виконання. Обов'язковій сертифікації підлягає низка продукції, робіт, послуг, якість яких безпосередньо визначає безпеку для життя, здоров'я і майна громадян, а також охорону навколишнього середовища.

Із 1 січня 2018 року скасували обов'язкову сертифікацію продукції відповідно до Декрету (власне втратив чинність сам Декрет).

Добровільну сертифікацію проводять на відповідність вимогам, що їх нормативні документи не вважають обов'язковими.

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

Заходи зі створення міжнародних систем координує спеціальний комітет із сертифікації – СЕРТИКО, що діє у складі ISO. Цей комітет розробив:

- правила і порядок проведення сертифікації продукції;

– критерії акредитації випробувальних центрів (лабораторій);

– умови вступу до міжнародної системи сертифікації (на явність 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 низці країн уже функціонують акредитовані у СЕРТИКО ISO і визнані світовим співтовариством випробувальні центри, що видають сертифікати на певні види продукції.

Стосовно регіональних систем сертифікації загальною європейською організацією для усіх сертифікаційних органів є ЕОТС (Європейська організація з випробувань і сертифікації), яку створили спільно Комісія ЄС, Секретаріат європейської зони вільної торгівлі (ЕРА) та Європейський комітет зі стандартизації CEN/CENELEC.

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

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

Недержавні системи сертифікації, як правило, займаються добровільною сертифікацією. Прикладом такої системи сертифікації є система TUV CERT.

Державну систему сертифікації створює центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання – національний орган країни із сертифікації, який проводить і координує роботу щодо забезпечення її функціонування, а саме:

- визначає основні принципи, структуру і правила системи сертифікації у країні;
- затверджує переліки продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, і визначає строки її запровадження;
- призначає органи із сертифікації продукції;

- встановлює правила визнання сертифікатів інших країн;
- розглядає спірні питання з випробувань і дотримання правил сертифікації продукції;
- веде Реєстр державної системи сертифікації;
- організовує інформаційне забезпечення з питань сертифікації.

Переваги підприємств у результаті сертифікації:

- покращення менеджменту управління;
- поглиблення знань стосовно процедурних питань, що прискорює усунення процедурних проблем;
- підвищення ступеня задоволення потреб споживачів;
- додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами;
- розширення частки ринку.

Запитання для самоперевірки

1. Розкрийте сутність основних аспектів сертифікації.
2. Дайте характеристику основних термінів, визначень і понять у системі сертифікації.
3. Які різновиди сертифікації ви знаєте?

Тема 7. Процедура сертифікації продукції, робіт, послуг

План

- 1. Сертифікації в Україні.*
- 2. Сертифікація непродовольчих товарів.*
- 3. Сертифікація харчових продуктів.*
- 4. Порядок проведення обов'язкової сертифікації харчової продукції.*
- 5. Схеми (моделі) сертифікації продукції.*

Література: 1.3; 1.5; 11; 14–17; 19–21; інформаційні ресурси.

Питання 1. Сертифікація в Україні

Законом України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» внесли зміни до Декрету, згідно з якими з 1 січня 2018 року скасована дія Декрету і припинила свою діяльність державна система сертифікації.

Україна повністю переходить до процедур підтвердження відповідності, сертифікації продукції і послуг за європейськими принципами.

ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» проводить роботи із сертифікації продукції у Добровільній системі УкрСЕПРО (УкрСЕПРО), яка увібрала найкращий досвід, що набула державна система сертифікації, і базується на її основних принципах і підходах до оцінки відповідності продукції, робіт, послуг.

Роботи із сертифікації проводять на добровільних засадах згідно з Порядком проведення сертифікації продукції у Системі УкрСЕПРО, затвердженим ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ», включаючи випробування, оцінку відповідності та інспектування.

Добровільна сертифікація відрізняється від обов'язкової тим, що виробник або реалізатор продукції може не оформляти

сертифікати відповідності на законодавчому рівні. Проте добровільне оформлення сертифіката підвищує конкурентоспроможність продукції на ринку товарів, а також викликає більше довіри у споживачів. Окрім того, заявник на власний розсуд вибирає характеристики, за якими його продукцію перевіряють на відповідність.

Питання 2. Сертифікація непродовольчих товарів

Сертифікація є базою добровільного регулювання безпеки товарів і послуг для споживача. Її основною функцією є захист людини, її майна і природного середовища від негативних наслідків сучасного науково-технічного розвитку, від несумлінних виробників і продавців, а також створення умов для чесної конкурентної боротьби.

Непродовольчі товари поділяються на групи однорідної продукції за призначенням і вихідною сировиною. Важливим засобом сертифікації непродовольчих товарів є оцінювання відповідності груп однорідної продукції.

Фактори формування систем сертифікації однорідної продукції:

- наявність аналогічної міжнародної системи;
- спільність технічних принципів пристроїв (способів функціонування продукції);
- спільність призначення продукції і вимог до неї;
- спільність галузі поширення нормативних документів;
- спільність методів випробувань.

Перелічені фактори формування систем сертифікації однорідної продукції регламентують Правила проведення сертифікації.

Системи сертифікації однорідної продукції формує центральний орган системи сертифікації. До його функцій входять також керівництво і координація діяльності територіальних органів із сертифікації і випробувальних лабораторій, що входять до системи, їх облік, а також облік виданих (анульованих) сертифікатів, забезпечення інформацією про правила системи.

У системі однорідної продукції встановлюють:

- номенклатуру продукції, що підлягає сертифікації у цій системі;
- нормативні документи, на відповідність яким сертифікують продукцію;
- вимоги, що їх перевіряють, і методи випробувань, якими користуються;
- структуру системи, функції її учасників;
- схеми сертифікації, якими користуються в системі;
- правила відбору й ідентифікації зразків для випробувань форми сертифіката і знака відповідності, правила його нанесення, умови і правила визнання протоколів випробувань і сертифікатів, виданих зарубіжними організаціями;
- порядок інспекційного контролю дотримання правил сертифікації і сертифікованої продукції;
- порядок розгляду апеляцій;
- порядок взаємодії з державними органами управління, які проводять роботи із сертифікації.

Питання 3. Сертифікація харчових продуктів

Сертифікація харчових продуктів в Україні, хоч нині й добровільна, але дає змогу підтвердити безпеку харчових продуктів і спрощує взаємини з недовірливими клієнтами.

Добровільна сертифікація харчової продукції дає змогу виробникові (імпортеру) отримати доступ до полиць торговельних мереж, забезпечує лояльність споживача і його впевненість у безпеці купленого товару.

Сертифікація харчових продуктів в Україні навіть після скасування її обов'язкового проведення, залишається затребуваною послугою. Адже безпека харчових продуктів завжди була пріоритетом для операторів ринку продовольчих товарів.

У яких випадках сертифікація продуктів харчування має сенс:

1. Коли від продавця вимагають висновок СЕС, який для продуктів харчування скасовано.
2. Для участі в тендерах.

3. Для поставки товару в роздрібну мережу.
4. Для контролю безпеки продукції, що виробляється.
5. Для контролю постачальника продуктів харчування (сировини).

Оскільки сертифікація харчової продукції в Україні добровільна, найчастіше виникає запитання: за якими показниками оцінювати відповідність товару, щоб охопити основні вимоги до безпеки продуктів харчування? Основними контрольованими показниками безпеки є: фізико-хімічні показники, токсичність, вміст радіонуклідів, пестицидів, мікробіологія, мікотоксини. Але це далеко не всі показники, які можуть впливати на безпеку продуктів харчування.

Окрім цього, Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» вимагає документально підтверджувати наявність або відсутність певної речовини, якщо вона позначена на маркуванні товару без зазначення її властивостей. Включене до маркування позначення про відсутність у товарі ГМО також потрібно доводити під час перевірки. Сертифікація харчової продукції може задовольнити і ці вимоги закону.

Так само не варто забувати, що добровільна сертифікація харчової продукції може слугувати способом контролю продукції, яку поставляють з-за кордону. Це має сенс, якщо імпортер обмірковано провадить свою діяльність і відповідальність за поставку неякісного товару визначає у контракті з постачальником. У такому разі результати випробувань харчових продуктів стають документальним підтвердженням, коли виникають суперечки щодо якості товару, який вводять в обіг.

Добровільна сертифікація харчових продуктів може бути важливою ланкою у діяльності операторів ринку продовольчої продукції.

Питання 4. Порядок проведення обов'язкової сертифікації харчової продукції

Порядок і вимоги до проведення обов'язкової сертифікації харчових продуктів у Системі встановлювали «Правила обов'язкової сертифікації харчових продуктів», затверджені наказом Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 02.06.1997 № 322 (далі – Правила). Сьогодні вони втратили чинність.

