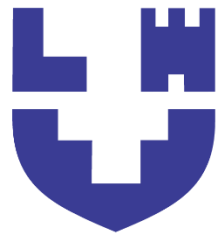


Міністерство освіти і науки України



ЛУЦЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ  
ТЕХНІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ

## СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи  
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 виконання самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 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».....	6
2. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ».....	7
3. ЗАВДАННЯ ДЛЯ СОМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ДИСЦИПЛІНИ «СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ» .....	8
4. ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ .....	13
5. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ .....	15
6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....	16

## ВСТУП

Індустрія гостинності є однією з найбільш динамічних сфер сучасної економіки, яка справляє значний вплив на розвиток регіонів, формування позитивного іміджу держави та задоволення потреб населення у високоякісних послугах. Готельно-ресторанний бізнес, як складова індустрії гостинності, характеризується високим рівнем конкуренції, залежністю від міжнародних стандартів і постійною потребою у підвищенні якості обслуговування. Саме тому питання стандартизації, сертифікації та категоризації у даній сфері набувають особливого значення, адже вони безпосередньо впливають на довіру споживачів, рівень задоволеності гостей та конкурентоспроможність закладів на внутрішньому і міжнародному ринках.

Стандартизація в індустрії гостинності є процесом упорядкування вимог до послуг, технологічних процесів та матеріально-технічної бази закладів, що дозволяє забезпечити єдність підходів і відповідність очікуванням споживачів. Вона виконує низку функцій: гарантує стабільність якості послуг, сприяє раціональному використанню ресурсів, підвищує рівень безпеки гостей, а також створює умови для інтеграції України до міжнародного ринку. Сертифікація, у свою чергу, виступає механізмом підтвердження відповідності послуг встановленим стандартам і нормам, формуючи додатковий рівень довіри з боку споживачів та партнерів.

Категоризація суб'єктів індустрії гостинності (зокрема закладів розміщення та ресторанного господарства) є важливим інструментом управління якістю та формування конкурентних переваг. Вона передбачає класифікацію об'єктів за визначеними критеріями – рівнем сервісу, асортиментом послуг, матеріально-технічним забезпеченням, кваліфікацією персоналу тощо. Категоризація допомагає споживачам орієнтуватися у різноманітті пропозицій, а власникам закладів – визначити рівень вимог до якості обслуговування та можливості виходу на нові ринки.

В умовах євроінтеграційних процесів особливої актуальності набуває гармонізація вітчизняних стандартів та процедур сертифікації з міжнародними вимогами. Впровадження уніфікованих правил забезпечує конкурентоспроможність українських закладів гостинності, сприяє розвитку міжнародного туризму та створює умови для підвищення інвестиційної привабливості галузі. Для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» опанування цих аспектів є фундаментом професійної підготовки, адже майбутні фахівці мають володіти знаннями про нормативно-правове забезпечення, процедури оцінки відповідності та критерії категоризації.

Методичні вказівки до виконання самостійних робіт спрямовані на формування у студентів цілісного уявлення про стандартизацію, сертифікацію та категоризацію як комплексний процес управління якістю у сфері гостинності. Вони розроблені з урахуванням сучасних наукових підходів, вимог освітньо-професійної програми та актуальних тенденцій розвитку галузі. Структура завдань передбачає поєднання теоретичного опрацювання матеріалу та

практичного застосування знань, що забезпечує глибоке засвоєння навчального матеріалу.

Самостійна робота студентів у межах дисципліни має важливе значення, оскільки дозволяє розвинути навички аналітичного мислення, самостійного пошуку інформації, критичного оцінювання наукових і практичних джерел. Виконання завдань сприяє формуванню уміння працювати з нормативно-правовими актами, аналізувати стандарти та порівнювати національні й міжнародні підходи. Така форма навчання виховує у здобувачів відповідальність, організованість і готовність приймати рішення у професійних ситуаціях. Важливим результатом опанування теми є здатність студентів застосовувати знання про категоризацію у практичній діяльності: здійснювати оцінку якості послуг, визначати відповідність закладів вимогам конкретної категорії, пропонувати шляхи удосконалення сервісу. Це, у свою чергу, забезпечує підготовку висококваліфікованих фахівців, здатних впроваджувати ефективні управлінські рішення у сфері готельно-ресторанної справи та кейтерингу. Таким чином, методичні вказівки покликані стати не лише навчальним інструментом, але й практичним дороговказом для майбутніх фахівців індустрії гостинності. Їх використання у навчальному процесі дозволить поєднати теоретичну підготовку з практичними завданнями, сформувати професійні компетентності, необхідні для роботи у сучасних умовах, та закласти підґрунтя для подальшого професійного зростання здобувачів.

