**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.О.СУХОМЛИНСЬКОГО**

****

**КРАВЧЕНКО Л.О.**

**Методичні рекомендації з дисципліни «Менеджмент якості» до самостійної роботи студентів вищих навчальних закладів ІІІ-ІV рівнів акредитації**

**м. Миколаїв**

**2016 р.**

***Автор-укладач***: к.е.н., ст.викладач кафедри менеджменту ЗЕД факультету економіки МНУ ім.В.О.Сухомлинского **Кравченко Л.О.**

***Рецензенти:*** доцент, кандидат економічних наук **Бабііч Т.І.;**

доцент, кандидат економічних наук **Корнєва Н.О.**

Методичні рекомендації з дисципліни «Менеджмент якості» до самостійної роботи студентів вищих навчальних закладів ІІІ-ІV рівнів акредитації

У методичному посібнику висвітлено фундаментальні засади менеджменту якості. Матеріал викладено з урахуванням специфіки вітчизняного ринку, нормативно-правової бази.

Методичні ркомендації розглядають теоретичні і практичні аспекти основ менеджменту якості та управління ним, пропонуючи типові бізнес- завдання та їх розв’язок. Практикум містить завдання та вправи, відповіді до них, тести та контрольні завдання. Їх виконання дає змогу творчо осмислити теоретичний матеріал, закріпити його в пам’яті, а наведені відповіді – перевірити себе.

Видання призначено для використання у процесі підготовки студентів економічних спеціальностей, слухачам системи перекваліфікації та інше.

Методичні рекомендації затверджено на засіданні кафедри менеджменту ЗЕД факультету економіки МНУ ім. В.О.Сухомлинського протокол № 8 від 26.08.2016р.

Приєднання України до Болонського процесу передбачає, насамперед, впровадження в національну систему навчання кредитно-модульної системи організації навчального процесу (КМСОНП), яка є українським аналогом ECTS, та відповідно до якої побудована програма навчальної дисципліни «Менеджмент якості».

***Мета викладення дисципліни*** - сформувати у майбутніх спеціалістів комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

***Предметом*** курсу є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

Скорочення назв:

а) видів типових задач діяльності:

ПФ - професійна,

СВ - соціально-виробнича,

СП - соціально-побутова;

б) класів задач діяльності:

С - стереотипна,

Д - діагностична,

Е - евристична;

в) видів уміння:

ПП - предметно-практичне,

ПР - предметно-розумове,

ЗП - знаково-практичне,

ЗР - знаково-розумове;

г) рівнів сформованості даного уміння:

О - уміння виконувати дію, спираючись на матеріальні носії інформації щодо неї,

Р - уміння виконувати дію, спираючись на постійний розумовий контроль без допомоги матеріальних носіїв інформації,

Н - уміння виконувати дію автоматично, на рівні навички;

д) здатностей:

З - здатність.

**САМОСТІЙНА НАВЧАЛЬНА РОБОТА СТУДЕНТА**

Самостійна навчальна робота студента передбачає поглиблене вивчення питань, які є складовими тем кредитів, і переліку додаткових та суміжних з основним матеріалом лекцій тем, ознайомлення з якими має сприяти більш змістовному та всебічному оволодінню студентом знаннями, що є запорукою успішності підготовки висококваліфікованого фахівця у сфері управління якістю.

Самостійна робота є невід'ємною частиною навчального процесу й основою пізнавальної діяльності студента. Крім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи з дисципліни, передбачене виконання студентами наступних видів самостійної роботи:

1) вивчення законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів;

2) вивчення додаткових джерел із окремих питань курсу;

3) підготовка до практичних (семінарських) занять;

4) виконання РГР;

5) підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

При вивченні законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів студенту необхідно вести конспект першоджерел. Контроль за вивченням законодавчих, нормативних та інструктивних матеріалів здійснюють на практичних заняттях при перевірці конспектів першоджерел та опитуванні. Самостійне вивчення теоретичної частини дисципліни передбачає вивчення основних і додаткових джерел зі списку, наведеного в методичних рекомендаціях навчальної дисципліни «Менеджмент якості» для студентів, які навчаються на денній формі за напрямом підготовки «Менеджмент», джерел, що увійшли до цих методичних вказівок, а також опрацювання матеріалів із Інтернету.

**ЗАВДАННЯ ТА МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ**

Розрахунково-графічна робота (**РГР**) виконується з метою закріплення теоретичних знань і набуття навичок розв’язання практичних завдань з дисципліни «Менеджмент якості», яка згідно з програмою цього курсу, складається з чотирьох кредитів. Виконання РГР є складником самостійної роботи студентів при вивченні дисципліни. РГР виконується протягом семестру та містить шість завдань. Загальні витрати часу, необхідні для виконання завдань за кредитами, приблизно однакові, незважаючи на різну кількість завдань. РГР студент виконує індивідуально за варіантом. Студенту необхідно бути уважним при визначенні свого варіанта, оскільки робота, яка містить хоча б одне завдання, виконане не за своїм варіантом, викладачем не перевіряється й повертається на виправлення. Правила вибору варіантів завдань для різних завдань різні та викладені в кожному завданні окремо. РГР оформлюється на аркушах формату А4. Загальний обсяг роботи має складати 20 – 25 сторінок. Закінчена робота має включати зміст, стисло викладені умови завдань, результати розв’язання завдань із поясненнями за необхідності, список використаних джерел. Завдання № 1 – 6 виконуються при вивченні чотирьох кредитів. Виконана робота захищається студентом у кінці семестру. Захист РГР передбачає розгляд і аналіз викладачем результатів виконання кожного завдання, а також відповідь студента на 1 – 2 запитання стосовно кожного завдання. Результати виконаних завдань і відповіді студента оцінюються за кожним змістовим модулем окремо за 100 бальною шкалою. Оцінка «відмінно(90-100)» виставляється, якщо 91 – 100 % завдань і відповідей правильні. Оцінка «добре(65-89)» виставляється, якщо 71 – 90 % завдань і відповідей правильні. Оцінка «задовільно(36-64)» виставляється, якщо 51 – 70 % завдань і відповідей правильні. Якщо більше половини завдань і відповідей неправильні, то робота вважається не зарахованою та повертається студенту на доопрацювання. Оцінки, одержані за РГР, ураховуються в оцінках за кредити згідно з робочою програмою дисципліни «Менеджмент якості».