Вимоги Правил були обов'язковими для органів сертифікації харчових продуктів (далі – органи сертифікації), що акредитовані в Системі, а також для підприємств незалежно від форм власності, в тому числі іноземних, які виробляли або постачали продукцію в Україну.

Система встановлювала відповідальність:

- виробника – за невідповідність сертифікованої продукції, послуг вимогам нормативних документів і порушення правил Системи;
- продавця чи постачальника – за відсутність сертифікатів або знаків відповідності на продукцію, яку реалізує;
- випробувальної лабораторії (центру) – за достовірність та об'єктивність результатів випробувань сертифікованої продукції чи послуг.

Питання 5. Схеми (моделі) сертифікації продукції

Правила вибору схеми (моделі) сертифікації продукції.

1. Схему (модель) сертифікації заявленої харчової продукції визначає орган сертифікації за узгодженням із заявником до початку робіт із сертифікації. Вибір схеми (моделі) залежить від виду продукції, її кількості, стану виробництва та інших вихідних даних.

2. Для сертифікації харчової продукції вітчизняного виробництва та імпортової застосовують такі схеми (моделі):

- а) – сертифікація кожної партії;
- б) – сертифікація з обстеженням виробництва;
- в) – сертифікація з атестацією виробництва;

г) – сертифікація з оцінкою сертифікованої системи якості.

3. Схеми (моделі) сертифікації з атестацією виробництва або з оцінкою сертифікованої системи якості застосовують, лише коли виробник (у тому числі іноземний) продукції, яку випускають серійно, бажає одержати сертифікат на певний строк дії з правом самостійно застосовувати його до кожної випущеної партії продукції.

Схема 1. Сертифікацію партії харчової продукції проводять шляхом випробування зразків, відібраних із цієї партії в порядку та кількості, що встановлені органом сертифікації відповідно до вимог нормативних документів.

У разі позитивних результатів випробувань видають сертифікат відповідності на партію (із зазначенням обсягу сертифікованої партії) зі строком дії до одного року, але не більше за строк придатності продукції (якщо він встановлений). У сертифікаті відповідності, що видають на партію харчової продукції, зазначають відомості про розмір партії, дату виготовлення продукції, номер і дату підписання договору (контракту), за яким цю партію завезли в Україну.

Після видачі сертифіката технічного нагляду за продукцією не проводять.

Схема 2. Застосовують для одержання сертифіката відповідності на харчову продукцію, яку випускають серійно. Сертифікат відповідності за цієї схеми видають на підставі позитивних результатів випробування зразків харчової продукції та обстеження виробництва.

Коли продукцію, виготовлену серійно, сертифікували за цією схемою, орган сертифікації відповідно до затвердженої програми технічного контролю проводить технічний нагляд і контрольні випробування продукції, яку відбирають із місць виробництва або торгівлі.

Сертифікат відповідності за цією схемою видають строком дії до двох років.

Схема 3. Сертифікація харчової продукції, яку випускають серійно, із проведенням атестації виробництва передбачає:

- випробування зразків продукції;
- атестацію виробництва;
- технічний нагляд (контрольні випробування, контроль атестованого виробництва).

У разі застосування такої схеми сертифікат відповідності видають на строк до трьох років, але не більше за строк дії атестата виробництва.

Схема 4. Сертифікація харчової продукції, яку випускають серійно, із сертифікацією системи якості виробництва передбачає:

- випробування зразків;
- сертифікацію системи якості, а коли вона вже сертифікована – оцінку системи якості;
- технічний нагляд і контроль відповідності системи якості встановленим вимогам і дієвості системи якості.

Сертифікат видають на строк до трьох років з урахуванням строку дії сертифіката на систему якості.

Запитання для самоперевірки

1. Від чого залежить схема (модель) сертифікації заявленої продукції чи послуг? Які схеми сертифікації ви знаєте?
2. Як сертифікують харчові продукти?
3. Розкрийте особливості сертифікації груп однорідної продукції.

Тема 8. Сертифікація готельних послуг

План

1. Класифікація послуг.
2. Сертифікація готельних послуг.
3. Сертифікація послуг ресторанного господарства.
4. Сертифікація систем якості готельних та ресторанних послуг.

Література: 1.6; 4–8; 11; 15–22; інформаційні ресурси.

Питання 1. Класифікація послуг

Наразі сфера послуг є однією з найбільш перспективних галузей економіки, які швидко розвиваються. Вона охоплює широке поле діяльності: від торгівлі й транспорту до фінансування, страхування і посередництва різноманітних видів. Готелі та ресторани, пральні, перукарні, навчальні і спортивні заклади, туристичні фірми, радіо- і телестанції, консультаційні фірми, медичні установи, музеї, театри і кінотеатри – усе це належить до сфери послуг. Практично всі підприємства та компанії тією чи іншою мірою надають послуги.

Як показує практика розвинених країн, у міру ускладнення виробництва і насичення ринку товарами зростає і попит на послуги. В Україні сфера послуг, мабуть, обганяє виробничу сферу за темпами росту і появою нових видів послуг, за пристосуванням до потреб ринку і споживачів.

Класифікація послуг дає змогу поліпшити розуміння досліджуваного явища, виділити особливі риси кожного виду послуг, визначити специфіку.

Підходи до класифікації послуг можуть бути різні.

Загальний підхід до класифікації послуг запропонував Ловелок. Головне у його класифікації – на кого (на що) спрямовані послуги, чи є вони відчутними.

Основа класифікації послуг

Основні класи	Сфери послуг
1. Відчутні дії, спрямовані на тіло людини	Охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси і перукарні, спортивні заклади, ресторани і кафе
2. Відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти	Вантажний транспорт, ремонт і утримання устаткування, охорона, підтримання чистоти і порядку, пральні, хімчистки, ветеринарні послуги
3. Невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини	Освіта, радіо-, телевізійне мовлення, інформаційні послуги, театри, музеї
4. Невідчутні дії з невідчутними активами	Банки, юридичні та консультаційні послуги

Наведена класифікація є основною класифікацією послуг у сфері так званого нематеріального виробництва. Звісно, її можна доповнювати і розвивати. Скажімо, послуги можна класифікувати за ступенем контакту зі споживачем, ступенем регулювання законодавчими і нормативними актами, за трудомісткістю, сегментами споживачів та іншими характеристиками.

На сьогодні у світовій економіці найширше застосовують універсальну систему класифікації послуг, відображену у Генеральній угоді з торгівлі послугами (ГАТС). У ГАТС застосовують класифікатор послуг, розроблений секретаріатом Генеральної угоди з тарифів і торгівлі (ГАТТ) на базі Єдиного класифікатора продукту (ЄКП), що підготувала статистична комісія ООН. Класифікатор містить понад 200 видів послуг, згрупованих у 12 категорій, а саме:

1. Ділові послуги, в тому числі професійні та комп'ютерні.

2. Послуги зв'язку.
3. Будівництво та інжиніринг.
4. Дистриб'юторські послуги, в тому числі послуги оптової та роздрібною торгівлі.
5. Загальноосвітні послуги.
6. Послуги із захисту навколишнього середовища.
7. Фінансові послуги, в тому числі страхові та банківські.
8. Охорона здоров'я та соціальні послуги.
9. Туризм і послуги, пов'язані з подорожами.
10. Організація дозвілля, культура і спорт.
11. Транспортні послуги.
12. Інші послуги, що не ввійшли до попередніх розділів (зокрема побутові).

Кожен із наведених розділів поділений на рубрики, які здебільшого деталізовані на підрубрики. Кожна підрубрика містить посилання на відповідну статтю ЄКП, де відповідні послуги описані докладніше.

Питання 2. Сертифікація готельних послуг

Сертифікація готелів та інших місць розміщення покликана підвищувати якість готельної індустрії, змінювати рівень комфорту і якості послуг. У різних країнах по-різному підходять до сертифікації послуг готелів. У багатьох країнах сертифікація послуг розміщення і харчування (послуг готелів) є обов'язковою, в інших – добровільною. В Україні сертифікація послуг готелів добровільна.

Багато власників готелів і закладів готельного типу запитують: для чого потрібна сертифікація готелів? Відповідь очевидна: підвищення туристичного потоку, обґрунтування встановлених цін на послуги, діяльність у межах чинних законів. І найголовніше – сертифікованим послугам більше довіряють, попри те що ця процедура не обов'язкова. І це далеко не повний перелік переваг. Наявність такого сертифіката допоможе готелю вигідно позиціонувати свої послуги на ринку.

