

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри  
готельного, ресторанного бізнесу  
і крафтових технологій  
Протокол №1 від 01.09.2025 р.

**ПОГОДЖЕНО**

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

**СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ І МЕТРОЛОГІЯ**

**робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань  
Спеціальність  
Освітній рівень  
Освітня програма

**J Транспорт та послуги  
J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг  
перший (бакалаврський)  
Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни  
Мова викладання, навчання та оцінювання

**обов'язкова  
українська**

Розробник:  
д.т.н., доцент

Віталій БЕЗСОННИЙ

Завідувач кафедри  
готельного, ресторанного  
бізнесу і крафтових  
технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Віталій БЕЗСОННИЙ

**Харків  
2026**

## ВСТУП

Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація і метрологія» посідає центральне місце у професійній підготовці фахівців сфери гостинності, оскільки формує фундамент для розуміння того, як створюється, контролюється та гарантується якість послуг. У сучасному глобалізованому світі, де конкуренція на ринку готельно-ресторанних послуг набуває безпрецедентних масштабів, стандартизація трансформувалася з суто технічної дисципліни на потужний інструмент стратегічного менеджменту. Вона виступає гарантом стабільності бізнес-процесів, забезпечує прозорість діяльності підприємств та є передумовою довіри з боку споживачів, партнерів та інвесторів. Беззаперечне дотримання стандартів є тим критерієм, що відрізняє професійний системний бізнес від аматорського підходу, відкриваючи національним підприємствам шлях до інтеграції у міжнародні мережі та виходу на світові ринки.

Особливого значення набуває глибоке розуміння метрологічних аспектів сервісу. Сучасний менеджер повинен вміти не лише організовувати процеси, а й вимірювати їх ефективність. Метрологія у сфері гостинності виходить за межі перевірки ваг чи термометрів; це наука про точне вимірювання показників якості, задоволеності гостей, часових нормативів обслуговування та ефективності використання ресурсів. Знання методів оцінки відповідності та процедур сертифікації озброює майбутніх фахівців інструментарієм для оптимізації операційних витрат, мінімізації виробничих ризиків та підвищення загальної рентабельності бізнесу. Компетентність у цій сфері дозволяє уникати штрафних санкцій, раціонально використовувати ресурси та будувати системи управління, що працюють як злагоджений механізм.

Критичним аспектом дисципліни є фокус на безпеці. Впровадження систем управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) є не лише законодавчою вимогою в Україні, а й моральним зобов'язанням перед гостем. Курс детально розглядає механізми превентивного контролю ризиків, що дозволяє попередити небезпечні ситуації ще до їх виникнення. Окрім того, значна увага приділяється міжнародним екологічним стандартам та концепції сталого розвитку (ESG). Дотримання "зелених" стандартів стає сьогодні ключовим фактором формування позитивної репутації бренду та лояльності платоспроможних клієнтів, які все частіше обирають екологічно відповідальні заклади.

**Метою** навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація і метрологія» є формування у здобувачів вищої освіти професійного мислення та комплексної системи знань щодо забезпечення, оцінювання та підтвердження якості і безпеки в індустрії гостинності. Курс спрямований на опанування методології технічного регулювання, набуття практичних навичок розробки внутрішніх стандартів підприємства (СОП), впровадження систем менеджменту якості та безпеки, а також використання сучасних метрологічних методів для моніторингу ефективності сервісних процесів та управління клієнтським досвідом.

**Завданнями навчальної дисципліни є:**

1) глибоке вивчення систем технічного регулювання, комплексний аналіз національної та міжнародної нормативно-правової бази (стандарти ISO,

європейські норми CEN, кодекси Codex Alimentarius) для забезпечення повної правової відповідності діяльності готельно-ресторанних підприємств.

2) практична розробка та впровадження стандартів, набуття прикладних навичок створення внутрішньої нормативної документації – Стандартних Операційних Процедур (СОП), технологічних карт та інструкцій, які регламентують роботу персоналу, уніфікують технологічні процеси та забезпечують стабільність результату.

3) управління безпекою та ризиками, детальне освоєння принципів та етапів впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР), ідентифікація небезпечних чинників, визначення критичних контрольних точок та розробка планів реагування, а також вивчення основ екологічного менеджменту.

