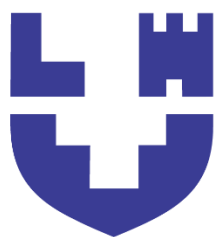


Міністерство освіти і науки України



ЛУЦЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ  
ТЕХНІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ

## СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Методичні вказівки до практичних робіт  
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»  
галузі знань 24 Сфера обслуговування  
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
денної та заочної форми навчання

Луцьк 2025

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ

Директор бібліотеки \_\_\_\_\_ Н.П. Поліщук

Рекомендовано до видання вченою радою факультету митної справи, матеріалів та технологій ЛНТУ,

протокол № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ року.

Голова вченої ради факультету ММТ \_\_\_\_\_ проф. В.В. Ткачук

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ, протокол № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ року.

Завідувачка кафедри \_\_\_\_\_ Матвійчук Л.Ю.,  
д.е.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

Укладачі: \_\_\_\_\_ Матвійчук Л.Ю., д.е.н., проф., завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ, Панова А.С., асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ.

Рецензент: \_\_\_\_\_ Подоляк В.М., к.т.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ.

Відповідальний за випуск: \_\_\_\_\_ Матвійчук Л.Ю., д.е.н., проф., завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

**Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності:** метод. вказівки до практичних робіт для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання /уклад.: Матвійчук Л.Ю., Панова А.С. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 20 с.

## ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| ВСТУП.....  | 4  |
| 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ».....        | 5  |
| 2.ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ».....            | 6  |
| 3. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»..... | 8  |
| 4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....   | 15 |

## ВСТУП

Сучасна індустрія гостинності відіграє провідну роль у розвитку економіки, формуванні іміджу країни та задоволенні потреб споживачів у якісних послугах. У зв'язку з цим зростає значення системи стандартизації, сертифікації та категоризації, які забезпечують належний рівень якості, безпеки та конкурентоспроможності продукції і послуг готельно-ресторанного бізнесу. Для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» опанування цих питань є невід'ємною складовою фахової підготовки, оскільки вони формують розуміння вимог міжнародного та національного законодавства, особливостей функціонування системи якості, а також практичних механізмів управління закладом.

Методичні вказівки до виконання практичних робіт мають на меті допомогти студентам у засвоєнні теоретичних знань і набутті практичних навичок з питань стандартизації, сертифікації та категоризації в індустрії гостинності. Практичні завдання побудовані з урахуванням сучасних тенденцій розвитку сфери послуг, інтеграційних процесів у європейський простір, а також вимог до якості обслуговування в умовах зростаючої конкуренції. Особлива увага приділяється аналізу нормативно-правової бази, оцінюванню категорійності закладів розміщення та ресторанного господарства, а також ознайомленню з процедурами підтвердження відповідності послуг установленим стандартам.

Застосування даних методичних матеріалів у навчальному процесі сприятиме формуванню у здобувачів професійних компетентностей, необхідних для успішної діяльності у сфері готельно-ресторанної справи та кейтерингу. Студенти отримають змогу практично відпрацювати інструменти управління якістю, оволодіти методами перевірки відповідності послуг, розвинути аналітичні здібності та критичне мислення. Це дозволить їм у майбутньому адаптуватися до сучасних викликів індустрії гостинності та й активно впливати на підвищення її ефективності та конкурентоспроможності на національному й міжнародному рівнях. Таким чином, вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та категоризація» забезпечує студентам фундаментальне підґрунтя для професійної діяльності у сфері готельно-ресторанної справи, орієнтованої на кращі світові практики

Крім того, практичне опанування питань стандартизації та категоризації дозволяє майбутнім фахівцям критично оцінювати якість послуг, аналізувати ефективність управлінських рішень та пропонувати інноваційні підходи до вдосконалення сервісу. Це є важливою передумовою формування конкурентних переваг закладів гостинності в умовах зростаючої конкуренції, динамічних змін у запитах споживачів і впливу зовнішніх факторів. Отже, методичні вказівки спрямовані не лише на формування знань, але й на розвиток практичних умінь і професійних компетентностей здобувачів, що відповідає сучасним потребам ринку праці у сфері гостинності та кейтерингу.