Для вирішення цього завдання й існує процедура сертифікації послуг готелів (сертифікація послуг розміщення і сертифікація послуг харчування). Вона полягає в тому, що незалежна організація (яка має відповідний рівень акредитації і право проводити таку сертифікацію послуг) дає письмову гарантію, що послуги, які надаються, відповідають певному стандарту.

Досвід проведення робіт із сертифікації послуг у державній системі сертифікації свідчить про затребуваність добровільної оцінки відповідності послуг. Адже споживач зацікавлений отримувати достовірну незалежну інформацію про них.

З огляду на наявні потреби споживачів України в компетентній оцінці відповідності продукції третьою незалежною стороною, а також потребу суспільства в отриманні достовірної інформації про якість і безпечність товарів і послуг, ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» створив Систему добровільної сертифікації УкрСЕПРО (УкрСЕПРО). Вона увібрала в себе найкращий досвід, що набула державна система сертифікації, і базується на її основних принципах і підходах до оцінки відповідності продукції, робіт, послуг.

Порядок проведення сертифікації готельних послуг передбачає:

- подання і розгляд заявки на сертифікацію;
- аналіз наданої документації;
- ухвалення рішення за заявкою, визначення схеми сертифікації;
- обстеження підприємства, що надає послуги;
- проведення випробувань (перевірок), відбирання зразків, ідентифікація (за потреби, для закладів ресторанного господарства);
- аналіз одержаних результатів та ухвалення рішення про можливість видачі сертифіката відповідності;
- видачу сертифіката відповідності, укладення ліцензійної угоди і занесення сертифікованої послуги до Реєстру УкрСЕПРО;
- технічний нагляд за сертифікованою послугою;

– інформування про результати робіт із сертифікації.

Порядок оцінювання готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), передбачає:

- подання і розгляд заявки на сертифікацію органу сертифікації, на території якого розміщений готель;
- ухвалення рішення за заявкою («...у разі наявності позитивних результатів проведення сертифікації»);
- оцінювання готелів;
- передачу документів про результати оцінювання готелю і пропозиції щодо встановлення відповідної категорії.

Під час сертифікації послуг за всіма схемами сертифікації встановлюють наявність документів, що підтверджують проведення нагляду органами санепіднагляду, пожежного нагляду, технічного нагляду, інших органів державного нагляду в межах їх компетенції у встановленому порядку. Перевіряють наявність договорів із цими органами, актів, висновків останньої перевірки.

Питання 3. Сертифікація послуг ресторанного господарства

Розширення сфери послуг, пов'язаних із підвищенням складності економічного і соціального життя, факторів ризику під час використання складного устаткування і технологій, брак часу у споживача зумовлюють необхідність визначення якості їх надання, а згодом й оцінки відповідності якості наданих послуг.

Послуги закладів ресторанного господарства (ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні тощо) сертифікують на відповідність:

- санітарно-гігієнічних і технологічних умов виробництва і реалізації кулінарної продукції – умовам обслуговування споживачів;
- стану матеріально-технічної бази (технологічне і сантехнічне обладнання, ліфти, системи вентиляції, складські приміщення, посуд, меблі тощо) – асортименту кулінарної продукції;

- нормативних і технологічних документів на послуги і кулінарну продукцію – асортименту;
- якості послуг і вимог до персоналу – типу і класу підприємства.

Для проведення попередньої оцінки підприємства під час сертифікації послуг заявник подає такі документи:

1. Статут підприємства.
2. Дозвіл на початок роботи підприємства або оренду приміщень, оформлений згідно з вимогами чинного законодавства.
3. Перелік наявних на підприємстві чинних нормативно-правових і технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг, а також методи контролю і перевірок результатів надання послуг.
4. Узгоджений перелік послуг, що надаються.
5. Обґрунтування типу і класу підприємства (за потреби підтвердження або присвоєння).
6. Опис структури відповідальності за якість надання послуг, що діє на підприємстві.
7. Стислу характеристику підприємства (включаючи структурну схему й опис сполучень між структурними підрозділами).
8. Результати санітарно-мікробіологічних досліджень кулінарної продукції.
9. Документи (договори, довідки, посадові інструкції), що підтверджують забезпечення функціонування засобу розміщення.
10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажів (навчань) і перевірки знань працівників з техніки безпеки.
11. Журнали, що підтверджують проведення інструктажів (навчань) і перевірки знань працівників з пожежної безпеки.

Сертифікацію послуг харчування проводять органи сертифікації послуг ресторанного господарства, акредитовані в УкрСЕПРО, на відповідність вимогам чинних в Україні нормативних документів щодо безпеки життя і здоров'я людей,

збереження їх майна, охорони навколишнього природного середовища.

Мета сертифікації послуг ресторанного господарства: :

– повно й достовірно підтвердити відповідність послуги ресторанного господарства вимогам забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна, охорони навколишнього природного середовища, що встановлені у нормативних документах для цієї послуги, а також іншим вимогам, що згідно з законодавством мають підтверджувати під час сертифікації;

– провести ідентифікацію, випробування кулінарної продукції (за потреби);

– підтвердити тип і клас (для ресторанів, барів) підприємства.

Сертифікацію послуг ресторанного господарства проводять за схемою, яку визначає виконавча група органу сертифікації за узгодженням із заявником до початку робіт із сертифікації послуг і яка залежить від виду послуг ресторанного господарства, його типу та інших вихідних даних.

Під час проведення сертифікації послуг ресторанного господарства перевіряють:

– наявність нормативних і нормативно-технічних документів на послуги, сировину, напівфабрикати, допоміжні матеріали;

– розташування закладу і стан прилеглої території;

– технічні можливості підприємства надавати якісні послуги;

– вимоги до улаштування і вмісту приміщень;

– вимоги до обладнання, інвентарю, посуду, тари;

– вимоги до транспортування, приймання і зберігання харчових продуктів (сировини);

– вимоги до оброблення сировини і виробництва продукції;

– вимоги до роздавання страв і відпускання напівфабрикатів і кулінарних виробів;

– наявність документів на харчові продукти, що надходять на підприємство, які засвідчують якість (посвідчення з якості із зазначенням дати виготовлення і кінцевого терміну реалізації, сертифікат відповідності на продукцію, фітосанітарний сертифікат, ветеринарне свідоцтво, гігієнічний висновок СЕС на імпортовану сировину);

– наявність контролю якості продукції, що надходить на підприємство (м'ясо – з клеймом і ветеринарним свідоцтвом, с/г птиця і яйця – з ветеринарним свідоцтвом і довідкою про благополуччя господарства щодо сальмонельозу, продукція рослинництва – з посвідченням якості), реєстрацію (журнал вхідного контролю), відповідальну особу (завідувача виробництва, кухаря, комірника);

– вимоги до рецептури страв і кулінарних виробів;

– вимоги до персоналу та його особисту гігієну.

Питання 4. Сертифікація систем якості готельних та ресторанних послуг

Заклади готельно-ресторанного господарства мають розробити, документально оформити, впровадити, підтримувати в робочому стані і постійно поліпшувати систему менеджменту якості відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO 9001-2015 «Система управління якістю. Вимоги».

Системи якості сертифікують за моделлю міжнародних стандартів. Вони рекомендовані для готелів, що вже отримали категорію (п'ять зірок).

Етапи підготовки і сертифікації системи якості готельних і ресторанних послуг включають вибір органу із сертифікації системи якості, оформлення договору на проведення сертифікації, передсертифікаційний аудит системи якості, підготовку персоналу до взаємодії з внутрішніми аудиторами.

Метою попередньої оцінки системи якості є визначення готовності готельного підприємства до сертифікації системи якості і доцільності продовжувати роботу із сертифікації.

Після того як готельне підприємство провело внутрішню оцінку системи якості й отримало позитивний результат щодо її функціонування, воно подає заявку до органу сертифікації.

У разі позитивного результату за цим етапом сертифікації підприємству надають висновок щодо можливості проведення третього етапу сертифікації. Перш ніж його розпочинати, орган сертифікації складає програму перевірки, розподіляє обов'язки між членами комісії, готує робочі документи, погоджує з готелем програму перевірки.

Сертифікаційний аудит системи якості включає проведення наради (ознайомлення працівників готелю з метою, обсягами роботи щодо проведення зовнішнього аудиту, методами і процедурами, що при цьому використовуватимуть, погодження календарного плану сертифікації), перевірку процесів забезпечення якості за елементами системи якості, складання акта перевірки. Аудит проводять шляхом збирання та аналізу фактичних даних і реєстрації спостережень у ході перевірки.