**Завдання № 1**

У багатьох країнах світу поряд із одиницями вимірювання фізичних величин міжнародної системи **СІ** продовжують застосовувати одиниці вимірювання інших систем і позасистемні одиниці. Для закріплення алгоритму переведення одиниць вимірювання однієї системи в іншу та засвоєння різних одиниць вимірювання довжини, площі, об’єму, маси за даними наведеними в таблиці 1 необхідно:

1) перерахувати значення певної величини, яка дорівнює ***MN+10*** одиниць вимірювання, які відрізняються від одиниць, прийнятих у системі СІ, у значення тієї ж величини в одиницях вимірювання системи СІ;

2) перерахувати значення певної величини, яка дорівнює ***NM+10*** одиниць вимірювання в системі СІ, у значення тієї ж величини в одиницях вимірювання, які відрізняються від одиниць, прийнятих у системі СІ. Прийняти: ***M*** – передостання цифра номера залікової книжки,

***N*** – остання цифра номера залікової книжки.

Методичні вказівки

Визначимо номер варіанта даного завдання. Наприклад, номер залікової книжки закінчується на цифру 15. Тоді при виконанні першого пункту завдання значення відповідної фізичної величини для перерахунку буде дорівнювати 15 + 10 = 25 одиницям, а при виконанні другого пункту 51 + 10 = 61 одиниці. Для виконання завдання необхідно побудувати таблиці за формою таблиць 2 і 3. Для кожного рядка таблиці 1 провести розрахунки, аналогічні наведеним у прикладах для відповідних таблиць.

*Таблиця 1*

**Співвідношення окремих одиниць довжини, площі, об’єму та маси з одиницями системи СІ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування одиниці, що не входить до системи СІ** | **Перераховане значення в одиницях системи СІ** |
| **Одиниці довжини** |  |
| 1 миля морська (міжнародна) = | 1852 м |
| 1 миля морська (британська) = | 1853.18 м |
| 1 миля уставна або законна (Statute mile) = | 1609.344 м 1 |
| 1 миля російська = 7 верстам | = 7,4676 км |
| 1 верста = 500 сажням | = 1066,80 м |
| 1 сажень = 3 аршинам = 7 футам | = 2,1336 м |
| 1 аршин = 16 вершкам = 28 дюймам | = 0,7112 м |
| 1 фут = 12 дюймам | = 304,8 мм |
| 1 дюйм = 10 лініям | = 25,4 мм |
| 1 вершок = | = 44,38 мм |
| 1 лінія велика = 10 точкам = | = 2,54 мм |
| 1 лінія мала = | = 2,117 мм |
| 1 точка = | = 0,254 мм |
| 1 миля (британська) = | = 0.0254 мм |
| 1 калібр = | = 0.254 мм |
| 1 кабельтов (міжнародна) = | = 185.2 м |
| 1 нейл = | = 0.05715 м |
| 1 долоня (хенд) = | = 0.1016 м |
| 1 лінк (ланцюжок) = | =0.201168 м |
| 1 спен =  1 ярд = | =0,2286 м  =0,9144 м |
| 1 фатом (морський сажень) | = 1,8288 м |
| 1 род = 1 поль = 1 перч  1 чейн (мірний ланцюг) | = 5,0292 м  = 20,1168 м |
| 1 чейн інженерній  1 фарлонг | = 30,48 м  = 201,168 м |
| 1 куйбіт (локіть) | = 0457199 м |
| 1 ліга морська (міжнародна)  1 ліга лондонська | = 5560,08 м  = 5559,56 м |
| 1 лига законна (США) | = 4828,032 м |

*Таблиця 2*

**Розрахунки до першого пункту завдання № 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Значення величини в одиницях, що не входять до системи СІ** | **Розрахунок** | **Перераховане значення в одиницях системи СІ** |
|  | ***Одиниці довжини*** |  |
| 25 миль морських (міжнародна) = | 25×1852 = | = 46300 м |

*Таблиця 3*

**Розрахунки до другого пункту завдання № 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Значення величини в одиницях системи СІ** | **Розрахунок** | **Перераховане значення ве- личини в одиницях, що не входять до системи СІ** |
|  | ***Одиниці довжини*** |  |
| 61 м = | 61/1852 = | = 0,0329 милі |

**Завдання № 2**

При вивченні цього модуля студенту необхідно ознайомитися з документами, що складають нормативну базу сертифікації засобів розміщення та підприємств харчування. Із цією метою студент вивчає один з документів, який обирає за варіантом, що визначається за номером у списку групи. Відомості про цей документ обсягом 1 – 2 сторінки викладаються в роботі. За результатами завдання необхідно зробити доповідь в аудиторії.

**ПЕРЕЛІК НОРМАТИВНИХ ДОКУМЕНТІВ, НА ВІДПОВІДНІСТЬ ЯКИХ ПРОВОДИТЬСЯ СЕРТИФІКАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

1. ДСТУ 4268:2003 «Засоби розміщення. Загальні вимоги».

2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

3. ГОСТ 28681.3-95 «Туристко-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

4. ГОСТ 12.1.036-81 «ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общест- венных зданиях».

5. ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».

6. СНиП 2.04.01-85 «Внутренний водопровод и канализация зданий».

7. ДБНВ 2.2-9-99 «Цивільні будинки та споруди. Основні положення». 8. Сан ПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила по охране почвы от загря- знений промышленными и бытовыми отходами».