# 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» забезпечує професійний розвиток здобувача вищої освіти та спрямована на формування фахових компетенцій й теоретико-методологічних знань та практичних навичок щодо впровадження нормативів в індустрії гостинності. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію. Викладання курсу «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» полягає в оволодінні системою теоретично-методологічних поглядів на розуміння нормативної документації в сфері гостинності.

Мета вивчення дисципліни – сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння рівня якості продукції та послуг, системи стандартів, які регулюють готельно-ресторанний бізнес, види та порядок сертифікації продукції та послуг у сфері обслуговування, усвідомлення безпечної діяльності для споживачів, навколишнього середовища та інших учасників діяльності..

Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра «Готельно-ресторанна справа». Освітня компонента спрямована на формування фахових компетентностей щодо необхідних для успішного вирішення організаційно-управлінських завдань у сфері забезпечення якості продукції та послуг, а також проектної діяльності індустрії гостинності. Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» має на меті розкрити майбутнім фахівцям методологію вирішення завдань забезпечення якості продукції та послуг в індустрії гостинності, бізнес-програм, проектів, змін вихідного становища індустрії гостинності.

Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

- засвоєння поряд з основними теоретичними положеннями категорій та видів нормативних документів, основних принципів структури, правил та організації робіт із стандартизацією, основних нормативних документів та структури органів державної служби стандартизації, правових основ метрології в індустрії гостинності України,

- ознайомлення та набуття практичних навичок роботи з технічними регламентами та нормативними документами, що регламентують правила і процеси сертифікації продукції, послуг і систем якості індустрії гостинності в Україні та за кордоном,

- ознайомлення зі структурою та роботою системи оцінки відповідності в індустрії гостинності України та принципами організації роботи систем сертифікації інших держав, а також міжнародних організацій,

- ознайомлення здобувачів з принципами сертифікації та категоризації окремих видів продукції і послуг індустрії гостинності.

## 2. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

*Змістовий модуль 1. Організація стандартизації в індустрії гостинності*

*Тема 1. Сутність та значення стандартизації.* Загальні поняття стандартизації. Основні терміни та визначення. Функції, мета, завдання стандартизації. Об'єкти та пріоритетні напрями стандартизації. Мета, завдання та предмет метрології та управління якістю продукції і послуг. Загальні відомості про стандартизацію. Органи державної служби стандартизації. Органи галузевої служби стандартизації. Загальні відомості про державну систему стандартизації, її мету і основні принципи. Категорії нормативних документів зі стандартизації.

*Тема 2. Міжнародна, регіональна, національна стандартизації.* Міжнародна система стандартизації. Значення міжнародної стандартизації у розвитку торговельно-економічних зв'язків між країнами. Характеристика системи ISO. Стандарт ДСТУ-Н 4340:2004. Становлення державної системи стандартизації в Україні. Органи та служби стандартизації. Міжгалузева система. Значення міжгалузевої системи комплексних систем стандартів (МКСС). Система ССКД. Галузеві стандарти, їх значення в підвищенні якості послуг у сфері обслуговування. Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та участь в ній України. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Стандартизація в ІЕС. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та ISO10000, 14000 та SA 8000. Склад стандартів. Вибір та застосування стандартів серії ISO 9000 та ISO10000, 14000 та SA 8000. Економічна ефективність стандартизації.

*Тема 3. Методологія та організація стандартизації.* Принципи та методи стандартизації. Структурні елементи стандартизації. Класифікація нормативних документів. Інформаційне забезпечення в сфері стандартизації. Структура державної системи стандартизації України. Діяльність Держстандарту України, як національного органу зі стандартизації. Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації. Органи і служби стандартизації в Україні. Порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів: основоположні, на продукцію і послуги, на процеси, методи контролю (вимірювань, випробувань, аналізу). Інформаційні показники стандартів. Стандартизація в різних сферах: в сфері послуг, стандартизація в сфері екології. Загальна структура нормативних документів і стандартів, чинних в сфері послуг. Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003.