На готельному підприємстві дані збирають шляхом:

- опитування персоналу;
- аналізу документів, якими користуються;
- аналізу процесу надання послуги;
- аналізу діяльності функціональних підрозділів і служб;
- аналізу роботи персоналу.
- вивчення й оцінки заходів, яких вживають для поліпшення якості.

Результати перевірки, висновки і рекомендації оформлюють у вигляді акта про результати перевірки системи якості. На його основі на заключній нараді члени комісії із сертифікації надають висновок про відповідність системи якості вимогам стандартів і видають сертифікат відповідності.

Запитання для самоперевірки

1. Наведіть загальні положення сертифікації послуг ресторанного господарства, що їх надають суб'єкти туристичної діяльності.

2. Згідно з якими схемами можуть проводити сертифікацію послуг ресторанного господарства?
3. Як і для чого проводять сертифікацію системи якості закладу харчування?
4. Які етапи передбачає сертифікація послуг ресторанного господарства?
5. Які процедури за заявкою на сертифікацію послуг ресторанного господарства виконує виконавча група органу із сертифікації, щоб ухвалити рішення?
6. Наведіть загальні положення сертифікації готельних послуг.
7. Охарактеризуйте основні визначення сертифікації послуг із розміщення.
8. На основі та з огляду на які нормативні документи проводять сертифікацію готельних послуг?
9. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?
10. Наведіть схему послідовності (етапи) процедур сертифікації систем якості на підприємствах готельного і ресторанного господарства.

Тема 9. Гармонізація критеріїв готельної класифікації. Загальні вимоги до засобів розміщення різних категорій

План

- 1. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.*
- 2. Класифікація підприємств готельного господарства України.*
- 3. Характеристика найпоширеніших систем класифікації готельних господарств.*

Література: 1.4; 4–6; 9; 13–15; 19; 20; інформаційні ресурси.

Питання 1. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів

Для індустрії міжнародного туризму особливо важливе узгодження діяльності підприємств, туроператорів і турагенцій різних країн, вироблення міжнародних стандартів стосовно засобів розміщення, харчування, що їх застосовують у світі для обслуговування туристів.

Однак єдиних міжнародних стандартів поки що не існує. У кожній країні діють національні стандарти, які можуть істотно різнитися. Наприклад, готелі відрізняються не лише категоріями (класифікація, окрім «зірок», за розрядами), а й набором (номенклатурою) пропонованих послуг і вимогами до номерного фонду. Проте це не означає, що взагалі немає жодних загальних критеріїв, які можна покласти в основу міжнародних стандартів.

Протягом другої половини ХХ ст. неодноразово намагалися розробити єдину світову систему класифікації готелів. Перші кроки в цьому напрямі 1952 року зробив Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (МСОТО) – попередник Всесвітньої організації туризму (UNWTO). У 1976–1982 рр.

ці розробки продовжили регіональні комісії UNWTO, в результаті чого були створені і схвалені системи готельної класифікації для кожного регіону.

Попри це багато регіональних систем класифікації готелів мають не обов'язковий, а рекомендаційний характер. На думку експертів (у тому числі Міжнародної готельної асоціації), ухвалити єдиний світовий стандарт класифікації не лише неможливо, а й недоцільно, позаяк готелі просто не можна порівнювати за багатьма характеристиками, наприклад, за місцем розташування (у центрі міста, на курорті тощо), географічними і кліматичними зонами.

У 1985 році на шостій сесії Генеральної асамблеї UNWTO обговорювали гармонізацію регіональних систем класифікації. Секретаріат UNWTO під час розроблення своїх рекомендацій не виходив за межі стандартів, схвалених регіональними комісіями. Наразі міжнародним стандартом вважають документ «Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвалених регіональними комісіями» (UNWTO, Мадрид, 30 листопада 1989 р.), але і він є лише рекомендаційним. У ньому зафіксовані вимоги до окремих характеристик готельного господарства залежно від категорії готелю.

У більшості країн чинні національні стандарти. Окрім того, багато готельних мереж, особливо міжнаціональних, що об'єднують готелі, розташовані в різних країнах і регіонах, запроваджують свої стандарти, забезпечуючи в такий спосіб максимальну конкурентоспроможність своїх підприємств.

**Міжрегіональна гармонізація критеріїв
готельної класифікації на основі
класифікаційних стандартів (витяг)
Схвалена регіональними комісіями COT**

1. Будівля	
1.1. Автономія	
Усі категорії	Будівля готелю фізично автономна від інших будівель або інших частин будинку
1.2. Вхід	
Усі категорії	Окремий вхід, якщо готель займає частину будівлі
Три – п'ять зірок	Вхід до ресторану (кав'ярні тощо) із готелю та з вулиці. Окремий службовий вхід
1.3. Основна і службова сходові клітини	
Три – п'ять зірок	Основна сходові клітина відокремлена від службової сходової клітини (виняток може бути для малоповерхових будівель)
1.4. Мінімальна кількість номерів	
Усі категорії	10 номерів
2. Якісні вимоги	
Усі категорії	Усе устаткування, обладнання і меблі в номерах, санвузлах і громадських приміщеннях розраховані на посилену експлуатацію, функціональні, безпечні, гармонійні і пропорційні щодо приміщень, де вони розташовані. Вимоги до якості будівлі і всього, що в ньому встановлено, зростають із кожною категорією і мають відповідати вартості. Вартість відображає якість матеріалів і праці, використаних

	під час будівництва і виробництва устаткування, обладнання і меблів
Одна зірка	Дешеві будівельні матеріали; прості, масового виробництва, устаткування, обладнання і меблі
Дві зірки	Те саме
Три зірки	Середня вартість будівельних матеріалів, устаткування, обладнання. Меблі на замовлення
Чотири зірки	Висока вартість будівельних матеріалів та устаткування. Обладнання і меблі на замовлення
П'ять зірок	Будівельні матеріали, устаткування, обладнання, меблі (на замовлення) вищої якості. Інтер'єри оформлені авторськими витворами мистецтва
3. Водопостачання	
Усі категорії	Гаряче та холодне водопостачання цілодобово (забезпечення питною водою)
4. Енергопостачання	
Усі категорії	
4.1. Аварійні енергоустановки	Постійне забезпечення електричною енергією
Одна зірка	Аварійне освітлення (акумулятори, газ, свічки)
Дві зірки	
Три зірки	Те саме. Стационарний генератор, що забезпечує основне освітлення і роботу устаткування не менше ніж 24 години
Чотири зірки	Стационарний генератор, що забезпечує електроживлення, опалення, водопостачання, основне освітлення і роботу ліфтів, холодильників, кухонного обладнання
П'ять зірок	Те саме

5. Опалення	
Одна зірка	Опалення за потреби (залежно від місцевих умов і сезону)
Дві зірки	Те саме, але на базі центрального опалення
Три зірки	Те саме, що для готелів «Дві зірки», але з додатковим індивідуальним регулюванням у номерах. Охолодження (кондиціювання) у районах зі спекотним кліматом. Тепловий комфорт (температура від 18 до 25 °С)
Чотири зірки	Те саме, що для готелів «Три зірки», але з кондиціюванням у різних кліматичних зонах протягом року або сезону залежно від погоди. Індивідуальне кондиціювання у номерах і громадських приміщеннях
П'ять зірок	Те саме
5.1. Вентиляція	
Усі категорії	Природна (крізь вікна) та/або примусова у всіх кімнатах і зонах. Вентиляція крізь вікна у номерах, залах ресторану, кухнях, приміщеннях для персоналу
6. Санітарні вимоги (усі категорії)	
6.1. Загальні	Суворе санітарія, чистота, гігієнічність скрізь у будівлі. Прибирання всіх секцій готелю на безперервній основі. Сантехнічне обладнання в робочому стані в будь-який час доби
6.2. Відходи	Збирання у спеціальних контейнерах, щоденне вивезення з будівлі. Зона збирання відходів і контейнери постійно перебувають у хорошому санітарному стані
6.3. Захист від комах і гризунів	Ефективний захист від комах і гризунів у всьому будинку