Особливу увагу у методичних вказівках приділено розгляду взаємозв'язку між стандартизацією та інноваційним розвитком індустрії гостинності. У сучасних умовах цифровізації та підвищених вимог до безпеки споживачів зростає роль впровадження міжнародних стандартів ISO, систем управління якістю та екологічної сертифікації. Вивчення цих аспектів дозволить студентам зрозуміти, як стандарти стають інструментом впровадження нових технологій і водночас гарантом стабільності сервісу. Не менш важливим є ознайомлення здобувачів освіти з реальними прикладами категоризації закладів гостинності як в Україні, так і за кордоном. Це дозволяє сформувати практичне бачення застосування нормативів у конкретних умовах, оцінити відмінності у підходах до визначення категорій готелів, ресторанів і кейтерингових компаній, а також виявити тенденції розвитку міжнародного ринку. Такий порівняльний аналіз сприяє розширенню кругозору студентів та їхній готовності до роботи у глобалізованому середовищі.

Загалом, методичні вказівки до виконання самостійних робіт з дисципліни «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» покликані стати ефективним інструментом професійної підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Вони сприяють формуванню системного мислення, розвитку практичних навичок та здатності приймати обґрунтовані рішення у сфері управління якістю послуг. У результаті студенти отримають знання та компетентності, що забезпечать їм конкурентоспроможність на ринку праці та дозволять активно впливати на подальший розвиток індустрії гостинності в Україні.

# 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 непродуктованих 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. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З 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. 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 абревіатури 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*

*Тема 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.

### *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.

### *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.

## *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?

### *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.

### *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).

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

#### *Питання для дискусії*

1. Які основні цілі категоризації суб'єктів індустрії гостинності?
2. Які критерії враховуються під час визначення категорії готелів?
3. Чим відрізняється категоризація закладів розміщення від категоризації закладів ресторанного господарства?
4. Які міжнародні підходи до категоризації вам відомі?

#### 4. ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАТЬ

1. Дайте визначення поняття «стандартизація» у сфері гостинності.
2. Назвіть основні цілі та завдання стандартизації в індустрії гостинності.
3. Які функції виконує стандартизація у сфері готельно-ресторанного господарства?
4. У чому полягає взаємозв'язок між стандартизацією та якістю послуг?
5. Які основні принципи стандартизації застосовуються у сфері гостинності?
6. Назвіть основні закони України, що регулюють питання стандартизації та сертифікації.
7. Які положення Закону України «Про туризм» стосуються індустрії гостинності?
8. Розкрийте зміст Закону України «Про підтвердження відповідності».
9. Які вимоги містить Закон України «Про захист прав споживачів»?
10. Які нормативні документи ЄС регулюють стандартизацію у сфері послуг?
11. Дайте визначення поняття «сертифікація».
12. Які основні види сертифікації існують?
13. Назвіть етапи процедури сертифікації готельних послуг.
14. Які документи подаються для сертифікації ресторанних послуг?
15. У чому полягає значення добровільної сертифікації?
16. Які міжнародні системи сертифікації вам відомі?
17. Чим відрізняється обов'язкова сертифікація від добровільної?
18. Хто здійснює сертифікацію послуг в Україні?
19. Які переваги отримує заклад після проходження сертифікації?
20. Назвіть приклади сертифікації за міжнародними стандартами ISO.
21. Дайте визначення поняття «категоризація».
22. Які критерії категоризації готелів використовуються в Україні?
23. Опишіть міжнародну систему «зіркової» класифікації готелів.
24. Які категорії можуть мати заклади ресторанного господарства?
25. Чим відрізняється категоризація хостелів від категоризації готелів?
26. Які вимоги висуваються до персоналу при присвоєнні категорії закладу?
27. Назвіть переваги категоризації для споживачів.
28. Які проблеми існують у системі категоризації в Україні?
29. Як здійснюється перевірка відповідності категорії закладу?
30. У чому полягає значення категоризації для конкурентоспроможності закладу?
31. Назвіть особливості категоризації закладів розміщення у країнах ЄС.
32. У чому полягає специфіка сертифікації послуг у США?
33. Поясніть різницю між українською та турецькою системами категоризації готелів.
34. Як відбувається категоризація ресторанів у Франції?