*Тема 4. Основні положення метрології.* Історичний огляд розвитку метрології. Значення метрології для розвитку народного господарства. Основні поняття, терміни та визначення. Характеристика метрологічної

служби України. Функції органів метрологічної служби. Метрологічне забезпечення в сфері готельно-ресторанних послуг. Методи вимірювань, що застосовуються в сфері обслуговування. Основні теорії вимірювань.

*Змістовий модуль 2. Проведення сертифікації та категоризації в індустрії гостинності*

*Тема 5. Система сертифікації в Україні.* Концепція державної політики в сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Адаптація міжнародних стандартів у систему сертифікації України (ISO, НАССР). Основні положення системи підтвердження відповідності. Загальні відомості про систему сертифікації. Ідентифікація продукції і послуг у сфері обслуговування. Обов'язкова і добровільна сертифікація. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації; сертифікат відповідності, знак відповідності і т.д. Загальні принципи організації сертифікації послуг. Сертифікація готельних послуг і послуг громадського харчування в Україні

*Тема 6. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку сертифікації.* Становлення сертифікації на Україні. Міжнародна система сертифікації. Сучасні міжнародні організації з сертифікації. ISO - основа світової системи в міжнародних та європейських організаціях стандартизації та сертифікації. Сертифікація в діяльності Європейської економічної комісії. Основні положення та перспективи розвитку екологічної сертифікації. Екологічна безпека, екологічний сертифікат, екосертифікація, екомаркування, система управління навколишнім середовищем, система управління промисловими відходами. Міжнародні норми і правила сертифікації. Європейські стандарти EN серії 45000.

*Тема 7. Підтвердження відповідності продукції та послуг індустрії гостинності встановленим вимогам.* Підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері. Підтвердження відповідності у законодавчо нерегульованій сфері. Закон «Про підтвердження відповідності» Закон України «Про захист прав споживачів». Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини». Сучасні концепції системи НАССР Сертифікація непродовольчих та продовольчих товарів. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР. Порядок проведення сертифікації харчової продукції. Удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів. Класифікація послуг в індустрії гостинності. Якість послуг в індустрії гостинності. Стандартизація та сертифікація в індустрії гостинності. Сертифікація готельних послуг. Сертифікація послуг ресторанного господарства.

*Тема 8. Категоризація суб'єктів індустрії гостинності.*

Категоризація – єдина система оцінювання якості та безпеки послуг у закладах розміщення. Інструмент позиціонування на ринку та підвищення конкурентоспроможності. Інтеграція української індустрії гостинності у міжнародний туристичний простір і формуванню позитивного іміджу країни.

### 3. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

*Змістовий модуль 1. Організація стандартизації в індустрії гостинності  
Практичне заняття №1. Сутність та значення стандартизації.*

Загальні поняття стандартизації. Роль стандартизації у забезпеченні якості продукції та послуг. Історія розвитку стандартизації. Предмет та завдання дисципліни. Основні терміни та поняття у сфері стандартизації. Значення стандартизації і метрології у забезпеченні регулювання якості в ресторанному господарстві та готельно-ресторанному бізнесі.

*Питання для дискусії*

1. Поняття стандартизації, її мета й основні напрямки.
2. Що означає системний підхід до управління якістю?
3. Розшифруйте аббревіатури ISO та ІЕС. Яка їх роль у стандартизації?
4. Мета та завдання курсу «Стандартизація та сертифікація товарів (робіт, послуг)»?
5. Охарактеризуйте сферу дії стандартизації.
6. Поняття фактична стандартизація. Назвіть приклади фактичної стандартизації.
7. Передумови виникнення офіційної стандартизації, період виникнення та розвиток.
8. Які складові системи технічного регулювання Ви знаєте. Дайте їм характеристику.
9. Функції стандартизації.
10. Визначте зміст категорій: стандартизація, стандарт, нормативний документ, технічні умови, керівний документ, керівний нормативний документ, технічний регламент, гармонізовані стандарти, еквівалентні стандарти, уніфіковані стандарти, класифікатор, каталог, настанова, кодекс усталеної практики (звід правил), комплекс (система) стандартів, рівень стандартизації, консенсус.

