

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**  
**імені О.М. БЕКЕТОВА**

---

Кафедра туризму і готельного господарства

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**  
Декан факультету менеджменту  
  
“\_\_\_\_\_” (Писаревський І.М.)  
\_\_\_\_\_ 2014 року  
М.П.  


**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ФПНЗЕ 9 "СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ, МЕТРОЛОГІЯ"**



**галузь знань 1401 Сфера обслуговування**

**напрямок підготовки 6.140101 Готельно-ресторанна справа**

**факультет менеджменту**

**2014 – 2015 НАВЧАЛЬНИЙ РІК**

Робоча програма з дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа», 2014

Розробники: к.т.н., доц. Погасій С.О.   
ст. викл. Краснокутська Ю.В. 

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри туризму і готельного господарства

Протокол від «28» серпня 2014 року № 1

Завідувач кафедри  (д.е.н., проф. Писаревський І.М.)

Програма відповідає формі Робочої програми навчальної дисципліни, що затверджена Наказом по ХНУМГ ім. О.М. Бекетова від 24 лютого 2014 р. № 46-01.

Методист НМВ  (  ) « 1 » 10 2014 р.

© ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2014

© С.О. Погасій, Ю.В. Краснокутська, 2014

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3,5	Нормативна	Рік (роки) підготовки	
		2-й	3-й
		Семестр(и)	
		4-й	6-й
Загальна кількість годин – 126	Галузь знань: 1401 – «Сфера обслуговування»	Лекції:	
Модулів – 1	Напрямок підготовки: 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»	32 год.	6 год.
Змістових модулів (ЗМ) – 2		Практичні, семінарські:	
Розподіл: тижневих годин для денної форми: - аудиторних – 3; - самостійної роботи студента – 4,9; семестрових годин для заочної форми: - аудиторних – 16; - самостійної роботи студента – 110.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Самостійна робота:	
		78 год.	110 год.
		у тому числі індивідуальне завдання:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІЗ): розрахунково-графічна робота (РГР)		18 год.	18 год.
		Вид контролю:	
		Екзамен	Екзамен

### Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить для денної форми 38 % до 62 %, для заочної форми 13 % до 87%.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни: вивчення основних положень метрології, стандартизації і сертифікації та підходів до їх застосування в управлінні готельними та ресторанными підприємствами.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» є набуття компетентностей на основі засвоєння основних теоретичних положень та придбання необхідних практичних навичок, що дозволяють ефективно застосовувати основні положення метрології, стандартизації і сертифікації в управлінні готельними та ресторанными підприємствами.

У результаті вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» студент повинен:

### *знати:*

- визначення поняття «фізична величина»;
- визначення поняття «вимірювання»;
- класифікацію вимірювань;
- принципи та методи вимірювань;
- основні положення про засоби вимірювальної техніки;
- відомості про еталони;
- визначення похибок вимірювання;
- основи кваліметрії та управління якістю продукції;
- основні положення керування метрологічною діяльністю на міжнародному та регіональному рівнях,
- відомості про міжнародні організації та документи у сфері метрології;
- основи керування метрологічною діяльністю в державі;
- основні положення з керування метрологічним забезпеченням на підприємствах;
- сутність стандартизації;
- класифікацію стандартизації та стандартів;
- основні положення керування діяльністю з стандартизації на міжнародному та регіональному рівнях;
- відомості про міжнародні організації та документи у сфері стандартизації;
- основні положення про Державну систему стандартизації в Україні;
- існуючий порядок розроблення, впровадження і застосування стандартів, технічних умов та інших документів;
- джерела техніко-економічної ефективності стандартизації;
- сутність сертифікації;
- відомості про закордонний досвід з сертифікації;
- основні положення про державну систему сертифікації УкрСЕПРО;
- вимоги до організації діяльності органів з сертифікації в Системі УкрСЕПРО;

- правила проведення процедур сертифікації продукції, робіт, послуг;
- правила проведення процедур сертифікації систем якості;
- перспективи розвитку діяльності з стандартизації та сертифікації в Україні;