9. «Правила пожежної безпеки в Україні», затверджені наказом МВД Укра- їни від 22.06.95р. №400.

10. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні», затверджені наказом Держтурадмініст- рації України від 16.03.04р. № 19.

**ПЕРЕЛІК НОРМАТИВНИХ ДОКУМЕНТІВ, НА ВІДПОВІДНІСТЬ ЯКИХ ПРОВОДИТЬСЯ СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

11. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

12. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. ОТ».

13. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

14. ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».

15. МБТ й СН № 5061-89 «Медико-биологические требования и санитарные нормы качества продовольственного сырья и пищевых продуктов».

16. Сан ПиН 42-123-5777'-91 «Санитарные правила для предприятий общес- твенного питания».

17. Сан ПиН 42-123-4117-86 «Условия, сроки хранения особо скоропортя- щихся продуктов».

18. Сан ПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила по охране почвы от за- грязнений промышленными и бытовыми отходами».

19. ДБНВ 2.2-9-99 «Цивільні будинки та споруди. Основні положення».

20. «Правила пожежної безпеки в Україні», затверджені наказом МВД Укра- їни від 22.06.95р. № 400.

21. «Про Порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби в закладах ресто- ранного господарства», затверджені наказом Мінекономіки України, редакція від 18.02.2008р. № г0705-00. 30

22.«Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» - наказом Мінекономіки України від 24.07.02р. № 219, редакція від 18.02.2008р. № г0680-02

23.«Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення» - Постанова Кабінету Мініс- трів України від 15.06.06р. № 833.

**Завдання № 3**

Підготувати невелику за обсягом (2–3 сторінки) доповідь реферативного характеру за однією з тем, що наведені нижче.

Тема вибирається за номером у списку групи. При розгляді тем про вимірювання фізичних величин необхідно звернути увагу на засоби вимірювальної техніки для цих величин. За результатами завдання студент повинен зробити доповідь на практичних заняттях.

Перелік тем для доповідей

1. Історія розвитку метрології.

2. Видатні вчені, які зробили внесок у розвиток метрології.

3. Вимірювання маси (історична довідка, одиниці вимірювання за різними системами, засоби вимірювання).

4. Вимірювання довжини.

5. Вимірювання відстані.

6. Вимірювання часу.

7. Вимірювання об’єму твердих тіл.

8. Вимірювання об’єму рідких тіл.

9. Вимірювання температури.

10.Вимірювання тиску.

11.Вимірювання атмосферного тиску.

12.Вимірювання вологості.

13.Вимірювання шуму.

14.Вимірювання сили світла.

15.Вимірювання сили току.

16.Вимірювання напруги.

17.Вимірювання електричної потужності.

18.Вимірювання електричного опіру.

19.Вимірювання кількості речовини.

20.Вимірювання частоти електричного струму й електромагнітного випромі- нювання.

21.Еталони маси.

22.Еталони довжини.

23.Еталони часу

**Завдання № 4**

Скориставшись Іnternet – ресурсом або періодичною літературою необхідно знайти інформацію про готель і заповнити заявку й опитувальну анкету для сертифікації цього готелю згідно за зразками, наведеними у Правилах обов’язкової сертифікації готельних послуг[[1]](#footnote-1).

*Таблиця 4*

**Вихідні дані для завдання № 4**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перша буква прізвища студента** | **№ варіанта** | **Вихідні дані за варіантом** |
| А,Г,Є,И,Й,М,П,Т,Х,Ш,Я | №1 | Одномісний номер у тризірковому готелі |
| Б,Д,Ж,І,К.Н,Р.У,Ц,Щ | №2 | Одномісний номер у чотиризірковому готелі |
| В,Е,З,Ї.Л,О,С,Ф,Ч.Ю | №3 | Одномісний номер у п’ятизірковому готелі |

**Методичні вказівки**

Ергономічні питання, пов’язані з обладнанням номера, доцільно вирішити на підставі антропологічних даних людини. Після проведення багатьох досліджень людей було розподілено за зростом і визначено їхні середні розміри людини, наведені в таблиці 5 [[2]](#footnote-2).

*Таблиця 5*

**Середній зріст чоловіків у різних країнах світу (см)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Країна** | **Зріст** | **Країна** | **Зріст** |
| Шотландія | 179 | Англія | 174 |
| Нова Зеландія  Австрія | 178  173 | Бельгія  США | 178  171,5 |
| Швеція  Канада | 178  177 | Польща  СРСР | 170  169 |
| Ісландія  Південна Африка | 177  177 | Італія  Іспанія | 166  163 |
| Чехословаччина Франція | 175  175 | Угорщина  Японія 1 | 163  62 |
| Німеччина | 175 |  |  |

*Таблиця 6*

**Результати розв’язання завдання № 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Найменування меблів та обладнання в номері | Габаритні розміри меблів або обладнання | Рекомендації щодо найважливіших відстаней для розміщення меблів та обладнання у номері |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ДОКУМЕНТАЦІЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ (СМЯ)**

**1. Вимоги стандарту ISO 9001: 2000 щодо документації СМЯ**

Вимоги стандарту ISO 9001: 2000 щодо документації СМЯ описані в IV главі стандарту.

Згідно з пунктом 4.2 стандарту "Загальні вимоги до документації ", документація СМЯ включає письмову декларацію про політику та цілі в сфері якості, настанову з якості, методики та протоколи, передбачені стандартом, документи для забезпечення планування, виробництва і контролю.

Рівень документування залежить від:

- Розміру і виду організації;

- Складності і взаємодії процесів;

- Компетенції персоналу.

Пункт 4.2.3 "Контроль документації" стандарту: містить вимоги по розробці документованої процедури для контролю:

- Затвердження документів;

- Перевірки, актуалізації і, при необхідності, повторного затвердження;

- Ідентифікації стадії перевірки;

- Забезпечення доступу;

- Забезпечення зберігання;

- Ідентифікації і контролю зовнішніх документів;

- Ненавмисному використанню застарілих документів.