*Практичні завдання*

*Завдання. Підготувати доповідь на тему: «Значення стандартизації і метрології у готельно-ресторанному бізнесі».*

*Мета заняття – ознайомитись зі змістом, сутністю та компонентами стандартизації в готельно-ресторанному господарстві.*

*Практичне заняття № 2. Міжнародна, регіональна, національна стандартизації.*

Розвиток міжнародної стандартизації. Розвиток національної системи стандартизації. Рівні стандартизації. Законодавча база України в галузі стандартизації. Система нормативних документів стандартизації у галузі готельно-ресторанного господарства.

*Питання для дискусії*

1. Назвіть основну мету і задачі міжнародної стандартизації.
2. Метрична система SI: сутність, призначення та склад.

3. Префікси одиниць вимірювання.

4. Назвіть рівні стандартизації.

Практичні завдання

*Завдання 1. Підготувати доповідь на одну з тем:*

1) Розвиток міжнародної стандартизації;

2) Основні міжнародні організації у галузі стандартизації;

3) Вплив міжнародних і регіональних стандартів на економіку країни;

4) Система нормативних документів стандартизації в сфері готельно-ресторанного господарства.

*Мета заняття* – визначити основні аспекти якості в готельно-ресторанному господарстві.

*Тема 3. Методологія та організація стандартизації.*

Об'єкт стандартизації. Функції та принципи стандартизації. Методи стандартизації. Комплексна стандартизація. Види стандартів та їх відмінності. Форми стандартизації. Національний орган зі стандартизації в Україні: мета та завдання діяльності. Технічні комітети стандартизації: умови функціонування та повноваження.

*Питання для дискусії*

1. Дайте характеристику об'єктів стандартизації.

2. Назвіть функції стандартизації.

3. Дайте широке поняття охоронної функції стандартизації у готельно-ресторанному бізнесі.

4. Які основні принципи стандартизації?

5. Що означає метод стандартизації?

6. Опишіть сутність методу стандартизації систематизація, наведіть приклади у галузі ГРС.

7. Опишіть сутність методу стандартизації типізація, наведіть приклади у галузі ГРС.

8. Опишіть сутність методу стандартизації селекція, наведіть приклади у галузі ГРС.

9. Опишіть сутність методу стандартизації оптимізація, наведіть приклади у галузі ГРС.

10. Опишіть сутність методу стандартизації агрегування, наведіть приклади у галузі ГРС.

11. Що означає комплексна стандартизація у ГРС?

12. Назвіть види та рівні стандартизації.

*Практичні завдання*

*Завдання.* Підготувати технологічну документацію на власну фірмову страву.

Інструкція для виконання. Для дотримання технологічних вимог щодо обробки продуктів і приготування страв на всіх стадіях виробничого процесу робочі місця кухарів забезпечуються технологічною документацією.

Наказ міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств)

ресторанного господарства N 219 від 24.07.2002  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> визначає порядок розроблення, побудови, оформлення технологічної документації в ресторанному господарстві.

Згідно з яким розділ 2 викладено у такій редакції:

## 2. Організація виробництва та продаж продукції

2.1. Суб'єктами господарської діяльності у сфері ресторанного господарства здійснюється діяльність згідно з асортиментом продукції, затвердженим відповідно до типу та класу даного закладу (підприємства) керівником підприємства, а також забезпечується наявність продукції, зазначеної у меню, преїскуранті.

2.2. Суб'єкти господарської діяльності при виготовленні продукції власного виробництва повинні дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозамінність, режим кулінарного оброблення сировини тощо), визначених збірниками рецептур страв, кулінарних, борошняних кондитерських і булочних виробів.

Суб'єкти господарської діяльності при користуванні збірниками рецептур страв та кулінарних виробів мають право:

- замінити (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів (крім основних складників страви) або додатково включати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв (виробів), при цьому не допускати порушення технологічного режиму виробництва продукції, погіршення споживних властивостей та якості страв (виробів). Зміни до рецептур в обов'язковому порядку вносяться в технологічну документацію на страви та вироби і калькуляційні карти;

- з урахуванням попиту споживачів змінювати норми відпускання страв (виробів), у тому числі соусів та гарнірів, там, де дозволяє технологія приготування.