***вміти:***

- використовувати систему фізичних величин SI;
- класифікувати вимірювання;
- користуватися засобами вимірювальної техніки, що застосовуються в професійній діяльності;
- визначати основні метрологічні характеристики засобів вимірювальної техніки;
- роботи вимірювання різних фізичних величин, що використовуються в професійній діяльності;
- визначати та аналізувати похибки вимірювань;
- класифікувати стандарти;
- працювати з стандартами, технічними регламентами, технічними умовами та іншими документами, що використовуються в професійній діяльності;
- організувати роботи на готельних та ресторанних підприємствах з метрологічної діяльності та стандартизації;
- організувати роботи на готельних та ресторанних підприємствах з сертифікації продукції, послуг, систем управління якістю;
- працювати з законодавчою, нормативно-правовою базою в галузі метрології, стандартизації, сертифікації;

***мати компетентності:***

- застосування теоретичних положень з вимірювань в діяльності підприємств;
- підготовки, проведення та аналізу результатів вимірювань на підприємствах в межах професійної діяльності;
- організації на підприємствах метрологічної діяльності, робіт з стандартизації, сертифікації;
- застосування основних положень стандартів на підприємствах в межах професійної діяльності;
- підготовки та проведення робіт на підприємствах з сертифікації продукції, послуг, систем управління якістю.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 126 годин / 3,5 кредити ECTS.

### 3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ «Стандартизація, сертифікація, метрологія» (3,5 кредити, 126 годин)

Змістовий модуль 1. «Метрологія»

- Тема 1. Місце і роль метрології в теорії пізнання
- Тема 2. Теоретичні основи вимірювань
- Тема 3. Кваліметрія, вимірювання якості
- Тема 4. Управління метрологічним забезпеченням
- Тема 5. Метрологічне забезпечення виробництва

Змістовий модуль 2. «Стандартизація, сертифікація»

- Тема 6. Сутність стандартизації
- Тема 7. Міжнародні, регіональні, національні організації з стандартизації
- Тема 8. Основні положення Державної системи стандартизації України
- Тема 9. Порядок впровадження стандартів і техніко-економічна ефективність стандартизації
- Тема 10. Сутність сертифікації
- Тема 11. Державна система сертифікації УкрСЕПРО
- Тема 12. Діяльність органів з сертифікації в Системі УкрСЕПРО
- Тема 13. Процедура сертифікації продукції, робіт, послуг
- Тема 14. Сертифікація систем якості в системі УкрСЕПРО
- Тема 15. Порядок і правила сертифікації послуг
- Тема 16. Перспективи діяльності зі стандартизації та сертифікації в Україні

### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усьо го	у тому числі					усьо го	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	л		п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>МОДУЛЬ «Стандартизація, сертифікація, метрологія»</b>												
<b>Змістовий модуль 1. «Метрологія»</b>												
Тема 1	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 2	16	8	2	-	-	6	11,5	0,5	2	-	-	9
Тема 3	10	2	2	-	-	6	11	0,5	0,5	-	-	10
Тема 4	9	2	1	-	-	6	10,8	0,3	0,5	-	-	10
Тема 5	9	2	1	-	-	6	10,7	0,2	0,5	-	-	10
<b>Разом за змістовим модулем.1</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>48</b>

Продовження табл.

<b>Змістовий модуль 2. «Стандартизація, сертифікація»</b>												
Тема 6	6	2	1	-	-	3	5,5	0,5	1	-	-	4
Тема 7	7	2	1	-	-	4	4	-	-	-	-	4
Тема 8	4,5	2	0,5	-	-	2	5	0,5	0,5	-	-	4
Тема 9	4,5	2	0,5	-	-	2	5	0,5	0,5	-	-	4
Тема 10	7	2	1	-	-	4	5,5	0,5	1	-	-	4
Тема 11	3,5	1	0,5	-	-	2	5	0,5	0,5	-	-	4
Тема 12	3,5	1	0,5	-	-	2	4	-	-	-	-	4
Тема 13	4	1	1	-	-	2	5	0,5	0,5	-	-	4
Тема 14	4	1	1	-	-	2	5,5	0,5	1	-	-	4
Тема 15	6	1	1	-	-	4	5,5	0,5	1	-	-	4
Тема 16	4	1	-	-	-	3	4	-	-	-	-	4
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44</b>
<b>ІНДЗ (розрахунково-графічна робота)</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>
<b>Усього годин з дисциплін</b>	<b>126</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>126</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>92</b>