Пункт 4.2.4 "Контроль записів якості" стандарту: регламентує розробку документованої процедури для визначення способів підтримки записів за якістю а саме:

- Ідентифікації,

- Зберігання,

- Архівації,

- Захисту,

- Доступу.

***Існують наступні види документації СМЯ:***

1. Керівництво з якості;
2. Задокументовані процедури СМК;
3. Робочі інструкції;
4. Записи якості.

**КОМПЕДІУМ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.**  **ТЕСТИ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»** | **Філософ вважав, що "якість є взагалі тотожною з буттям визначеність...** | |
| а) | Арістотель |  |
| б) | Гегель |  |
| в) | [Ницше](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B8%D1%86%D1%88%D0%B5,_%D0%A4%D1%80%D0%B8%D0%B4%D1%80%D0%B8%D1%85) |  |
| **2.** | **Категорію якості, філософ визначив її як "видову відмінність" однієї сутності від іншої, що належить до того ж виду** | |
| а) | Арістотель |  |
| б) | Гегель |  |
| в) | [Ницше](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B8%D1%86%D1%88%D0%B5,_%D0%A4%D1%80%D0%B8%D0%B4%D1%80%D0%B8%D1%85) |  |
| 3. | **Чотири узагальнені категорії продукції:** | |
| а) | послуги ; посередницька діяльність ; технічні засоби; перероблені матеріали; |  |
| б) | послуги ; інтелектуальна продукція ; технічні засоби; сировинні матеріали; |  |
| в) | послуги ; інтелектуальна продукція ; технічні засоби; перероблені матеріали. |  |
| 4. | **Послуга** є : | |
| а) | результатом що найменше одного виду діяльності, обов´язково здійсненого у взаємодії між постачальником і замовником, і як правило, нематеріальна. |  |
| б) | результатом посередницької діяльності. |  |
| в) | результатом взаємодії між постачальником і замовником, і як правило, матеріальна |  |
| 5. | **Інтелектуальна продукція-** | |
| а) | містить інформацію, є звичайно матеріальною, і може набувати форми підходів, ділових угод або методик; |  |
| б) | містить інформацію, є звичайно нематеріальною, і може набувати форми підходів, ділових угод або методик; |  |
| в) | містить інформацію ділових угод або методик, матеріальна. |  |
| 6. | **Технічні засоби** - | |
| а) | нематеріальні, і їхня кількість становлять кількісну характеристику; |  |
| б) | становлять матеріальну кількісну характеристику; |  |
| в) | матеріальні, і їхня кількість становлять кількісну характеристику . |  |
| 7. | **Фізичні** **характеристики – це:** | |
| а) | механічні, електричні, біологічні, хімічні; |  |
| б) | механічні, технічні, біологічні, хімічні; |  |
| в) | механічні, електричні, фізиологічні, хімічні. |  |
| 8. | **Органолептичні характеристики – це:** | |
| а) | ввічливість, чесність, правдивість; |  |
| б) | пов´язані з безпекою людини; |  |
| в) | пов´язані з органами чуття людини. |  |
| 9. | **Етичні характеристики – це:** | |
| а) | ввічливість, чесність, правдивість; |  |
| б) | пов´язані з безпекою людини; |  |
| в) | пов´язані з органами чуття людини. |  |
| 10. | **Ергономічні характеристики – це:** | |
| а) | ввічливість, чесність, правдивість; |  |
| б) | пов´язані з безпекою людини; |  |
| в) | пов´язані з органами чуття людини. |  |
| 11. | **Часові характеристики – це:** | |
| а) | ввічливість, чесність, правдивість; |  |
| б) | пунктуальність, безвідмовність, доступність; |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| в) | пов´язані з органами чуття людини. |  |
| 12. | **Функціональні характеристики – це:** | |
| а) | ввічливість, чесність, правдивість; |  |
| б) | пунктуальність, безвідмовність, доступність; |  |
| в) | пов´язані з максимальною швидкостю . |  |
| 13. | **Управління якістю** – це: | |
| а) | діяльність, яка полягає у забезпеченні якості на підприємстві |  |
| б) | скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні **організації** щодо якості; |  |
| в) | усі відповіді вірні. |  |
| 14. | **Коло якості** - це: | |
| а) | концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг; |  |
| б) | концептуальна модель взаємозалежних характеристик діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції ; |  |
| в) | коло якісних характеристик, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг. |  |
| 15. | **Показники безвідмовності** –це: | |
| а) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| б) | характеризуют властивість технічного об´єкта зберігати працездатність протягом певного часу чи деякого напрацювання ; |  |
| в) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатний стан протягом і після зберігання, транспортування або властивість продукту чи матеріалу зберігати до споживання стан протягом зберігання. |  |
| 16. | **Показники збережуваності** –це: | |
| а) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| б) | характеризуют властивість технічного об´єкта зберігати працездатність протягом певного часу чи деякого напрацювання ; |  |
| в) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатний стан протягом і після зберігання, транспортування або властивість продукту чи матеріалу зберігати до споживання стан протягом зберігання |  |
| 17. | **Показники ремонтопридатності** –це: | |
| а) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| б) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| в) | характеризуют властивість технічного об´єкта зберігати працездатність протягом певного часу чи деякого напрацювання ; |  |
| 18. | **Показники довговічності** –це: | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| б) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| в) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів . |  |
| 19. | **Показники безвідмовності** –це: | |
| а) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| б) | характеризують властивість технічного об´єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів ; |  |