Суб'єкти господарювання можуть самостійно розробляти фірмові страви та вироби. Технологічна документація на фірмові страви та вироби складається у довільній формі та затверджується керівником суб'єкта господарювання у сфері ресторанного господарства.

2.3. Кухарі та кондитери повинні бути забезпечені на робочих місцях технологічною документацією на страви та вироби.

2.4. Партії страв виготовлюються в таких обсягах, щоб забезпечити їх реалізацію протягом термінів їх придатності до споживання.

2.5. Продаж Продукції за межами закладів (підприємств) здійснюється у спеціально відведених для цього місцях з дозволу органів державної санітарно-епідеміологічної служби та за умови дотримання встановлених для цієї продукції вимог законодавства України.

2.6. Кожна партія продукції, яка продається поза торговельною залом, повинна мати посвідчення про якість із зазначенням найменування підприємства-виробника, його адреси, найменування продукції, дати виготовлення, терміну придатності до споживання чи дати закінчення його,

умов реалізації і зберігання, маси одиниці розфасування (упаковки) і ціни за одиницю розфасування або ваги продукції.

Інструкційно-технологічні карти містять: найменування страв, джерело рецептури, норму закладення сировини масою бруто і нетто на одну порцію, а також дається розрахунок на певну кількість порцій або виробів, що готуються, вказується вихід страви. Також наводиться короткий опис технологічного процесу приготування страв і їх оформлення, звертається увага на послідовність закладки продуктів залежно від термінів теплової обробки. Зазначені правила подавання і зберігання готової продукції, а також перелічений використаний інвентар і посуд, необхідний для приготування даної страви. В кінці містяться вимоги до якості готової страви, які визначаються за показниками: зовнішній вигляд, консистенція, смак і запах.

Для виконання творчого завдання необхідно:

- використовуючи чинні в Україні Збірники рецептур, інші нормативні документи скласти свою фірмову страву для меню ресторану;
- підготувати пакет нормативних документів на фірмову страву.

*Допоміжні матеріали:*

1. Клопотенко Є. Збірник рецептур страв для харчування дітей шкільного віку в організованих освітніх та оздоровчих закладах [https://school22.rv.ua/doc/zbirnik\\_klopotenka.pdf](https://school22.rv.ua/doc/zbirnik_klopotenka.pdf)

2. Шалимінов О.В., Дятченко Т.П., Кравченко Л.О., Рачковський А.А. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. Київ: А.С.К., 2000. 848 с.

3. Збірник технологічної документації / М.В.Мелько, О.С.Ступін. Львів: СПОЛОМ, 2016. 226 с. [https://lib.iitta.gov.ua/706839/1/Zbirnuk\\_na\\_druk.pdf](https://lib.iitta.gov.ua/706839/1/Zbirnuk_na_druk.pdf)

*Мета заняття* – вивчити методологію та організацію стандартизації, підготувати технологічну документацію на власну фірмову страву.

*Тема 4. Основні положення метрології.*

Основні завдання метрології. Основні етапи розвитку метрології. Фізичні величини та їх вимірювання. Одиниці та засоби вимірювань. Методи і способи вимірювань. Розвиток кваліметрії. Показники якості. Вимірювання якості. Експертна оцінка якості продукції, послуг.

*Питання для дискусії*

1. Дайте характеристику метрології як науки про вимірювання.
2. Що означає «єдність вимірювань»? Чому важливо вивчати та регулювати єдність вимірювань?
3. Розвиток метрології у світі.
4. Методи вимірювань показників; точність вимірювань.
5. Що таке похибки вимірювань та як їх уникати?
6. Що означає повірка приладів вимірювання?
7. Фактори, які впливають на результати вимірювань та їх характеристика.
8. Кваліметрія: сутність, задачі та функції.

9. Показники якості у готельно-ресторанній сфері: групи показників та їх особливості.

10. Особливості вимірювання показників якості.

11. Найбільш поширені методи вимірювання якості у готельно-ресторанній справі.