### 5. Теми семінарських занять

Семінарські заняття не передбачені навчальним планом

### 6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
<b>МОДУЛЬ «Стандартизація, сертифікація, метрологія»</b>			
<b>Змістовий модуль 1. «Метрологія»</b>			
1	Місце і роль метрології в теорії пізнання	2	0,5
2	Теоретичні основи вимірювань	2	2
3	Кваліметрія, вимірювання якості	2	0,5
4	Управління метрологічним забезпеченням	1	0,5
5	Метрологічне забезпечення виробництва	1	0,5
	<b>Разом за змістовим модулем.1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 2. «Стандартизація, сертифікація»</b>			
6	Сутність стандартизації	1	1
7	Міжнародні, регіональні, національні організації з стандартизації	1	-

Продовження табл.

8	Основні положення Державної системи стандартизації України	0,5	0,5
9	Порядок впровадження стандартів і техніко-економічна ефективність стандартизації	0,5	0,5
10	Сутність сертифікації	1	1
11	Державна система сертифікації УкрСЕПРО	0,5	0,5
12	Діяльність органів з сертифікації в Системі УкрСЕПРО	0,5	-
13	Процедура сертифікації продукції, робіт, послуг	1	0,5
14	Сертифікація систем якості в системі УкрСЕПРО	1	1
15	Порядок і правила сертифікації послуг	1	1
16	Перспективи діяльності зі стандартизації та сертифікації в Україні	-	-
	<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	8	6
	<b>Усього годин з дисципліни</b>	16	10

## 7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачені навчальним планом

## 8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
<b>МОДУЛЬ «Стандартизація, сертифікація, метрологія»</b>			
<b>Змістовий модуль 1. «Метрологія»</b>			
1	Місце і роль метрології в теорії пізнання	6	9
2	Теоретичні основи вимірювань	6	9
3	Кваліметрія, вимірювання якості	6	10
4	Управління метрологічним забезпеченням	6	10
5	Метрологічне забезпечення виробництва	6	10
	<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	30	48
<b>Змістовий модуль 2. «Стандартизація, сертифікація»</b>			
6	Сутність стандартизації	3	4



Продовження табл.

7	Міжнародні, регіональні, національні організації з стандартизації	4	4
8	Основні положення Державної системи стандартизації України	2	4
9	Порядок впровадження стандартів і техніко-економічна ефективність стандартизації	2	4
10	Сутність сертифікації	4	4
11	Державна система сертифікації УкрСЕПРО	2	4
12	Діяльність органів з сертифікації в Системі УкрСЕПРО	2	4
13	Процедура сертифікації продукції, робіт, послуг	2	4
14	Сертифікація систем якості в системі УкрСЕПРО	2	4
15	Порядок і правила сертифікації послуг	4	4
16	Перспективи діяльності зі стандартизації та сертифікації в Україні	3	4
	<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	30	44
	<b>Усього годин з дисципліни</b>	60	92
	ІНДЗ (розрахунково-графічна робота)	18	18
	<b>Усього годин з дисципліни</b>	78	110

## 9. Індивідуальні завдання

При вивченні дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» студенти виконують розрахунково-графічну роботу (РГР) за варіантами згідно окремих методичних вказівок.

РГР виконується з метою закріплення теоретичних знань та придбання навичок розв'язання практичних завдань з дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія».

РГР виконується на протязі семестру і містить шість завдань за змістовим модулем 1 та три завдання за змістовим модулем 2. Загальні витрати часу, необхідного для виконання завдань, за змістовими модулями приблизно однакові, незважаючи на різну кількість завдань.

Завдання № 1–6 виконується при вивченні змістового модулю 1, завдання № 7–9 – при вивченні змістового модулю 2. Виконані завдання захищаються студентом окремо за кожним змістовим модулем.

Захист РГР за кожним з модулів передбачає розгляд і аналіз викладачем результатів виконання кожного завдання, а також відповідь студента на 1–2 запитання стосовно кожного завдання. Оцінки, одержана за РГР враховується в оцінці з дисципліни.

## 10. Методи навчання

Теоретичні і практичні положення дисципліни вивчаються студентами в процесі роботи над лекційним курсом, під час практичних занять, а також при виконанні самостійної роботи з навчальною літературою і розв'язанні завдань розрахунково-графічної роботи.