| в) | характеризуют властивість технічного об´єкта зберігати працездатність протягом певного часу чи деякого напрацювання . |  |
| 20. | **Автор контрольних карт – це:** | |
| а) | Фредерік Тейлор; |  |
| б) | Ге́нрі Фо́рд; |  |
| в) | Шухарт. |  |
| 21. | **Автор причинно-наслідкової діаграми – це:** | |
| а) | У. Ендрю; |  |
| б) | К. Ісікава; |  |
| в) | Ф.Тейлор. |  |
| 22. | **Сертифікат** на систему якості видається : | |
| а) | на групу продукції; |  |
| б) | на певний вид продукції; |  |
| в) | на певний вид або групу продукції. |  |
| 23. | **Сертифікація систем якості** – це: | |
| а) | перевірка, оцінка та посвідчення акредитованим органом сертифікації систем якості того, що система якості підприємства, яка перевіряється, відповідає вимогам державного або міжнародного стандарту з системи якості; |  |
| б) | перевірка того, що система якості підприємства, яка перевіряється, відповідає вимогам державного або міжнародного стандарту з системи якості. |  |
| в) | усі відповіді вірні. |  |
| 24. | **Об'єктами оцінок при сертифікації систем якості є:** | |
| а) | діяльність з управління і забезпечення якості; стан виробництва; |  |
| б) | діяльність з управління і забезпечення якості, якість продукції; стан виробництва; |  |
| в) | якість продукції. |  |
| 25. | **Діаграма Парето допомагає:** | |
| а) | встановити головні фактори, з яких слід починати діяти; |  |
| б) | розподіл за ступенем важливості причин браку в області контролю якості; |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| в) | усі відповіді вірні. |  |
| 26. | **Метод контрольних карт- це:** | |
| а) | дозволяє відслідковувати стан процесу в часі і впливати на нього до того, як він вийде з-під контролю; |  |
| б) | дозволяє попереджувати відхилення від вимог, що висуваються до процесу; |  |
| в) | усі відповіді вірні. |  |
| 27. | **До основних факторів, що впливають на якість продукції, відносять:** | |
| а) | технологічні, людські, економічні; |  |
| б) | виробничі, людські, економічні; |  |
| в) | виробничі, технічні, економічні. |  |
| 28. | **Уявлення про якість засноване на:** | |
| а) | вимогах і побажаннях споживачів; |  |
| б) | принципах діяльності виробників; |  |
| в) | законодавчих вимогах держави. |  |
| 29. | **Система менеджменту якості (система якості)** – це : | |
| а) | управління виробничим процесом в межах якості; |  |
| б) | система менеджменту для керівництва і управління організацією стосовно якості; |  |
| в) | складова характеристик якості. |  |
| 30. | **Політика в області якості – це:** | |
| а) | загальні наміри і напрям діяльності організації в області якості, офіційно формульовані керівництвом; |  |
| б) | загальні наміри і напрям діяльності організації стосовно якості; |  |
| в) | усі відповіді вірні. |  |
| 31. | **Організаційна структура – це:** | |
| а) | схема, за якою організація виконує свої функції; |  |
| б) | зобов'язання, повноваження, взаємовідносини, представлені у вигляді схеми, за якою організація виконує свої функції; |  |
| в) | зобов'язання, представлені у вигляді схеми, за якою організація виконує свої функції. |  |
| 32. | **Процес – це:** | |
| а) | сукупність взаємозалежних ресурсів і діяльності; |  |
| б) | сукупність взаємозалежних ресурсів і діяльності, що перетворить вхідні елементи у вихідні; |  |
| в) | сукупність взаємозалежних ресурсів, що перетворить вхідні елементи у вихідні. |  |
| 33. | **Ресурси – це:** | |
| а) | персонал, засоби обслуговування, обладнання, технологія; |  |
| б) | персонал, засоби обслуговування, обладнання, методологія; |  |
| в) | персонал, засоби обслуговування, обладнання, технологія і методологія. |  |
| 34. | **Етапи життєвого циклу продукції відповідно до стандартів ISO 9004:1994 включають**: | |
| а) | 8 етапів; |  |
| б) | 11 етапів; |  |
| в) | 6 етапів. |  |
| 35. | **Управління якістю**: | |
| а) | містить у собі менеджмент якості; |  |
| б) | є частиною менеджменту організацій; |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| в) | схема повноважень та обов’язків з якості на підприємстві. |  |
| 36. | **У менеджменті якості беруть участь**: | |
| а) | усі служби і підрозділи підприємства; |  |
| б) | тільки служба менеджменту якості; |  |
| в) | керівництво підприємства і служба менеджменту якості |  |
| 37. | **Яка з функцій не є функцією менеджменту якості?** | |
| а) | нагляд за повнотою контролю якості; |  |
| б) | участь у проведенні приймального контролю; |  |
| в) | навчання персоналу в області якості. |  |
| 38. | **З якою метою використовуються контрольні карти Шухарта?** | |
| а) | для визначення стану технологічного процесу за результатами контролю малих вибірок даних; |  |
| б) | для набору даних за періодами; |  |
| в) | для статистичних розрахунків характеристик якості. |  |
| 39. | **Назвіть сім простих статистичних методів контролю якості:** | |
| а) | діаграма Парето, діаграма Ісікави, гістограма, метод контрольних карт, діаграма розсіювання (розкидання), діаграма розшарування, контрольний листок; |  |
| б) | гістограма, діаграма розсіювання, діаграма Парето, діаграма Ісікави, регресійний аналіз, диференційне обчислення, карти статистичного контролю; |  |
| в) | гістограма, діаграма розсіювання, діаграма Парето, діаграма Ісікави, регресійний аналіз, інтегральне обчислення, часові ряди, карти статистичного контролю. |  |
| 40. | **Планування якості це:** | |
| а) | визначення виробничих процесів і ресурсів для досягнення якості продукції; |  |
| б) | визначення характеристик якості нового виробу; |  |
| в) | планування виробництва бездефектної продукції. |  |