7. Безпека та охорона	
Усі категорії	Готелі відповідають архітектурним і технічним умовам, мають протипожежне забезпечення і систему пожежного оповіщення, аварійні виходи, сходи, добре помітні інструкції тощо, необхідні для громадських будівель і пов'язані з особливостями готелю. Усе електричне, газове, водо- і каналізаційне обладнання встановлене та експлуатується у суворій відповідності до вимог безпеки і відповідних інструкцій. Безпека гостей та їх речей забезпечена цілодобово
8. Умови для користування інвалідними візками	
Усі категорії	Біля входів до готелю і в деяких номерів, ванних кімнат, туалетів повинні бути полози для прийому інвалідів на візках
9. Технічне обладнання	
9.1. Ліфти для гостей	
Одна зірка	Для готелів, де більше ніж три поверхи
Дві зірки	Для готелів, де більше ніж два поверхи
Три зірки	Те саме
Чотири зірки	Для готелів, де більше ніж один поверх
П'ять зірок	Те саме
<i>Потужність ліфтів: у пропорції до місткості готелю</i>	
9.1.1. Службові ліфти	
Чотири і п'ять зірок	Службові ліфти окремо від ліфтів для проживаючих гостей
9.2. Телефон	
Усі категорії	Телефон для місцевих і міжміських розмов

9.2.1. Телефони у номерах	
Одна зірка	Для внутрішнього зв'язку
Дві зірки	Внутрішній (без виходу за межі готелю). Включення міського телефону на окреме прохання
Три зірки	Для внутрішнього і зовнішнього зв'язку через комутатор готелю
Чотири зірки	Для прямого зв'язку з іншими приміщеннями готелю і з містом
П'ять зірок	Для прямого зв'язку з іншими приміщеннями готелю, містом, країною, для міжміських розмов (якщо є автоматичний набір). Телефон у ванній кімнаті
9.2.2. Телефони на поверхах	
Усі категорії	Принаймні один телефон на поверсі в готелях, де в номерах немає телефонів із виходом за межі готелю (в основному для готелів одна і дві зірки)
9.2.3. Телефони поблизу громадських приміщень у готелях три – п'ять зірок	Біля всіх громадських приміщень
9.2.4. Телефонна кабіна у вестибюлі (платний)	Наявність телефону у службі приймання. Телефонна кабіна у вестибюлі
Одна зірка	Те саме
Дві зірки	Звуконепроникна телефонна кабіна у вестибюлі з міжнародним та міжміським зв'язком
Три зірки	
Чотири зірки	

П'ять зірок	Те саме
10. Номери	
10.1. Розмір	
Усі категорії	Розмір номера дає змогу пересуватися і користуватися всім обладнанням і меблями вільно, зручно і безпечно

Площа номера (м²) за категоріями:

	одномісний	двомісний
Одна зірка	8	10
Дві зірки	8	10
Три зірки	10	12
Чотири зірки	12	14
П'ять зірок	13	16

Примітка. Площа номерів, призначених для приймання значної кількості гостей, збільшена щонайменше на різницю між розмірами одномісного і двомісного номерів. Рекомендації щодо наявності необхідного обладнання та меблів надані в таблиці нижче і примітках до неї.

Рекомендовані стандарти обладнання і меблів у номерах

Обладнання і меблі	Категорія готелю				
	одна зірка	дві зірки	три зірки	чотири зірки	п'ять зірок
2 ліжка (одномісний номер, двомісний номер)	×	×	×	×	×
Простирадла, ковдри, покривала	×	×	×	×	×
Мінімальний розмір 190×80 см (односпальне ліжко)	×	×	×		

Обладнання і меблі	Категорія готелю				
	одна зірка	дві зірки	три зірки	чотири зірки	п'ять зірок
Мінімальний розмір 200×80 см (односпальне ліжко)				×	×
Шафа (гардероб) із вішаком і полицями або комод з ящиками	×	×	×	×	×
Стільці (щонайменше на 1 мешканця)	×	×	×	×	×
Крісло(а)			×	×	×
Тумбочка (одна на гостя)	×	×	×	×	×
Стіл*		×	×		
Письмовий стіл або туалет* (із висувними ящиками)			×	×	×
Люстра на стелі або бра	×	×	×	×	×
Нічна лампа(и)	×	×	×	×	×
Лампа(и) для читання біля крісла або на письмовому столі			×	×	×
Світлоізоляція (щільні штори)	×	×	×	×	×
Дзеркало (крім ванної кімнати)		×	×	×	×
Перемикачі освітлення біля входу і в ліжку	×	×	×	×	×

Обладнання та меблі	Категорія готелю				
	одна зірка	дві зірки	три зірки	чотири зірки	п'ять зірок
Килимки	×	×	×	×	×
Килими**			×	×	×
Коврал**	×	×			
Радіо (центральне музичне мовлення, включають мешканці)			×	×	×
ТБ за додаткову платню***			×		
Чорно-біле			×		
Кольорове***				×	×
Відео***				×	×
Кошик для сміття	×	×	×	×	×
Письмова інформація про готель (тарифи, аварійні виходи тощо)	×	×	×	×	×
Попільничка(и)	×	×	×	×	×
Табличка «Не турбувати»	×	×	×	×	×
Підставка для багажу		×	×	×	×
Вентилятор****	×	×	×	×	×
Графин з питною водою і склянки	×	×	×	×	×
Мініхолодильник або мінібар				×	×
Письмове приладдя			×	×	×

Примітки:

* Стіл або письмовий стіл (туалет) у готелях «три зірки».

** Килими або коврал у готелях чотири – п'ять зірок.

*** Якщо є телебачення (у тому числі кольорове). У районах, де немає телебачення, в усіх номерах встановлюють відеообладнання. Відеообладнання у готелях «п'ять зірок» є окремою послугою, незалежно від наявності телебачення.

**** Вентилятор обов'язковий у спекотних і вологих районах. У готелях більш високої категорії вентилятори можуть доповнювати систему кондиціонування.

12. Загальне сантехнічне обладнання

<p>12.1. Ванні кімнати загального користування на поверхах.</p> <p>12.1.1. Кількість.</p> <p>Усі категорії (для номерів без ванних кімнат).</p> <p>12.1.2.</p> <p>Устаткування та обладнання.</p> <p>Усі категорії</p>	<p>1 ванна кімната на 5 номерів без санвузла або 2 ванні кімнати на кожному поверсі (одна для чоловіків, друга – для жінок).</p> <p>Холодна і гаряча вода через комбінований змішувач в умивальнику, душі, ванні, біде; вентиляція, умивальник із дзеркалом, лампою, полицею для особистих речей; електричний штепсель із зазначенням напруги, унітаз, туалетний папір*, біде*, душ (душова кабіна)**, ванна (з душем і шторою)**, рушник***, мило, кошик для сміття</p>
<p>* Цих предметів може не бути, якщо є окремий туалет, окрім ванної кімнати.</p> <p>** Одне або інше.</p> <p>*** Якщо є унітаз. Полотняний рушник можуть замінити паперовим або електросушаркою, позаяк гість користується рушником зі своєї кімнати.</p>	
<p>12.2. Туалети загального користування на поверхах</p>	

12.2.1. Кількість	
Усі категорії (для номерів без туалетів)	1 туалет на 5 номерів або 2 туалети на кожному поверсі (один для чоловіків, другий – для жінок)
12.2.2. Устаткування та обладнання. Усі категорії	Унітаз, туалетний папір, умивальник із холодною і гарячою водою через змішувач, дзеркало, мило, рушник (паперові рушники або електросушарка), біде з гарячою і холодною водою, кошик для сміття
12.3. Громадські туалети. Усі категорії	У зонах або біля них влаштовують громадські туалети для мешканців і відвідувачів. Обов'язкове обладнання: унітаз, туалетний папір, умивальник із гарячою і холодною водою через змішувач, дзеркало, мило, рушник (паперові рушники або електросушарка), кошик для сміття, вентиляція
13. Громадські зони	
Усі категорії	У всіх коридорах і зонах номерів цілодобово хороше природне або штучне освітлення
Три – п'ять зірок	У коридорах і зонах номерів килимове покриття або коврал, або спеціальне покриття (мозаїка, паркет тощо)
13.2. Вестибюль. Усі категорії	У вестибюлі (зоні приймання) – стільці, крісла або дивани у кількості відповідно до місткості готелю
Три – п'ять зірок	У зоні приймання – кавові та/або письмові столи, спеціальне покриття підлоги або килими (коврал), рослини, музичне мовлення, яке можна використовувати для оголошень

14. Додаткові приміщення і зони, пов'язані з проживанням, харчуванням, відпочинком та охороною здоров'я