4) підготовка до сертифікації та аудитів, формування умінь щодо підготовки підприємства до проходження процедур оцінки відповідності, внутрішніх та зовнішніх аудитів, отримання сертифікатів на послуги та системи управління (ISO 9001, ISO 22000), а також категоризації готелів.

5) метрологія сервісу та аналіз ефективності, опанування інструментарію та методів кваліметрії для кількісного вимірювання показників операційної ефективності (KPIs) та об'єктивізації оцінки якості сервісу, що є основою для прийняття обґрунтованих управлінських рішень та безперервного вдосконалення.

**Предметом** навчальної дисципліни є сукупність теоретичних принципів, методологічних підходів, нормативно-правових актів та практичних засобів стандартизації, сертифікації та метрології, що застосовуються для побудови ефективних систем управління якістю та гарантування безпеки послуг у закладах готельно-ресторанного господарства.

**Об'єкт** навчальної дисципліни – процеси формування, забезпечення та контролю показників якості продукції та послуг, процедури оцінки відповідності встановленим вимогам, а також методики вимірювання кількісних та якісних параметрів діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу в умовах сучасного ринку.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

<b>Результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти</b>
PH1	ЗК 2, СК 2
PH2	СК 3
PH7	ЗК 1, СК 14
PH12	СК 3, СК 14
PH17	СК 7, СК 9
PH20	ЗК 1, ЗК 2, СК 3
PH21	ЗК 2
PH23	ЗК 7, СК 12

де, РН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного

бізнесу

РН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави

РН21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН 23. Формувати новаторські ідеї у сфері гостинності, обґрунтовувати та презентувати їх інвесторам та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

готельного та ресторанного бізнесу

СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Зміст навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. Основи стандартизації та операційна досконалість в ГРС**

##### **Тема 1. Вступ до стандартизації: поняття, принципи, роль у готельно-ресторанній справі.**

Розкриття сутності стандартизації як діяльності, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового використання стосовно реально існуючих чи можливих завдань. Значення стандартизації для сфери гостинності: уніфікація процесів обслуговування у мережевих структурах, гарантія стабільної якості послуг незалежно від локації, захист прав споживачів на безпечний та якісний продукт. Основні цілі стандартизації: забезпечення безпеки життя та здоров'я, технічна та інформаційна сумісність, взаємозамінність елементів. Провідні принципи: добровільність застосування стандартів (окрім тих, що регулюють безпеку), відкритість та прозорість розробки, консенсус зацікавлених сторін. Ієрархія та рівні стандартизації: міжнародний (стандарти ISO, IEC), регіональний (європейські стандарти EN), національний (ДСТУ), рівень підприємства (стандарти організації - СТП, технічні умови - ТУ). Роль корпоративних стандартів (Brand Standards) у забезпеченні конкурентоспроможності та впізнаваності мережевих готелів та ресторанів.

##### **Тема 2. Система технічного регулювання в Україні та міжнародні інституції.**

Огляд законодавчої бази технічного регулювання в Україні, зокрема аналіз Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» та його впливу на бізнес. Роль та функції провідних міжнародних організацій зі стандартизації (ISO – Міжнародна організація зі стандартизації, CEN – Європейський комітет стандартизації). Специфіка нормативного регулювання харчової галузі: діяльність Комісії Codex Alimentarius (спільний орган ВООЗ та ФАО) та значення її стандартів для міжнародної торгівлі. Процеси гармонізації національних стандартів ДСТУ з міжнародними (ISO) та європейськими (EN) нормами як шлях до євроінтеграції українського бізнесу. Чітке розмежування обов'язкових вимог, встановлених у технічних регламентах (щодо безпеки), та добровільних стандартів, які регулюють якісні характеристики послуг.

##### **Тема 3. Внутрішня стандартизація: Розробка та впровадження СОП. Стандарти підприємства як основний інструмент операційного менеджменту,**

адаптації та навчання нових співробітників. Поняття Стандартних Операційних Процедур (СОП / SOPs) як детальних письмових інструкцій. Методологія та етапи розробки СОП для ключових департаментів: служби прийому та розміщення (Front Office – процедури check-in/check-out, бронювання), служби хаускіпінгу (Housekeeping – стандарти прибирання, комплектації номерів) та ресторанної служби (F&B – стандарти сервірування, подачі страв, спілкування з гостем). Структура ефективного СОП: мета, сфера застосування, відповідальність, необхідні ресурси, покроковий алгоритм дій. Використання сучасних інструментів візуалізації: блок-схем, алгоритмів дій, фото-стандартів та чек-листів для стандартизації рутинних процесів, контролю виконання та мінімізації впливу людського фактору на якість.