Поточний модульний контроль проводиться оцінюванням виконання студентами модульних тестових контрольних завдань, а також завдань розрахунково-графічної роботи. Остаточна оцінка знань студентів з дисципліни – інтегральна (100-бальна).

## 11. Методи контролю

Методи контролю знань студентів:

1. Контроль по темах (усне опитування, тестові завдання) з зазначенням кількості балів, які можна отримати за кожен модуль та за модуль в цілому, передбачають 100-бальну систему оцінювання.
2. Виконання розрахунково-графічної роботи.
3. Іспит, що проводиться письмово.

## 12. Розподіл балів, які отримують студенти

Для денної та заочної форми

Іспит

Поточне тестування та самостійна робота																Індивідуальне завдання (РГР)	Підсумковий контроль (іспит)	Сума
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2													
Т.1	Т.2	Т.3	Т.4	Т.5	Т.6	Т.7	Т.8	Т.9	Т.10	Т.11	Т.12	Т.13	Т.14	Т.15	Т.16			
25					25											20		
70																30	100	

Т 1, Т 2 ... Т 16 – теми змістових модулів.

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 13. Методичне забезпечення

1. Погасій С. О. Конспект лекцій з дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа») / С. О. Погасій, Ю. В. Краснокутська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 172 с.

2. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни, «Стандартизація, сертифікація, метрологія» (для студентів 2 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно – ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: С. О. Погасій, Ю. В. Краснокутська – Х.: ХНАМГ, 2012. – 14 с.

3. Методичні вказівки до виконання розрахунково-графічної роботи та самостійної роботи студентів з навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» (для студентів 2 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно – ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: С. О. Погасій, Ю. В. Краснокутська – Х.: ХНАМГ, 2012. – 30 с.

4. Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання розрахунково-графічної роботи з навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація, метрологія» (для студентів 3 курсу заочної форми навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно – ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: С. О. Погасій, Ю. В. Краснокутська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 32 с.

5. Погасій С. О., Краснокутська Ю. В. «Стандартизація, сертифікація, метрологія»: навчальний дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=493>

## 14. Рекомендована література

### Базова

1. Закон України “Про захист прав споживачів”, 12.05.1991р. №1024-ХІІ.
2. Закон України “Про внесення змін до “Закону України про туризм”, 18.11.2002 р. № 1282-ІV.
3. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність», 15.06.2004р. №1765-ІV.
4. Закон України "Про стандартизацію", 17 травня 2001р., №2408-ІІІ.
5. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності”, 1 грудня 2005 р., №3164-ІV.
6. Закон України "Про підтвердження відповідності", 17 травня 2001р., № 2406-ІІІ.
7. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999р. №37.
8. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999 р. №37.
9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг / затвержені наказом Держтурадміністрації, 16.03.2004 року №19.
10. Кондрашов С.И. Сертификация и подтверждение соответствия в Украине: учеб. пособие / С.И. Кондрашов, Л.В. Константинова и др. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2006. – 368 с.
11. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г. А. Саранча. – К.: Центр навчальної літератури, 2006.–672 с.
12. Сергеев А.Г. Сертификация: учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Сергеев, М.В. Латышев. – М.: Логос, 2000. 248 с.
13. Семенова Е.И. Управление качеством / Е.И. Семенова, В.Д. Коротнев, А.В. Пошатаев и др. [Под ред. Е.И. Семеновой]. – М.: КолосС, 2005. – 184 с.
14. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація. підручник / В.В. Тарасова, А.С. Малиновська, М.Ф. Рибак [За заг. ред. В.В.Тарасової]. – Київ: Центр навчальної літератури, 2006. – 264 с.
15. Цюцюра С.В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація: навч. посібник / С.В. Цюцюра, В.Д. Цюцюра. – 3-те вид., стер. – Київ: Знання, 2006. – 242 с.

### Допоміжна

1. Постанова Кабінету Міністрів України 19 березня 2003р. № 358 “Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності

та розроблення технічних регламентів”.

2. Постанова Кабінету Міністрів України 25 травня 1992р. № 269 «Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації».