12. Охарактеризуйте методи оцінки якісних показників за допомогою порівняння за шкалою інтервалів.

13. Охарактеризуйте методи оцінки якісних показників за допомогою порівняння за шкалою відношень.

14. Охарактеризуйте методи оцінки якісних показників за допомогою порівняння за шкалою порядку.

#### Практичні завдання

*Завдання.* Описати один з методів вимірювання показників якості у готельно-ресторанній сфері, навести приклади цих показників, додати іншу інформацію про такі оцінювання (наприклад, закордонний досвід, акредитовані лабораторії, досвід відомих марок тощо):

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

Дані для виконання:

1) ДСТУ EN 12983-1:2003 Посуд побутовий кухонний. Частина 1. Загальні вимоги (EN 12983-1:2000, IDT);

2) ДСТУ CEN/TS 12983-2:2007 Посуд побутовий кухонний. Частина 2. Додаткові загальні та особливі вимоги до керамічного, скляного та склокерамічного кухонного посуду (CEN/TS 12983-2:2005, IDT).

*Мета заняття* – навчитись застосовувати методи вимірювання показників якості у готельно-ресторанній сфері.

*Змістовий модуль 2. Проведення сертифікації та категоризації в індустрії гостинності*

*Тема 5. Система сертифікації в Україні.*

Оцінка відповідності. Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання. Історичний розвиток сертифікації. Нормативно-законодавча основа сертифікації та підтвердження відповідності в Україні. Види сертифікації. Засоби та методи сертифікації.

*Питання для дискусії*

1. Визначення та значення оцінки відповідності.
2. Законодавство про оцінку відповідності.

3. Сфера дії ЗУ «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».
4. Що регулює ISO/IEC 17065:2012?
5. Сертифікація – визначення та зв'язок з оцінкою відповідності.
6. Принципи та мета сертифікації.
7. Суб'єкти сертифікації (третья сторона) – вимоги до третьої сторони.
8. Реформування системи оцінки відповідності в Україні, основні причини та роботи з реформування.
9. Що таке модулі відповідності? Як вони застосовуються?

#### *Практичні завдання*

*Завдання.* Підготувати доповідь на тему: «Сертифікація чи оцінка відповідності: як правильно? Їх взаємозв'язок».

*Мета заняття* – вивчити зміст та значення сертифікації в індустрії гостинності.

#### *Тема 6. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку сертифікації.*

Розвиток міжнародних систем оцінки відповідності. Законодавча база оцінки відповідності.

#### *Питання для дискусії*

1. Схематично зобразити міжнародні організації у сфері сертифікації. Надати їх коротку характеристику та сферу діяльності.
2. Розвиток системи сертифікації в Україні за період 1991-2022 р.
3. Сфера дії ДСТУ ISO/IEC 17000:2007, основні положення.

#### *Практичні завдання*

*Завдання.* Підготувати доповідь на одну з тем:

- 1) Становлення систем оцінювання відповідності в Україні.
- 2) Міжнародна система оцінки відповідності.
- 3) ISO - основа світової системи в міжнародних та європейських організаціях стандартизації та сертифікації.
- 4) Екологічна безпека, екологічний сертифікат, екосертифікація, екомаркування у готельно-ресторанній сфері.
- 5) Система управління навколишнім середовищем, система управління промисловими відходами у готельно-ресторанній сфері.
- 6) Міжнародні норми і правила сертифікації. Європейські стандарти EN серії 45000.

*Мета заняття* – ознайомитись з розвитком міжнародних систем оцінки відповідності. Законодавча база оцінки відповідності.

#### *Тема 7. Підтвердження відповідності продукції та послуг індустрії гостинності встановленим вимогам.*

Основні визначення при проведенні оцінки відповідності. Особливості процедур оцінки відповідності. Оцінка відповідності. Знак відповідності технічним регламентам. Сертифікація готельних послуг. Послуги з харчування. Сертифікація грального обладнання.

#### *Питання для дискусії*

1. Назвіть нормативні акти, відповідно до яких проводиться оцінка відповідності.

2. Поясніть зміст, спільні риси та відмінності оцінки відповідності, декларування відповідності та підтвердження відповідності.