#### **Тема 4. Міжнародні стандарти безпеки харчування.**

Комплексна система управління безпечністю харчових продуктів в готельно-ресторанному бізнесі. Детальний аналіз 7 принципів HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) як науково обґрунтованого превентивного підходу до гарантування безпеки. Огляд структури та вимог міжнародного стандарту ISO 22000 «Системи управління безпечністю харчових продуктів», його базування на циклі PDCA (Plan-Do-Check-Act). Роль Codex Alimentarius як основи для розробки національних санітарних заходів. Взаємозв'язок та інтеграція принципів HACCP у структуру стандарту ISO 22000. Важливість та склад Програм-передумов (PRPs): вимоги до інфраструктури, особистої гігієни персоналу, боротьби зі шкідниками, управління відходами, миття та дезінфекції.

#### **Тема 5. Стандарти сталого розвитку (ESG) та екологічне управління.**

Концепція сталого розвитку (ESG – Environmental, Social, Governance) як невід'ємна частина корпоративної стратегії сучасного готельно-ресторанного бізнесу. Вимоги міжнародних стандартів екологічного управління серії ISO 14001: екологічна політика, планування, впровадження та функціонування. Огляд провідних програм добровільної екологічної сертифікації у сфері гостинності: "Green Key", "Green Globe", "LEED", "BREEAM". Детальний аналіз критеріїв екологічності готелів та ресторанів: заходи з енергоефективності, раціональне водокористування, сортування та управління відходами, використання еко-продуктів та біорозкладних матеріалів, залучення персоналу та інформування гостей про екологічні ініціативи.

#### **Тема 6. Контроль і аудит відповідності стандартам.**

Класифікація видів контролю якості та безпеки в закладах гостинності. Поняття, принципи та цілі аудиту: внутрішній аудит (аудит першої сторони) як інструмент самодіагностики та зовнішній аудит (другої та третьої сторони) для сертифікації або перевірки постачальників. Методика планування та проведення внутрішніх перевірок: технологія «Таємний гість» (Mystery Guest) для оцінки сервісу та санітарні аудити харчоблоків. Розробка та практичне використання чек-листів для кількісної оцінки відповідності стандартам HACCP та сервісним

процедурам. Документальне оформлення результатів аудиту, аналіз кореневих причин невідповідностей та робота з коригувальними діями.

## **Змістовий модуль 2. Сертифікація систем та управління відповідністю**

### **Тема 7. Основи сертифікації: види, процедури, роль в управлінні якістю.**

Сутність, мета та основні завдання сертифікації як процедури незалежного підтвердження відповідності встановленим вимогам. Розрізнення обов'язкової сертифікації (в межах технічних регламентів, що стосуються безпеки життя та здоров'я) та добровільної сертифікації (як маркетинговий інструмент підтвердження якості). Основні учасники процесу сертифікації та їх функції: орган з сертифікації, акредитована випробувальна лабораторія, заявник, орган з акредитації. Огляд типових схем сертифікації продукції та послуг в Україні. Законодавчі вимоги, відповідальність за порушення правил сертифікації та правові наслідки процедури оцінки відповідності.

### **Тема 8. Сертифікація послуг та персоналу. Система добровільної сертифікації.**

Специфіка сертифікації готельних послуг: процедура встановлення категорії об'єкта туристичної інфраструктури (присвоєння «зірок») згідно з ДСТУ 4269. Особливості сертифікації послуг харчування: підтвердження відповідності санітарним нормам та технологічним вимогам. Маркетингове значення та конкурентні переваги отримання добровільних сертифікатів, таких як "Halal" (для мусульманських гостей), "Kosher", "Organic", "Vegan", "Gluten-free". Сертифікація персоналу як механізм незалежного підтвердження професійної компетентності та кваліфікації працівників (наприклад, сертифікація сомельє, бариста, адміністраторів).