**Відповіді на тести для підсумкового контролю з навчальної дисципліни**

**«Менеджмент якості»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| б | а | в | а | б | в | а | в | а | б |
| 11 | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** |
| б | в | в | а | б | в | а | а | в | в |
| 21 | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |
| б | в | а | б | в | в | б | а | б | в |
| 31 | **32** | **33** | **34** | **35** | **36** | **37** | **38** | **39** | **40** |
| в | б | в |  | б | а | б | в | а | в |
| 41 | **42** | **43** | **44** | **45** | **46** | **47** | **48** | **49** | **50** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Таблиця 5  **Перелік питань для самостійного опрацювання** | | |
| Назва теми | Питання до самостійного опрацювання  (за модулями та темами) | Рекомендована література |
| 1 | 2 | 3 |
| ***Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості*** | | |
| Тема 1. Вступ у якість | 1. Значення і необхідність підвищення якості вітчизняної продукції.  2. Закон України "Про захист прав спожива-чів".  3. Якість і конкурентоспроможність продукції.  4. Показники якості продукції і їх оцінка | [5; 6; 17; 18; 29; 30; 32] |
| Тема 2. Від контролю до загального управління якістю | 1. Керівництво з якості і порядок його скла-дання.  2. Контрольні карти і їх значення.  3. Концепція "Загального менеджменту якос-ті" (TQM) | [3; 16; 23; 28; 30; 31] |
| Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації | 1. Міжнародні організації з сертифікації.  2. Міжнародна система сертифікації про-дукції.  3. Національні і міжнародні премії за якість | [2; 4; 7; 10; 29; 30; 32] |
| Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості | 1. Характеристика стандартів ISO серії 9000 версій 1994 і 2000 років.  2. Стандарти ІSО серії 9000:2000 і TQM.  3. Закордонний досвід управління якістю.  4. Принципи управління якістю | [1; 10; 11; 16; 27; 28; 35] |
| Тема 5. Розробка та впровадження системи якості | 1. Основні етапи впровадження системи якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9000.  2. Мотиви впровадження і сертифікації систем якості відповідно до стандартів ISO серії 9000 | [7; 11; 19; 26; 29; 34] |
| ***Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості*** | | |
| Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектува-ння | 1. Модель "Розгортання Функції Якості" (QFD).  2. Підходи до оцінки ефективності сер-тифікації продукції і систем якості за міжнародними стандартами | [3; 12; 16; 19; 29; 31; 34] |
| Тема 7. Витрати, пов’язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості | 1. Витрати на якість і організація їх обліку на підприємствах.  2. Втрати від браку і їх облік.  3. Сутність процесного підходу АМ | [16; 20; 23; 24; 27; 29; 35] |
| Тема 8. Основні інструменти управління якістю | 1. Сім інструментів управління якістю.  2. Застосування діаграми Парето | [4; 8; 14; 23; 26; 29; 30] |
| Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості | 1. Аудит систем якості і порядок його про-ведення.  2. Структура стандартів ІСО 9000 версії 2000 року | [5; 6; 10; 16; 24; 28; 30; 35] |
| Тема 10. Серти-фікація продукції та систем якості | 1. Роль сертифікації продукції в системі за-хисту прав та інтересів споживачів.  2. Сертифікації продукції в Україні.  3. Сертифікація продукції за міжнародними стандартами | [4; 7; 16 – 18; 25; 26; 30; 32] |
| Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000 | 1. Державна підтримка і стимулювання впровадження і сертифікації систем якості за міжнародними стандартами.  2. Досвід впровадження і сертифікації в Україні систем якості за стандартами ISO серії 9000 | [3; 15; 20; 24; 27; 33; 34] |

**Питання до іспиту з навчальної дисципліни „ Менеджмент якості ”**

1. Як здійснюється Держнагляд і взаємодія Держстандарту й інших органів влади? Роль якості і сертифікації в умовах ринку?
2. Дайте характеристику терміну "стандартизація".
3. Які цілі, принципи й об'єкти стандартизації?

**4.** Основні документи ДСС України.

1. Які категорії нормативних документів з стандартизації діють в Україні?
2. Дайте характеристику основним стандартам ДСС України.
3. Охарактеризуйте стандарти на продукцію і послуги.
4. Охарактеризуйте стандарти ДССУ на процеси і методи контролю.
5. Назвіть задачі, права, функції і структуру Держстандарту
6. Як здійснювалася стандартизація в СРСР і здійснюється в рамках СНД?
7. Яка роль міжнародних стандартів (МС) в економічному і научно-технічному розвитку?
8. Цілі, задачі і діяльність міжнародної організації по стандартизації (180) і ІЕС.

**13**. У чому полягають функції, основні напрямки і цілі систем стандартизації економічно  
розвинутих країн?

**14**Які задачі і форми організації стандартизації на фірмі?

1. Як реалізуються принципи фірмової стандартизації.
2. Як здійснюється внутрішньофірмових стандартизація?
3. Які існують різновиди відповідності?
4. Які види систем сертифікації існують?
5. Як проводять сертифікацію відповідності?
6. 21.. Що таке "сертифікат", "знак відповідності"?
7. Які використовують схеми відповідності?
8. В яких сферах бізнесу використовують сертифікати відповідності?
9. В яких випадках правильно проводити сертифікацію систем якості?
10. Якими міжнародними нормативними документами регламентовані правила побудови і функціонування систем сертифікації?
11. Склад і функції ланок системи сертифікації УкрСЕПРО?
12. Якими документами регламентується функціонування системи УкрСЕПРО?
13. Який знак відповідності використовується в системі УкрСЕПРО?
14. Як забезпечується доступність і конфіденційність інформації в системі УкрСЕПРО?
15. Які види продукції і з яких показників здійснюється обов'язкова сертифікація?
16. Який порядок проведення сертифікації в системі УкрСЕПРО?
17. На який термін видається сертифікат відповідності і чи може він бути продовжений або анульований?
18. Яка відповідальність передбачена у випадку відсутності сертифіката відповідності?
19. Яка мета і хто проводить атестацію виробництва?
20. Яку документацію необхідно мати підприємству для атестації?
21. Який порядок проведення атестації виробництва?
22. На який термін видається атестат виробництва, чи може він бути продовжений або анульований?