Одна зірка	Громадська зона (окрема кімната, частина кімнати або хол) із вішалкою, музичним та/або телевізійним пристроєм, призначена для подавання сніданків і зустрічей мешканців із відвідувачами
Дві зірки	Мають бути: кімната відпочинку з музичним мовленням, телевізором, газетами, журналами, у якій може розміститися принаймні третина мешканців; громадська зона з вішалками, де можуть подавати сніданки (це може бути кімната для сніданків, обідня зала, кав'ярня, кафе тощо); ресторан (обідня зала) або ресторан, у якому швидко подаватимуть принаймні легкі закуски під час обіду і вечері (не обов'язково, якщо готель розташований неподалік від такого незалежного закладу)
Три зірки	Мають бути: кімната відпочинку з музичним мовленням і ТБ, газетами і журналами (площа разом із залом приймання має забезпечувати одночасне розміщення принаймні третини гостей); гардероб поруч із громадськими приміщеннями; окрема зала для сніданків (або кафетерій, де подають сніданки); окремий бар; ресторан (обідня зала) або кафетерій, де подають принаймні легкі закуски і де можна одночасно розмістити не менше ніж половину мешканців

Чотири зірки	<p>Декілька окремих приміщень (спальня, вітальня, ванна кімната, окремий туалет) або кілька номерів, які можна з'єднати, утворивши тимчасові апартаменти, або і те, й інше; гардероб поблизу громадських приміщень і зон; кімната(и) відпочинку або окремі зали з музичним мовленням, ТБ, газетами, журналами, де подають напої; кафетерій (для сніданків і легких закусок); окремий бар, ресторан (принаймні дві зали); банкетна зала, яку можна трансформувати у конференц-залу з відповідним обладнанням для проведення конференцій; танцювальна зала або дискотека, або нічний клуб (замість них може бути танцювальний майданчик в одній із зал ресторану); перукарня або салон краси; сауна або плавальний басейн, або оздоровчий центр (можливі їх комбінації); кімната першої медичної допомоги</p>
<p><i>Примітка.</i> Загальна кількість посадкових місць у кафе і ресторані має відповідати кількості місць у готелі</p>	
П'ять зірок	<p>Декілька незалежних апартаментів різних типів і низка номерів, які можна з'єднати, утворивши тимчасові апартаменти; гардероби поблизу громадських приміщень і зон, кімната(и) відпочинку та окремі вітальні з музичним мовленням, ТБ, газетами, журналами, де подають напої; кафетерій (для сніданків і легких закусок), окремий бар; ресторани, в одному з яких є умови для виступів музикантів; окремі кабінети</p>

	в ресторані; банкетні зали; конференц-зали з повним обладнанням для проведення конференцій; нічний клуб; танцювальна зала або дискотека; перукарня або салон краси; сауна; спортзала або оздоровчий центр; плавальний басейн; кімната першої медичної допомоги
<i>Примітка.</i> Загальна кількість посадкових місць у кафетерії і залах ресторану має перевищувати кількість місць в готелі	
15. Кухня	
Усі категорії	Обладнання, кухонне приладдя, посуд, скло чисті, гігієнічні, практичні, їх утримання гарантує здоров'я, забезпечує ефективне, безперебійне обслуговування. Технічне й технологічне устаткування утримують у справному стані. Потужність кухні відповідає кількості посадкових місць в торговельних залах
15.1. Зберігання харчових продуктів	
Усі категорії	Порядок зберігання харчових продуктів відповідає загальним вимогам щодо зберігання харчових продуктів на підприємствах ресторанного господарства, в тому числі щодо вентиляції, охолодження, захисту від пилу, комах і гризунів. Для цього встановлюють і використовують відповідні устаткування і механізми, зокрема, холодильники, морозильники, контейнери, які щільно закриваються

15.2. Питна вода	
Усі категорії	Якщо немає гарантії якості водопровідної води, використовують спеціальні установки для оброблення води, щоб забезпечити її придатність для пиття. Лід для напоїв виробляють винятково з питної води. Мінімальний запас питної води забезпечують цілодобово у тих зонах готелю, де термінову потребу у питній воді не можна забезпечити ззовні
16. Зони поза будівлі готелю	
16.1. Автостоянка/ гараж	
Одна зірка	Вільний під'їзд до готелю. Резервування частини автостоянки для тих, хто мешкає у готелі
Дві зірки	Те саме
Три зірки	Автостоянка із кількістю місць, що відповідають середньому числу мешканців
Чотири зірки	Крита автостоянка та/або гараж, здатні прийняти автомобілі всіх, хто проживає, і частини відвідувачів. Цілодобова охорона
П'ять зірок	Те саме, але із загальним обслуговуванням автомобілів
17. Готельні послуги	
Усі категорії	Служба приймання (цілодобове приймання); зміна білизни перед заїздом нового гостя (рушники змінюють для кожного мешканця щодня); невідкладна медична допомога; зберігання цінностей; прання; поштове обслуговування, включаючи доставку і відправлення пошти, продаж поштових марок і поштового приладдя

Одна зірка	Піднесення багажу приїжджих на їх прохання; зміна постільної білизни двічі на тиждень; подавання сніданку в номер (якщо немає зали для сніданків)
Дві зірки	Піднесення багажу; зміна постільної білизни двічі на тиждень; подавання сніданку в номер; хімчистка
Три зірки	Піднесення багажу; зміна постільної білизни щодня; подавання сніданку в номер; подавання сніданків у залі для сніданків із 7:00 до 10:00; подавання їжі і напоїв у номер із 7:00 до 24:00; робота вітальні-кафе і кафе-бару до 24:00; хімчистка; поштове обслуговування; приймання до оплати кредитних карток; служба пошуку тих, хто проживає в готелі, або система оповіщення; туристська інформація у службі приймання; бронювання квитків на розважальні програми в готелі та культурні заходи; обмін валюти; виклик таксі; продаж газет, книжок, листівок, тютюнових виробів і фотоприладдя
Чотири зірки	Швейцари; піднесення багажу; зміна постільної білизни щодня; додаткове прибирання номерів на прохання тих, хто проживає, до 24:00; подавання сніданку в номер із ранковою газетою; подавання сніданків у залі для сніданків із 7:00 до 10:00; подавання в номер обіду, вечері, пізньої вечері до 24:00; цілодобове подавання в номер напоїв і легких закусок; цілодобова робота вітальні-кафе і кафе-бару; термінові

	<p>послуги пральні (прання, прасування); хімчистка; поштове обслуговування, замовленої кореспонденції і телексів; приймання для розрахунків кредитних карток; цілодобовий обмін валюти; служба пошуку тих, хто проживає в готелі, або радіоповіщення; продаж і бронювання квитків на різні види транспорту; розважальні програми в готелі та культурні заходи; туристське обслуговування (туристська інформація, екскурсії, гіді-перекладачі, страхування тощо); виклик таксі; продаж газет, книжок, листівок, тютюнових виробів та фотоприладдя; продаж сувенірів і косметики</p>
<p>П'ять зірок</p>	<p>Швейцари; піднесення багажу; зміна постільної білизни щодня; додаткове прибирання номерів на прохання мешканців цілодобово; подавання сніданку в номер із ранковою газетою; подавання сніданків у залі для сніданків із 7:00 до 11:00; подавання іншого харчування і напоїв у номер цілодобово; цілодобова робота вітальні-кафе, кафе-бару і кафетерію; термінові послуги пральні (прання, прасування); хімчистка; поштове обслуговування, включаючи відправлення замовленої кореспонденції, а також телетайпу і телефаксу; індивідуальні сейфи для зберігання цінностей; приймання до оплати кредитних карток; цілодобовий обмін валюти; служба пошуку тих, хто проживає в готелі; радіоповіщення;</p>

	продаж і бронювання квитків на різні види транспорту; розважальні програми в готелі та культурні заходи; туристське обслуговування (туристська інформація, екскурсії, гіді-перекладачі, страхування тощо); виклик таксі та оренда авто; автобус або мініавтобус (безоплатно для тих, хто проживає), якщо готель розташований не в центрі міста і не має зв'язку із громадським транспортом; продаж газет, книжок, листівок, тютюнових виробів, фотоприладдя; продаж сувенірів і косметики; продаж квітів
18. Обслуговуючий персонал	
18.1. Кваліфікація	
Усі категорії	Весь обслуговуючий персонал проходить професійну підготовку. Ступінь підготовки і спеціалізація мають відповідати рівню послуг, що вони надають. Щонайменше один працівник проходить підготовку з питань забезпечення безпеки тих, хто проживає в готелі, та один – з питань безпеки у сфері ресторанного господарства
18.1.1. Знання іноземних мов	
Одна зірка	Достатньо, якщо працівники служби приймання знають одну іноземну мову міжнародного спілкування або мову, найбільш вживану іноземними клієнтами в цьому районі
Дві зірки	Те саме