### **Тема 9. Сертифікація систем управління якістю та безпекою.**

Процедура сертифікації систем управління згідно з вимогами міжнародних стандартів ISO 9001 (Система управління якістю) та ISO 22000 (Безпека харчових продуктів). Відмінність сертифікації системи управління від сертифікації продукції. Основні етапи підготовки підприємства до сертифікації: проведення діагностичного аудиту (Gap-analysis), навчання персоналу, розробка та документування процесів. Розробка ключової документації СУЯ: Політика в галузі якості, Цілі в галузі якості, Карта процесів, Керівництво з якості, обов'язкові документовані процедури. Практична реалізація 8 принципів управління якістю: орієнтація на замовника, лідерство, залучення персоналу, процесний підхід, системний підхід, постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідні відносини з постачальниками.

### **Тема 10. Підготовка до сертифікаційного аудиту.**

Організація процесу проходження сертифікаційного аудиту третьою стороною (незалежним органом). Етапи аудиту: попередня оцінка документації, аудит на місці, підготовка звіту. Психологічні та технічні аспекти ефективної

взаємодії з аудиторами. Процедура закриття виявлених невідповідностей. Класифікація невідповідностей: критичні (блокують сертифікацію), значні (потребують термінового виправлення), незначні (рекомендації). Розробка, впровадження та моніторинг виконання Плану коригувальних дій (CAP – Corrective Action Plan) для усунення причин невідповідностей, запобігання їх повторенню та забезпечення постійного поліпшення системи.

### **Змістовий модуль 3. Метрологія сервісу та операційної ефективності**

#### **Тема 11. Метрологія операційної ефективності в ГРС.**

Поняття метрології у сфері послуг: перехід від традиційного вимірювання фізичних величин (вага, температура, час) до оцінки комплексних бізнес-показників. Вимірювання та контроль ключових показників ефективності (KPIs) як основа сучасного data-driven менеджменту. Методи розрахунку, аналізу динаміки та інтерпретації показників: RevPAR (дохід на доступний номер), ADR (середня ціна за номер), Occupancy (відсоток завантаження), TrevPAR — для готелів; Food Cost (собівартість продуктів), Beverage Cost, Labor Cost (витрати на персонал), Prime Cost — для ресторанів. Виявлення та аналіз причин відхилень фактичних показників від планових стандартів та бюджету, розробка управлінських рішень.

#### **Тема 12. Метрологія якості сервісу та цифрових стандартів.**

Кваліметрія послуг: методи та шкали кількісної оцінки якості продукції та послуг. Проблематика вимірювання нематеріальних характеристик сервісу (гостинність, атмосфера, емпатія). Методи квантифікації суб'єктивних оцінок та вражень гостей. Розрахунок та аналіз індексів клієнтської лояльності та задоволеності: NPS (Net Promoter Score – індекс споживчої лояльності), CSI (Customer Satisfaction Index), CES (Customer Effort Score). Використання моделі SERVQUAL для виявлення розривів у якості за 5 параметрами: матеріальність, надійність, чуйність, впевненість, емпатія. Аналіз онлайн-репутації (ORM – Online Reputation Management), моніторинг рейтингів на OTA та робота з відгуками. Стандарти безпеки та захисту персональних даних гостей (GDPR) у цифровому середовищі: збір, обробка, зберігання та право на забуття.

Перелік практичних (семінарських) та лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

#### **Перелік практичних занять / завдань**

Назва теми та / або завдання	Зміст та завдання
Тема 1. Завдання 1	Аналіз прикладів стандартів у сфері гостинності. Порівняння корпоративних стандартів різних готельних мереж. Ідентифікація "de facto" та "de jure" стандартів.
Тема 2. Завдання 2	Кейс-стаді: Глибокий аналіз тексту гармонізованого стандарту (ДСТУ ISO 22000 або ДСТУ ISO 9001) для ГРС.