**38**. Цілі, об'єкти перевірки й оцінки при сертифікації систем якості?

1. Які елементи системи якості підлягають перевірці при сертифікації?
2. Який порядок проведення сертифікації систем якості?
3. На який термін видається сертифікат на систему якості, чи може він бути продовжений або анульований?
4. Що таке "акредитація" і які в неї є обмеження в системі УкрСЕПРО?
5. Яким вимогам повинен відповідати орган сертифікації й іспитової лабораторії, щоб бути акредитованим?
6. Як використовують сертифікацію в імпортних-експортних операціях?
7. Які міжнародні організації займаються питаннями сертифікації?
8. Що таке "омольгація"?
9. Яка економіка національної та міжнародної сертифікації?
10. Як застосовують штрихові коди в торгівлі?
11. Які основні етапи розвитку управління якістю?
12. Тотальне управління якістю(ТрМ).
13. Аналіз термінів "якість" і "управління якістю".
14. Які складові елементи процесу управління?
15. Який зміст понять "забезпечення якості" і" система якості"?
16. Система якості і її складові елементи.
17. Служба якості, її склад і функції.

**56**. Петля якості і спіраль якості.

1. Основні принципи і чинники забезпечення якості продукції.
2. Принцип управління якістю, петля і коло Демінга.
3. Модель якості.
4. Управління якістю послуг.
5. Функції у процесі управління якістю.
6. Планування якості, організація робіт з якості.
7. Навчання і мотивація персоналу.

**64.** Контроль якості.

1. Інформація про якість, розробка заходів і прийняття рішень.
2. Реалізація заходів у виробничому процесі і взаємодія з зовнішнім середовищем із питань якості.
3. Діаграма Парето і причинно-слідча діаграма.
4. Гістограма, діаграма розкиду і контрольні карти.
5. Причини розробки МС 180 9000, їх призначення і склад.
6. Коротка характеристика основних стандартів серії ІЗО 9000.
7. Основні елементи стандартів 150 9000.
8. Основні етапи робіт із створення систем якості.
9. Інформаційна нарада й ухвалення рішення про створення системи якості.
10. Визначення базової моделі системи якості, формування елементів, складу підрозділів, структурних і функціональних схем.
11. Визначення складу документації і "Керівництва по забезпеченню якості".
12. Розробка "Програм забезпечення якості" і впровадження систем якості.
13. Удосконалення системи якості.
14. Системний підхід до управління якістю на фірмах.
15. Фінансові і правові аспекти управління якістю.
16. Зовнішній та внутрішній аудит систем управління якістю.
17. Система управління якістю, яка відповідає вимогам премії за якість.