Три зірки	Весь персонал, що контактує з тими, хто проживає в готелі, знає в необхідному обсязі щонайменше дві мови міжнародного спілкування або інші мови, найбільш вживані іноземними клієнтами в цьому районі
Чотири зірки	Те саме, але хороше знання мов
П'ять зірок	Усі працівники основних служб знають мови міжнародного спілкування або інші мови, найбільш вживані іноземними клієнтами в цьому районі. Весь персонал, що контактує з мешканцями, вільно володіє щонайменше трьома такими мовами
18.2. Медичні вимоги	
Усі категорії	Весь персонал має бути здоровий. Усі працівники проходять періодичний медичний огляд і мають на руках відповідний сертифікат
18.3. Поведінка	
Усі категорії	Персонал здатен створити у готелі атмосферу гостинності, проявляє щодо мешканців щирість, терпіння, стриманість, готовий доброзичливо виконати прохання гостя
18.4. Уніформа	
Усі категорії	Персонал, що контактує з тими, хто проживає, носить уніформу, в тому числі особистий значок, на якому зазначені ім'я та прізвище. Форма завжди чиста і в хорошому стані
18.5. Умови для персоналу	

Усі категорії	Для персоналу створюють окремі умови для санітарії, відпочинку і харчування. Обсяг таких умов відповідає чисельності персоналу
18.6. Чисельність персоналу	
Усі категорії	Персоналу має бути стільки, щоб він міг забезпечити ефективно і безперервне обслуговування клієнтів

Рекомендації щодо числа працівників на 10 номерів у готелі (щонайменше):

Одна зірка	4 і більше
Дві зірки	6 і більше
Три зірки	8 і більше
Чотири зірки	12 і більше
П'ять зірок	20 і більше

Питання 2. Класифікація підприємств готельного господарства України

Відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 4527:2006 (Засоби розміщення, терміни та визначення) на території нашої держави функціонують підприємства готельного господарства.

Колективні засоби розміщення: готель, агроготель, акватель, апартамент-готель, база відпочинку, ботель, будинок відпочинку, гостьовий будинок, готельно-офісний центр, гуртожиток, дитячий табір, кемпінг, клуб-готель, конгрес-готель, конгрес-центр, круїзне судно, курортний готель, мотель, готель-люкс, готель-резиденція, палац-готель, пансіонат, профілакторій, санаторій, табір праці та відпочинку, туристична база, туристичний комплекс, туристичний потяг, гірський притулок, флотель, хостел.

Індивідуальні засоби розміщення: бунгало, гостьова квартира, гостьова кімната, дача, караван, збірно-розбірний

караван, караван-будиночок, котедж, намет, намет-причіп, сільський будинок, фермерський будинок.

Рівень комфорту готелів визначається технічним оснащенням, складом і якістю номерного фонду, набором послуг, що надаються. Рівень комфорту на сьогодні покладений в основу понад тридцяти відомих у світі систем класифікації готелів.

Найпоширеніша серед них є європейська, або, як її часто називають, система «зірок», що базується на французькій національній системі класифікації. Це поділ готелів за категоріями від однієї до п'яти зірок. Таку систему застосовують і в Україні.

Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 (Класифікація готелів) встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності. ДСТУ містить загальні вимоги до готелів, а саме: готелі та аналогічні засоби розміщення класифікують за категоріями, що визначаються комплексом вимог до матеріально-технічної оснащеності; переліку послуг, що надаються; кваліфікації персоналу.

Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають – п'ятьма зірочками (*****), найнижчу – однією (*).

Мотелі класифікують за категорією чотири зірки. Вимоги до кожної категорії готелів, наведені в стандарті, є мінімальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі.

ДСТУ 4269:2003 (Класифікація готелів) регламентує загальні вимоги до готелів усіх категорій.

1. Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, впорядковану й освітлену прилеглу територію, майданчик із твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу до ресторан – вівіску з його назвою.

2. Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю і використовуване технічне устаткування мають відповідати вимогам ДБН В 2.2-9.

3. Умови у готелі мають гарантувати безпеку життя,

здоров'я туристів, збереження їх майна, захист навколишнього середовища.

4. Готелі оснащують інженерними системами й устаткуванням, що забезпечують: постійне електропостачання; гаряче і холодне водопостачання (цілодобово); каналізацію; опалення із температурою в межах 18...22 °С у житлових і громадських приміщеннях; вентиляцію (природну або примусову), що забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню в номери і громадські приміщення сторонніх запахів; телебачення (у всіх номерах); телефонний зв'язок; освітлення у номерах: природне (не менше ніж одне вікно), штучне за допомогою ламп розжарювання, люмінесцентних ламп, у коридорах – цілодобове освітлення.

5. Готелі розміщують у сприятливих екологічних умовах.

6. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, передбачають устаткування для задоволення потреб осіб з інвалідністю.

7. У готелі створюють усі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу оснащують сучасним устаткуванням, зокрема санітарним, що відповідає категорії готелю. Окрім того, у розділі 5 ДСТУ 4269:2003 (Класифікація готелів) визначають вимоги до різних категорій готелів за 134 позиціями, що згруповані у 13 підрозділів, а саме:

- 1) облаштування території, зовнішні елементи благоустрою;
- 2) громадські приміщення;
- 3) загальне технічне устаткування;
- 4) номерний фонд;
- 5) технічна оснащеність номерів;
- 6) оснащеність номерів меблями й інвентарем;
- 7) санітарне обладнання номерів;
- 8) устаткування санітарних об'єктів загального користування;

- 9) приміщення для надання послуг харчування;
- 10) додаткові приміщення для надання інших послуг;
- 11) послуги;
- 12) послуги харчування;
- 13) вимоги до персоналу та його підготовленості.

Кабінет Міністрів України своєю постановою від 29.07.2009 № 803 затвердив Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), а саме:

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

– готелям встановлюють такі категорії: п'ять зірок, чотири зірки, три зірки, дві зірки та одна зірка;

– іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг із тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорію встановлюють за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий, п'ятий рівні);

– категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг із тимчасового розміщення, встановлює уповноважений орган зі встановлення категорій готелям.

Забороняється використовувати «зірки» як знак відповідності готелю певній категорії без її підтвердження у встановленому чинним законодавством порядку.

На сьогодні критерії класифікації готелів, встановлені ДСТУ 4269:2003 (Класифікація готелів), вже дещо застаріли.

Нові критерії оцінки, ймовірно, ґрунтуватимуться на європейських стандартах Hotelstars Union, які передбачають більш об'єктивну оцінку рівня та якості послуг.

Питання 3. Характеристика найпоширеніших систем класифікації готельних господарств

Нині, за даними Міжнародної готельної асоціації (МГА), офіційна система класифікації готелів прийнята у 64 країнах світу. В 11 країнах вона перебуває в стадії розроблення, а у 58 готелі не мають єдиної класифікації.

Сьогодні у світі діє близько 30 різних національних систем класифікацій готелів – система зірок від 1 до 5; система літер – А, В, С; система «корон», або «ключів», «діамантів» тощо.

У більшості країн світу систему класифікації готелів встановлюють державні органи управління. У процесі класифікації підприємств готельного господарства використовують певні критерії, що характеризують рівень комфорту. Рівень комфорту готелів визначається їх технічним оснащенням, складом і якістю номерного фонду, набором послуг тощо.

Найпоширеніші класифікації:

- система зірок, яку застосовують у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні та низці інших країн;
- система літер, якою користуються у Греції;
- система «корон», характерна для Великої Британії;
- система розрядів тощо.

Відповідно до французької національної системи готелі поділяють на п'ять категорій (від однієї до п'яти зірок, або чотири зірки – «люкс»).

Ця система не є універсальною. Щоб отримати певну категорію, підприємство готельного господарства має відповідати вимогам, встановленим для конкретної категорії щодо: кількості номерів із певною площею; наявності ресторану або кафе; наявності стоянки для автомобілів; наявності різного устаткування (опалення, телефони, гаряче і холодне водопостачання, ліфти, звукоізоляція, кондиціонування тощо); переліку послуг і кваліфікації працівників. Французька система ґрунтується на забезпеченні обладнанням номерів, окремих елементах комфорту і розмірі загальних приміщень. Тому у Франції підприємства готельного господарства класифікують дещо інакше, ніж у Європі (одна – п'ять зірок) або Америці (бюджет – люкс).