	Визначення обов'язкових законодавчих вимог та зон добровільного застосування.
Тема 3. Завдання 3.	Практикум: Розробка повноцінного проекту СОП ("Процедура check-in", "Стандарт прибирання номера", або "Подача страви") з використанням детальних блок-схем та фото-стандартів.
Тема 4. Завдання 4.	Аналіз вимог стандартів ISO 22000 та Codex Alimentarius. Ідентифікація небезпечних факторів (біологічних, хімічних, фізичних) у технологічних процесах ресторану.
Тема 5. Завдання 5.	Воркшоп: Розробка плану впровадження системи НАССР у ресторані. Практичне відпрацювання 7 принципів НАССР: від аналізу небезпек до створення системи моніторингу ККТ.
Тема 6. Завдання 6.	Складання чек-листа для внутрішнього аудиту. Розробка критеріїв оцінки для аудиту сервісу або санітарно-гігієнічного стану приміщень. Симуляція проведення аудиту.
Тема 7. Завдання 7.	Класифікація видів сертифікації у сфері гостинності. Аналіз процедури обов'язкової оцінки відповідності для готелів (вимоги до безпеки).
Тема 8. Завдання 8.	Кейс-стаді: Використання добровільної сертифікації ('зірковість', 'Halal', 'Green Key') як маркетингового інструменту. Розробка стратегії позиціонування закладу на основі отриманого сертифікату.
Тема 9. Завдання 9.	Воркшоп: Розробка елементів документації СУЯ: формування "Політики в галузі якості" та побудова детальної "Карти процесу" для обраного підрозділу готелю.
Тема 10. Завдання 10.	Воркшоп: Робота з невідповідностями. Аналіз навчального звіту про невідповідності. Розробка ефективного Плану коригувальних дій (CAP) з визначенням відповідальних та термінів.
Тема 11. Завдання 11.	Кейс-стаді: Розрахунок та аналіз операційних метрик ресторану (Food Cost, Labor Cost). Аналіз P&L звіту для виявлення причин відхилення фактичних показників від стандартних.
Тема 12. Завдання 12.	Практикум: Аналіз семантичного ядра відгуків (Booking/TripAdvisor). Розрахунок NPS та розробка управлінських рішень щодо покращення сервісу на основі даних зворотного зв'язку.

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

### Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1-12	Вивчення лекційного матеріалу

Тема 1-12	Підготовка до практичних занять
Тема 1-12	Виконання компетентнісно-орієнтованих завдань
Тема 1-12	Підготовка до контрольних робіт

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

## МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) проблемна лекція (Тема 9, 10, 11, 12)).

Наочні (демонстрація (Тема 1-12)).

Практичні (практична робота (Тема 1 - 12), дискусії (Тема 1-12)).

## ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення лекційних, практичних та лабораторних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

**Підсумковий контроль** включає семестровий контроль.

**Семестровий контроль** проводиться у формі диференційованого заліку.

**Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною** визначається сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: комплексно-орієнтовні завдання (48 балів), письмові контрольні роботи (52 бали).

Семестровий контроль: залік.

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг. Методичні рекомендації до виконання практичних завдань для студентів спеціальності 075 "Маркетинг" першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. В. І. Рожко; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. Електрон. текстові дан. (626 КБ). Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 45 с. Загол. з титул. екрану. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/28186>
2. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ. 2023. 224 с. <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/41226>
3. Салавеліс, А. Д. Стандартизація, метрологія та сертифікація : підручник / А. Д. Салавеліс, С. М. Павловський ; Одес. нац. технол. ун-т. — Одеса : Олді+, 2023. - 212 с. <https://card-file.ontu.edu.ua/handle/123456789/24703>

### Додаткова

4. Букреєва, О. С. Основи стандартизації та оцінки відповідності : електрон. навч. посіб. у схемах і табл. / О. С. Букреєва, І. В. Рибалко ; Харків. нац. автомоб.-дор. ун-т. – 2-ге вид., пререроб. і доп. – Харків : ХНАДУ, 2025. – 151 с. : іл. <https://dspace.khadi.kharkov.ua/handle/123456789/26460>
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>
6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>
7. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи менеджменту якості. Вимоги [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=64013](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013)
8. ДСТУ ISO 22000:2019 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі (ISO 22000:2018, IDT) [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=86029](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=86029)
9. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1314-VII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18>

### Інформаційні ресурси

10. Стандартизація, сертифікація і метрологія (спец. 241) – [Електрон. ресурс] : Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=10155>
11. International Organization for Standardization – [Електрон. ресурс] . – Режим доступу : [www.iso.org](http://www.iso.org)
12. Національний орган стандартизації ДП “УкрНДНЦ” Standardization – [Електрон. ресурс] . – Режим доступу : <https://uas.gov.ua>