Принципи, які використовиваються в МС 180 9000:2000

**ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

**Основна література:**

1. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб для сам ост. вивч. дисц. - Вид. 2-ге, без змін. - К.: КНЕУ, 2006. - 167 с.
2. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. Под ред. О.П. Глудкина. - М.: Горячая линия - Телеком, 2001. - 600 с.
3. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебн. пособие. - М.: Дело и сервис, 2002. - 160 с.
4. Закон України “Про захист прав споживачів ”, 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ [Електрон- ний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12
5. Закон України “Про внесення змін до “Закону України про туризм ”, 18.11. 2002 р. № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1282-15
6. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність», 11.02.1998р. N 113/98-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/113/98-%D0%B2%D1%80
7. Закон України "Про стандартизацію", 17 травня 2001р., №2408-ІІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2408-14
8. Закон України "Про підтвердження відповідності", 17 травня 2001р., № 2406-ІІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ 2406-14
9. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відпо- відності ”, 1 грудня 2005 р., №3164-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3164-15>
10. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999р. №37 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0235-99>
11. 11. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (прожи- вання) / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метро- логії і сертифікації, 27.01.1999 р. №37 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
12. [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99 )
13. 12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання го- тельних по Введ. 1997-01-01слуг (затверджені наказом Держтурадміністрації, 16.03.2004 року №19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
14. [http://document.ua/pravila-koristuvannjagoteljami-i-analogichnimi-zasobami-roz-nor5301.html.](http://document.ua/pravila-koristuvannjagoteljami-i-analogichnimi-zasobami-roz-nor5301.html. )
15. 13. ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг". – Введ. 1997-01-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
16. [http://infotour.org/geo\_htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm.](http://infotour.org/geo_htm/chapter9/9.13_documents_list_alphabetical.htm. )
17. ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования". – Введ. 1997-01-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://info-tour.org/geo\_htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm.
18. ГОСТ 28681.3-95 "Туристско - екскурсионное обслуживание. Требования по обеспе- чению безопасности туристов и экскурсантов". – Введ. 1997-01-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://info-tour.org/geo\_htm/chapter9/9.13\_documents\_ list\_alphabetical.htm. 34
19. ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения". – Введ. 1994-07-01. [Електронний ресурс]. – Режимдоступу: http://www. gosthelp.ru/ gost/gost7198.html.
20. ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования". – Введ. 1998-07-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://info-tour.org/geo\_htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm.
21. ГОСТ 30524-97/ГОСТ Р 50646-94 "Общественное питание. Требования к обслу- живающему персоналу". – Введ. 1997-01-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://complexdoc.ru/pdf/ГОСТ%2030524-97/gost_30524-97.pdf>.
22. ДСТУ 3413-96 ”Порядок проведення сертифікації продукції". -– Чинний від 1997-04- 01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://normativ.ucoz.org/ load/3-1-0-129.
23. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги". – Чинний від 2004-01-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://info-tour.org/geo\_htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm.
24. ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів". -– Чинний від 2004-07-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://info-tour.org/geo\_ htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm](http://info-tour.org/geo_%20htm/chapter9/9.13_documents_list_alphabetical.htm).
25. ДСТУ 3862-99 "Ресторанне господарство. Терміни та визначення". -– Чинний від 1999-10-01. Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://document.ua/restoranne-gospodarstvo.-termini-ta-viznachennja.-nor2733.html>
26. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація". -– Чин- ний від 2004-07-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://info-tour.org/geo\_ htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm](http://info-tour.org/geo_%20htm/chapter9/9.13_documents_list_alphabetical.htm).
27. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визна- чення". -– Чинний від 2006-10-01. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://infotour.org/geo\_ htm/chapter9/9.13\_documents\_list\_alphabetical.htm](http://infotour.org/geo_%20htm/chapter9/9.13_documents_list_alphabetical.htm).
28. Анисимов В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие. / В. П. Анисимов, А. В. Яцук– М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
29. Букин В.П. Стандартизация и качество продукции: Учебное пособие / Под общ. ред. Г. П. Шлыкова. – Пенза: ЦНТИ, 2004. – 107 с.
30. Бурдун Г. Д. Основы метрологии. Учебное пособие для вузов / Г.Д. Бурдун, Б. Н. Марков. – М.: Изд-во стандартов, 1985. – 256 с.
31. Герасимова Е. Б. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 224 с.
32. Гончаров А. А. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. А. Гончаров, В. Д. Копылов. – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 240 с.
33. Горбоконенко В. Д. Метрология в вопросах и ответах / В. Д. Горбоконенко, В. Е. Шикина. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 196 с.
34. Горбоконенко В. Д. Сертификация в вопросах и ответах / В. Д. Горбоконенко, В. Е. Шикина. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 134 с. 29. 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.
35. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. / Г. Д. Крылова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 671 с.
36. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. / И. М. Лифиц. – М.: Юрайт-Издат, 2005. – 345 с. 35
37. Никифоров А. Д. Метрология, стандартизация и сертификация: Учеб. пособие / А. Д. Никифоров, Т. А. Бакиев. – 3-е изд. испр. – М.: Высш. шк., 2005. – 422 с.
38. Олефирова А. П. Сертификация услуг: Учебное пособие / А. П. Олефирова. – Улан- Удэ. Изд-во ВСГТУ, 2005. – 140 с.
39. Організація туризму: підручник / за ред. І. М. Писаревського. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
40. Потишко А. В. Справочник по инженерной графике / Под ред. А.В. Потишко. – 2-е узд., перераб. и доп. / А. В. Потишко, Д. П. Крушевская – Київ : Будівельник, 1983. –264 с.
41. Пронкин Н. С. Основы метрологии: практикум по метрологи и измерениям: учеб. Пособие для вузов. / Н. С. Пронкин. – М.: Логос; Университетская книга, 2007. – 392 с.
42. Радкевич Я. М. Метрология, стандартизація и сертификация: Учебник для вузов / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов. – М.: Высш. шк.., 2004. – 767 с.
43. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управ- ління якістю: Підручник. / Г. А. Саранча. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 672 с.
44. Сергеев А. Г. Метрология: Учебник / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2005. – 272 с. 40. Сергеев А. Г. Сертификация: учебное пособие / А. Г. Сергеев. – М.: Университе- тская книга, Логос, 2008. – 352 с.
45. Тарасова В. В., Метрологія, стандартизація і сертифікація. Підручник / В. В. Тарасова, А. С. Малиновська, М. Ф. Рибак; за ред. В.В.Тарасової. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 264 с.
46. Ушаков И. Е. Прикладная метрология: Учебник для вузов. Изд. 4-е, перераб. и доп. / И. Е. Ушаков, И. Ф. Шишкин. – СПб.: СЗТУ, 2002. – 116 с.
47. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. Курс лекцій / В. Н. Фомин. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС», 2000. – 320 с.
48. Цюцюра С. В., Цюцюра В. Д. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація: Навч. посібник. – 3–те вид., стер. / С. В. Цюцюра, В. Д. Цюцюра– Київ : Знання, 2006. – 242 с.
49. Шабалин С. А. Прикладная метрология в вопросах и ответах. – 2-е изд., перераб. и доп./ С. А. Шабалин. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – 192 с.
50. Шишкин И. Ф. Теоретическая метрология. Часть 1. Общая теория измерений: Учебник для вузов. 4-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010. – 192 с.
51. Шишкин И. Ф. Теоретическая метрология. Часть 2. Обеспечение единства изме- рений: Учебник для вузов. 4-е изд. – СПб.: Питер, 2012. – 240 с.
52. Нормативні акти України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nau.kiev.ua. 49. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. [Електронний ресурс]. – Режим до- ступу: <http://kmu.gov.ua>.
53. Офіційний сайт Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dssu.gov.ua>.
54. Державне агентство України з туризму і курортів. [Електронний ресурс]. – Ре- жим доступу: http://tourism. gov.ua.
55. <http://www.iso.ch>
56. <http://www.standart.ru>

**Допоміжна література:**

1. Басаков М.И. Сертификация продукции и услуг с осоновами стандартизации и метрологии: Учебное пособие. - Ростов н/Д.: МарТ, 2000. - 256 с.
2. Крылова Г.Д. основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 2000.
3. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ИСО семейства 9000): Учебн. пособие. - Спб: Бизнес-пресса, 2000. - 336 с.
4. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сетрифікації. Підручник. - 2-е вид. - К.: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. - 152 с

**Ресурсний інтернет:**

1. Цифровий репозиторій ХНАМГ: <http://eprints.ksame.kharkov.ua>.

1. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999 р. №37 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99 [↑](#footnote-ref-1)
2. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управ- ління якістю: Підручник. / Г. А. Саранча. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 672 с [↑](#footnote-ref-2)