3. Що означає поняття «презумпція відповідності»?

4. Сутність та статус технічних регламентів, порядок затвердження. Назвіть декілька технічних регламентів, що регулюють окремі сфери діяльності у готельно-ресторанному бізнесі.

5. Технічний комітет - що це за організація, мета створення, хто може бути членами технічного комітету?

6. Перерахуйте дії, які можуть застосовуватися при проведенні оцінки відповідності; наведіть приклади з готельно-ресторанному бізнесу.

7. Функції оцінювання відповідності.

8. Дайте характеристику, вимоги до третьої сторони у процедурі оцінки відповідності.

9. Знак відповідності: поняття, який законодавчий акт регулює, сфера застосування.

10. Відповідальність за неправомірне використання позначень на упаковках продукції.

11. Дайте роз'яснення, що вимагає ЗУ «Про туризм» щодо надання послуг розміщення.

12. Що регулює «Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»?

13. Яким ДСТУ встановлюються вимоги до готелів за різними категоріями (зірками)?

14. Опишіть порядок проведення сертифікації послуг з розміщення.

15. Як проводиться сертифікація послуг харчування?

16. Який документ необхідний для відкриття закладу харчування?

17. Назвіть перелік документів, необхідних для провадження діяльності закладу ресторанного господарства (продаж готових страв, тютюну та алкогольних напоїв, грального бізнесу).

#### *Практичні завдання*

Завдання. Представити перелік знаків маркування продукції, робіт, послуг в Україні у вигляді таблиці (2 колонки, 1 – знак маркування, 2 – пояснення).

*Мета заняття* – навчитись проводити оцінку відповідності продукції та послуг індустрії гостинності встановленим вимогам.

#### *Тема 8. Категоризація суб'єктів індустрії гостинності.*

*Мета заняття* – навчитись визначати категорії суб'єктів індустрії гостинності.

#### *Теоретичне завдання.*

Опрацювати нормативно-правову базу України та міжнародні стандарти щодо категоризації суб'єктів індустрії гостинності. Скласти коротку порівняльну таблицю «Вітчизняні та міжнародні підходи до категоризації».

Ознайомитися з прикладами категоризації закладів розміщення (готелів, хостелів, апартаментів) та ресторанного господарства (ресторан, кафе, бар). Визначити основні критерії, за якими здійснюється їх поділ на категорії.

#### *Практичні завдання*

Вибрати конкретний заклад індустрії гостинності (реальний або умовний приклад) та:

- описати його характеристики (рівень сервісу, матеріально-технічна база, персонал, асортимент послуг тощо);
- визначити, до якої категорії він може бути віднесений;
- обґрунтувати вибір, спираючись на критерії категоризації.

#### *Творче завдання*

Розробити власну пропозицію щодо удосконалення системи категоризації в Україні (наприклад, введення додаткових критеріїв, адаптація до міжнародних практик, створення нової категорії).

#### *Завдання для самоконтролю.*

Які основні цілі категоризації суб'єктів індустрії гостинності?

Які критерії враховуються під час визначення категорії готелів?

Чим відрізняється категоризація закладів розміщення від категоризації закладів ресторанного господарства?

Які міжнародні підходи до категоризації вам відомі?

#### РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 1.0:2003 Національна стандартизація. Основні положення. [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=41534](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=41534)

2. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>

3. Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» № 2042 від 18.05.2017;

4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005 р.

5. Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» № 2639 від 6.12.2018

6. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» № 771 від 22.07.2014;

7. Закон України «Про стандартизацію» + підзаконні акти на виконання зазначених законів

8. Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності».

9. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803.

10. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. №297.

11. Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію проведення сертифікації продукції» від 27.02.1992 р. № 95.

12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за № 413/.

13. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. №19.

14. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 27 січня 1999 р. №37 (у редакції наказу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 17 червня 2010 р. №238).

15. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції).

<http://www.me.gov.ua/Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii>

16. Босовська М.В. Удосконалення організаційно-правового механізму управління якістю послуг у готельному господарстві. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2020. Випуск 1. С. 200-204.