Із 2006 року Греція офіційно перейшла на стандартну класифікацію готелів із наданням зірок від однієї до п'яти. До цього грецькі власники готелів дотримували такого розподілу готелів: de luxe, А, В, С, D, Е, які за зірковою класифікацією відповідають рівню чотирьох, трьох, двох та однієї зірки. Але попри наведену класифікацію, засоби розміщення однакової категорії істотно відрізняються один від одного.

De luxe – п'ять – чотири зірки – відповідають міжнародним стандартам.

D, Е – одна зірка – найменш комфортні засоби розміщення – апартаменти (скромні квартирки у невеликих будинках).

С – одна – дві зірки – надають мінімальний набір послуг, місце розташування – на березі моря.

В – дві – три зірки – якщо знаходяться у курортній зоні, майже завжди розташовуються на узбережжі.

А – чотири зірки – відрізняються більш високим рівнем обслуговування.

Сьогодні класифікацією займається Грецька національна туристична організація (*Greek National Tourism Organisation – GNTO*).

Доволі складною є система класифікації підприємств готельного господарства у Великій Британії, де використовують традиційну зіркову систему, але, як правило, на фасаді будівель зображують не зірки, а корони.

Щоб перейти з корон на зірки, слід від кількості корон відняти одну. Найбільш уживаною є класифікація, яку запропонувало Британське управління подорожей – *British Travel Authority* (ВТА). За нею підприємства готельного господарства поділяють так:

– одна зірка – бюджетні готелі, що зазвичай розташовані у центрі міста і мають мінімум зручностей;

– дві зірки – готелі туристичного класу, що мають ресторани і бар;

– три зірки – готелі середнього класу, у яких рівень обслуговування достатньо високий;

– чотири зірки – готелі першого класу із дуже високою комфортністю проживання та відмінним рівнем обслуговування;
– п'ять зірок – готелі вищої категорії, які забезпечують рівень проживання та обслуговування екстракласу.

Окрім того, для приватних категорій житла вводять свої символи (позначення), наприклад, сімейний готель (маленький готель для однієї сім'ї) – «алмази», апартаменти – «ключі».

Для готелів Великої Британії існує цілих три типи зірок: чорні, червоні і золоті.

Спочатку, як правило, готелям присвоюють зірки від однієї до п'яти чорного кольору. Вони характеризують відповідність підприємств єдиним прийнятим у країні стандартам.

Окрім чорних зірок, готелям присвоюють додаткові оцінки у відсотках умовного еталону, відповідно до якого якість коливається від 50% – мінімум (нижче за нього готель переводять у нижчу категорію) до 85% – максимум. Тоді готелю присвоюють додаткову відзнаку – червона зірка.

Золоті зірки AA – це знак особливого класу. Його встановлюють за результатами інспекції представників *Royal Automobile Club* (Королівський автомобільний клуб). Це інша, не менш авторитетна організація, ніж AA. Ця сама організація проводить класифікацію придорожніх готелів, мотелів і фермерських будиночків – до 5Q (англ. *quality* – якість) і ресторанів – від однієї до п'яти «розеток».

У готелях Великої Британії, точніше, в готелях Англії, збереглася і стара система оцінки, а саме: готелям присвоюють не зірки, а корони. Якість готелів, яким присвоїли корони, підтверджує Англійська Туристична Рада (*English Tourist Board*). За цією системою оцінки диференціюють за шістьма критеріями. Найнижчий – це статус *listed* (англ. – занесені до реєстру). Він передбачає мінімум зручностей, проте слугує свого роду гарантією того, що в готелі підтримують стандарти чистоти.

Після *listed* готелі Великої Британії диференціюють за звичним принципом від однієї до п'яти корон. Щоб перейти на систему зірок, від числа корон віднімають одну, тобто наявність трьох корон свідчить про рівень двох зірок.

Особливістю рейтингу корон є *ensuite* – готельні номери, у яких є прямий вхід зі спальні до ванної кімнати. Таких номерів має бути принаймні третина у готелях Великої Британії класу три корони» та в усіх номерах готелів класу п'ять корон.

Рейтинг корон використовують як для великих готелів Лондона, Манчестера, Ліверпуля та інших британських міст, так і для невеликих готелів за типом *Bed and Breakfast*.

Асоціація готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) має свою міжнародну класифікацію. Вона побудована за принципом французької або європейської системи, лише категорія готелів визначають не зірками, а сонечками. Знак має вигляд половинки сонця, що сходить на фоні неба. Категорію готелю визначають експерти Асоціації.

Запитання для самоперевірки

1. Які засоби розміщення функціонують на території нашої держави відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 4527:2006?
2. Що належить до колективних засобів розміщення?
3. Що належить до індивідуальних засобів розміщення?
4. За якими п'ятьма категоріями класифікують готелі?
5. Які регламентують вимоги до готелів усіх категорій?
6. Назвіть найпоширеніші системи класифікації готельних господарств.

Рекомендована література

1. Закони України:

- 1.1. «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315- VII;
- 1.2. «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015 № 124-VIII;
- 1.3. «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР;
- 1.4. «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 № 1314-VII;
- 1.5. «Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державними членами, з іншої сторони» від 16.09.2014 № 1678-VII;
- 1.6. «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII;
- 1.7. «Про туризм» від 15.09.1995 №324/95-ВР.

2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про утворення Українського науково-дослідного і навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 21.08.2003 № 1337.

3. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації» від 26.11.2014 № 1163-р.

4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 – (Чинний від 01.10.2006). – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. – (Національний стандарт України).

5. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – (Чинний від 23.12.2004) – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. (Національний стандарт України).

6. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 23.12.2004]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 11 с. (Національний стандарт України).

7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 № 19.

8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджені наказом Мінекономіки та з питань євроінтеграції України від 24.07.2002 № 219.

9. Угода про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації від 22.11.2007.

10. Боженко Л. І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація : Навч. посіб. / Л. І. Боженко. – Львів : Львівська політехніка, 2002. – 295 с.

11. Бубела Т. З. Методи та засоби визначення показників якості продукції : Навч. посіб. / Т. З. Бубела, П. Г. Столярчук, Є. В. Походило, М. С. Міхалева, В. М. Ванько. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 292 с.

12. Куць В. Р. Кваліметрія : Навч. посіб. / В. Р. Куць, П. Г. Столярчук, В. М. Друзюк. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 256 с.

13. Мицик Б. І. Основи стандартизації, сертифікації і менеджменту якості : Навч. посіб. / МОН України. ЛНУ імені І. Франка / Б. І. Мицик, С. Й. Сажинець. – Львів : ВЦ ЛНУ імені І. Франка, 2001. – 192 с.

14. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : Навч. посіб. / Асоц. товарної нумерації «ЄАН Україна», Терноп. акад. нар. госп-ва / В. І. Павлов, О. В. Мишко, І. В. Опьонова, Н. В. Павліха. – Вид. 2-ге, допов. – К. : Кондор, 2009. – 230 с.

15. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : Підруч. / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – 2-ге вид., перероб. і допов. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 426 с.

16. Самойленко А. А. Сертифікація продовольчих товарів : Навч. посіб./ А. А. Самойленко. – Київ. нац. торг-екон. ун-т. – К., 2006. – 212 с.

17. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : Підруч. / Г. А. Саранча. – К. : ЦНЛ. – 2006. – 668 с.

18. Тарасова В. В. та ін. Метрологія, стандартизація і сертифікація : Підруч. / МОН України. Держ. агроекологічний ун-т / В. В.Тарасова, А. С. Малиновський, М. Ф. Рибак. – К. : ЦНЛ, 2006, – 264 с.

19. Тіхосова Г. А. Сертифікація товарів та послуг : Навч. посіб. для вузів / Г. А. Тіхосова, О. Ф. Богданова, О. О. Горач. – Херсон : Олді-плюс, К. : Видавництво Ліра-К, 2013. – 328 с.

20. Топольник В. Г. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю : Навч. посіб. / В. Г. Топольник, М. А. Котляр; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Туган-Барановського. – Львів : Магнолія. – 2009. – 212 с.

21. Чурсіна Л. А. Стандартизація продукції та послуг : Навч. посіб. для вузів / Л. А. Чурсіна, О. П. Домбровська, Н. І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс. – К. : Видавництво Ліра-К, 2013. – 226 с.

22. Янушкевий Д. А. Стандартизація, сертифікація, метрологія / Д. А. Янушкевий, Е. В. Білецький. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ, 2014.

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

2. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>

3. Офіційний сайт Державного підприємства Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua>

4. Офіційний сайт Державного підприємства «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dndi-systema.lviv.ua>

5. Офіційний сайт Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://.ukrndnc.org.ua>