3. Наказ міністерства економічного розвитку і торгівлі України 30.07.2012 № 876 «Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування»

4. Громадське харчування. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999–10–01]. – Київ: Держстандарт України, 1999.– 37 с.

5. Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни та визначення: ДСТУ 2681:94. – [Чинний від 1995–01–01]. – Київ: Держстандарт України, 1995.–68 с.

6. Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологічне забезпечення. Основні положення: ДСТУ 2682:94.–[Чинний від 1995–01–01]. – Київ: Держстандарт України, 1995.– 15 с.

7. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004–07–01]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2004.–18 с.

8. Метрологія. Еталони одиниць вимірювання державні, первинні, вторинні. Основні положення, порядок розроблення, затвердження, реєстрації, зберігання та застосування: ДСТУ 3231-2007. – [Чинний від 2009–01–01]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2007.–24 с.

9. Порядок проведення сертифікації продукції: ДСТУ 3419-96. – [Чинний від 1997–04–01] . – Київ: Держстандарт України, 1996.– 21 с.

10. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004–07–01] . – Київ: Держспоживстандарт України, 2003.–12 с.

11. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004–07–01]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2003.–16 с.

12. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006–10–01]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2006.–28 с.

13. Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг: ГОСТ 28681.1-95. – [Чинний від 1997–01–01]. – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1995. – 15 с.

14. Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ 28681.2-95. – [Чинний від 1997–01–01] – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1995. – 3 с.

15. Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: ГОСТ 28681.3-95. – [Чинний від 1997–01–01]. – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1995. – 7 с.

16. Услуги населению. Термины и определения: ГОСТ 30335-95. – [Чинний від 1995–04–26]. – Минск: Межгосударственный совет по

стандартизації, метрології і сертифікації, 1995. – 4 с.

17. Анисимов В. П. Метрологія, стандартизація і сертифікація (в сфері туризму): учебное пособие. / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2006. – 252 с.

18. Балченко З. А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України: навчальний посібник Київського університету туризму, економіки і права (КУТЕП) / З. А. Балченко. – Київ: КУТЕП, 2006. – 232 с.

19. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.

20. Биктимиров Р. Управление качеством, персоналом и логистика в машиностроении: учебное пособие. 2-е изд. / Р. Биктимиров, В. Гречишников, С. Дырин, А. Гумеров и др. – СПб.: Питер, 2005. – 256 с.: ил.

21. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самоств. вивч. дисц. – Вид.2-ге. / А. В. Вакуленко. – Київ: КНЕУ, 2006. – 167 с.

22. Дурнев В. Д., Экспертиза и управление качеством промышленных материалов./В. Д. Дурнев, С. В. Сапунов, В. К. Федюкин. – СПб.: Питер, 2004. – 254 с.

23. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю: навчальний посібник. / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 340 с.

24. Кузнєцов В. Усе про облік та організацію громадського харчування. – 3-те вид., перероб. і доп./В. Кузнєцов, О. Маханько–Харків: Фактор, 2007. – 320 с.

25. Лук'янова Л. Г. Освіта в туризмі: навч.-метод.посіб. / Л. Г. Лук'янова. – Київ: Вища шк., 2008. – 719 с.

26. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификации продукции: учебное пособие./П. А. Орлов.–Харьков: Издательский дом «ИНЖЭК», 2004. – 304 с.

27. Писаревський І. М. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін. [За ред. І. М. Писаревського]. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 541 с.

28. Примакова О. Сертифікація продукції, товарів, робіт, послуг. – 4-те вид., перероб. і доп. / О. Примакова, О. Пироженко. – Харків: Фактор, 2005. – 296 с.

29. Усе про облік та організацію туристичної діяльності. – 4-те вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2007. – 272 с.

30. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – 3-те вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2007. – 272 с.

31. Федюкин В. К. Управление качеством процессов. / В. К. Федюкин. – СПб.: Питер, 2004. – 208 с.

32. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник. – 3-те вид., випр. і доп. / М. І. Шаповал. – Київ: Т-во «Знання», КОО, 2007. – 471 с.

## 15. Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
2. Офіційний сайт Державного агентства України з туризму і курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
3. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>
4. 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>
5. Офіційний сайт Національного наукового центру «Інститут метрології» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.metrology.kharkov.ua>
6. 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/>
7. Офіційний сайт Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrndnc.org.ua>