35. Які міжнародні організації впливають на стандартизацію у сфері гостинності?

36. Наведіть приклад закладу ресторанного господарства та визначте його можливу категорію.

37. Проаналізуйте умови готелю на 50 номерів: рівень сервісу, інфраструктура, персонал. Визначте його категорію.

38. Оцініть рівень обслуговування кафе, яке претендує на вищу категорію. Які недоліки можуть завадити?

39. Запропонуйте заходи для підвищення категорії готелю з 3★ до 4★.

40. Розробіть рекомендації для ресторану, який планує пройти добровільну сертифікацію.

41. Який документ регулює стандартизацію в Україні?

- а) Закон «Про туризм»
- б) Закон «Про стандартизацію»
- в) Закон «Про якість та безпеку харчових продуктів»
- г) Господарський кодекс України

42. Який символ використовують для категоризації готелів?

- а) Листя
- б) Зірки
- в) Кола
- г) Рівні

43. Який вид сертифікації є добровільним?

- а) Обов'язкова сертифікація харчових продуктів
- б) Сертифікація ISO
- в) Сертифікація відповідності пожежним вимогам
- г) Державна санітарна експертиза

44. Хто здійснює категоризацію готелів в Україні?

- а) Міністерство освіти і науки України
- б) Державне агентство розвитку туризму
- в) Торгово-промислова палата України
- г) Органи місцевого самоврядування

46. Який стандарт ISO стосується систем управління якістю?

- а) ISO 9001
- б) ISO 14001
- в) ISO 22000
- г) ISO 50001

46. Обґрунтуйте значення гармонізації українських стандартів із міжнародними.

47. Як категоризація впливає на вибір споживача у сфері гостинності?

48. Яку роль відіграє стандартизація у підвищенні безпеки послуг?

49. Які компетентності формуються у студентів під час вивчення дисципліни?

50. Яке практичне значення для майбутнього фахівця має знання системи сертифікації та категоризації?

## 5. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. *Який основний документ регулює стандартизацію в Україні?*
  - а) Закон України «Про туризм»
  - б) Закон України «Про стандартизацію»
  - в) Закон України «Про захист прав споживачів»
  - г) Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів»
2. *Яка основна мета сертифікації послуг у сфері гостинності?*
  - а) Збільшення прибутковості підприємства
  - б) Реклама та просування на ринку
  - в) Підтвердження відповідності встановленим вимогам
  - г) Залучення іноземних інвесторів
3. *Який символ використовується для категоризації готелів у більшості країн світу?*
  - а) Листя
  - б) Зірки
  - в) Кола
  - г) Діаманти
4. *Який стандарт ISO стосується систем управління якістю?*
  - а) ISO 22000
  - б) ISO 14001
  - в) ISO 9001
  - г) ISO 50001
5. *Який орган здійснює категоризацію готелів в Україні?*
  - а) Державне агентство розвитку туризму
  - б) Міністерство освіти і науки України
  - в) Торгово-промислова палата
  - г) Органи місцевого самоврядування
6. *Які послуги підлягають обов'язковій сертифікації в Україні?*
  - а) Організація дозвілля
  - б) Готельні та ресторанны послуги
  - в) Кейтеринг міжнародних заходів
  - г) Туристичні екскурсії
7. *Який документ підтверджує факт проходження сертифікації?*
  - а) Договір на надання послуг
  - б) Акт перевірки підприємства
  - в) Сертифікат відповідності
  - г) Ліцензія на здійснення діяльності
8. *Який основний критерій враховується під час присвоєння категорії закладу розміщення?*
  - а) Вартість проживання
  - б) Розташування закладу
  - в) Рівень сервісу та матеріально-технічна база
  - г) Маркетингова стратегія
9. *Що є головною перевагою добровільної сертифікації?*
  - а) Обов'язкове підтвердження відповідності

- б) Можливість підвищення престижу закладу
  - в) Спрощене отримання ліцензії
  - г) Зменшення податкового навантаження
10. Яка міжнародна організація розробляє стандарти ISO?
- а) Європейський парламент
  - б) Організація Об'єднаних Націй
  - в) Міжнародна організація зі стандартизації
  - г) Всесвітня туристична організація

## 6. 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., Дашук 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).

**Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності:** метод. вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 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