17. Клопотенко Є. Збірник рецептур страв для харчування дітей шкільного віку в організованих освітніх та оздоровчих закладах [https://school22.rv.ua/doc/zbirnik\\_klopotenka.pdf](https://school22.rv.ua/doc/zbirnik_klopotenka.pdf)

18. Матвійчук, Л., Чепурда, Л., Чепурда, Г. (2022). Перспективи впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, 2 (6), С. 9-14. URL: <http://www.journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/61>.

19. Матвійчук Л., Чепурда Л. (2021) Регіональні аспекти забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності. Економічні науки: зб. наук. праць Луцького НТУ. Серія «Регіональна економіка». 18 (71) Луцьк: РВВ ЛНТУ. DOI: [https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18\(71\)-13](https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18(71)-13)

20. Matviichuk L., Karpiuk I. (2021) The factors of influence on the quality of tourist services in the region. *Global Prosperity*, 1 (1-2), С. 32-39. URL: <http://www.gprosperity.org/index.php/journal/article/view/15>

21. Матвійчук Л.Ю., Дащук Ю.Є. (2022). Європейський вектор сталого розвитку індустрії гостинності України. Економіка та суспільство, (45). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-28>

22. Матвійчук Л., Смаль Б., Філіпчук С. Регіональні стандарти гостинності як інструменти інтеграції локальних продуктів та послуг. Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: збірник

матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 5 грудня 2024 р.) / за заг. ред. Н. Маковецької, Л. Безкоровайної, Д. Лютої. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2024. 304 с. С. 180-186.

23. Методичні вказівки для підготовки до практичних занять, підсумкового оцінювання та самостійної роботи з освітньої компоненти Стандартизація та сертифікація продукції (робіт, послуг) здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укладач: Павлова С.І. – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2023. 43 с.

24. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрології (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ. 2023. 224 с.

25. Стойко І.І. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя. 2020. 210 с.

26. Сидорук С.В. Матвійчук Л.Ю., Подоляк В.М. (2024) Підвищення якості управління технологічними процесами маркетингових комунікацій у готельно-ресторанних комплексах. *Український економічний часопис*. №6. С. 132-137 <https://journals.dpu.kyiv.ua/index.php/economy>

27. Сидорук С., Матвійчук Л., Лепкий М. (2023). Особливості стратегічної діагностики сфери HORECA у військовий період. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2(8), С. 5-11. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(8\).2023.1](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(8).2023.1)

28. Смаль Б.А. (2021). Регіональна політика підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. № 32. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/758>

29. Тихонова О. Г. Якість послуг у сфері гостинності: навчальний посібник. Харків: Видавництво ХНУ, 2023. 240 с.

#### Додаткова

30. Матвійчук Л.Ю. Барський Ю.М. Управління якістю туристичних послуг в умовах поширення пандемії. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [колективна монографія] / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. Видання сьоме. Луцьк: ІВВ ЛНТУ, 2021. С. 196-232, 448 с. С. 38-67.

31. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Смаль Б.А. (2023) Проектний підхід як інструмент забезпечення конкурентоспроможності індустрії гостинності України. *Економічний форум*. Том 1 № 3. URL: [http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyu\\_forum/issue/view/41/58](http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyu_forum/issue/view/41/58)

32. Чепурда Л., Осипенкова І., Сухенко В., Сухенко Є. (2024). Ключові аспекти впровадження системи управління якістю ISO 9001:2015 у готельно-ресторанній індустрії. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 1 (11), С. 26-31. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.5](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.5)

Для нотаток

**Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності:** метод. вказівки до практичних робіт для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання /уклад.: Матвійчук Л.Ю., Панова А.С. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 20 с.

Комп'ютерний набір  
Редактор

А.С. Панова  
Л.Ю. Матвійчук

Підп. до друку \_\_\_\_\_ 2025 р. Формат 60x84/16. Папір офс. Гарнітура Таймс.  
Ум. друк. арк. \_\_\_\_ Тираж \_\_\_\_ прим. Зам. \_\_\_\_\_

Відділ іміджу та промоції Луцького національного технічного університету  
43018 м. Луцьк, вул. Львівська, 75

