

ЛІТЕРАТУРА



НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА

Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний технічний  
університет імені Івана Пулюя

Кафедра управління  
інноваційною діяльністю та  
сферою послуг

## МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

*до самостійної роботи та практичних  
занять з вивчення курсу  
«Стандартизація, сертифікація  
і метрологія»*

*для студентів спеціальностей  
241 «Готельно-ресторанна справа»,  
242 «Туризм»  
усіх форм навчання*

Тернопіль – 2023

## **ББК 65.9**

Методичні вказівки до самостійної роботи та практичних занять з вивчення курсу «Стандартизація, сертифікація та метрологія» для студентів спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» усіх форм навчання / Укл.: Стойко І.І. Тернопіль: ТНТУ, 2023. 48 с.

Укладач:

**Стойко І.І.**, к.т.н., доцент кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

Розглянуто й затверджено на засіданні кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг від 29 серпня 2022 року  
Протокол № 1.

Схвалено та рекомендовано до друку науково-методичною комісією факультету економіки та менеджменту від 7 вересня 2022 року  
Протокол № 1

Наведено методичні вказівки щодо самостійної роботи та практичних занять з вивчення курсу «Стандартизація, сертифікація та метрологія» для студентів спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» поглиблення і узагальнення знань, одержаних студентами за час навчання, та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	- 4
1. Структура навчальної дисципліни .....	- 5
2. Зміст лекційного матеріалу .....	- 6
3. Тематика практичних занять .....	- 9
4. Вказівки до самостійної роботи .....	- 11
5. Тести для модульного контролю .....	- 13
6. Методи контролю знань .....	- 47
7. Методичне забезпечення та рекомендована література .....	- 48

# ВСТУП

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація і метрологія» є формування системи знань, умінь і володінь навичками в галузі стандартизації, сертифікації і метрології як основних методів підтвердження і забезпечення відповідності якості продукції, робіт і послуг.

За результатами вивчення дисципліни студент повинен продемонструвати такі **програмні результати навчання**:

- **РН 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- **РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

- **РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

- **РН 19.** Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

- **РН 20.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей:

**Інтегральна компетентність.** Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

## **Загальні компетентності.**

- **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 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

- **ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

## **Спеціальні (фахові, предметні) компетентності.**

- **СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

- **СК 02.** Здатність організувати 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 11.** Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

## 1. Структура навчальної дисципліни

Показник	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Кількість кредитів/годин	4/120	4/120
Аудиторні заняття/годин	48	14
Самостійна робота/годин	72	106
Аудиторні заняття		
- лекції, годин	32	10
- практичні заняття, годин	16	4
Самостійна робота		
- опрацювання лекційного матеріалу, підготовка практичних занять	24	58
- опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції	24	24
- виконання індивідуальних завдань	6	6
- підготовка та складання екзамену, реферату, тестування	18	18
Підсумковий контроль	Екзамен	Екзамен

## 2. Зміст лекційного матеріалу

Номер лекції	Назва теми і її зміст	Кількість годин денна/заочна	Література джерела
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА СИСТЕМИ ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ</b>			
1	<b>Тема 1. Вступ. Основні поняття та принципи стандартизації</b> 1.1. Завдання дисципліни, її структура. Форми контролю 1.2. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» 1.3. Основні напрямки та перспективи розвитку української системи технічного регулювання якості та безпеки продукції (послуг, процесів, систем) 1.4. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання	2/1	Тема 1 ATutor 1, 6, 17 та інші
2	<b>Тема 2. Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації</b> 2.1. Основні історичні періоди розвитку світової стандартизації 2.2. Створення національних та міжнародних організацій зі стандартизації 2.3. Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації 2.4. Основні історичні періоди розвитку вітчизняної стандартизації 2.5. Національна система стандартизації України	2/-	Тема 2 ATutor 1, 6, 17 та інші
3	<b>Тема 3. Організаційно-методичні основи стандартизації</b> 3.1. Державна система стандартизації 3.2. Нормативні документи – результат діяльності в галузі стандартизації. Основна термінологія стандартизації 3.3. Методичні принципи стандартизації 3.4. Методи стандартизації	2/-	Тема 3 ATutor 1, 6, 17 та інші

4	<b>Тема 4. Національна система стандартизації України</b> 4.1. Основні положення національної системи стандартизації України 4.2. Національний орган зі стандартизації 4.3. Категорії та види стандартів 4.4. Міжнародне співробітництво в галузі технічного регулювання	2/1	Тема 4 АТutor 1, 6, 17 та інші
5	<b>Тема 5. Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації</b> 5.1. Методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації 5.2. Порядок розробки, затвердження та впровадження стандартів 5.3. Загальні вимоги до змісту розділів технічних умов, їх реєстрація 5.4. Державний нагляд за додержанням стандартів	2/1	Тема 5 АТutor 1, 6, 17 та інші
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ТА ПРАВОВІ ПРИНЦИПИ СЕРТИФІКАЦІЇ</b>			
6	<b>Тема 6. Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації</b> 6.1. Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання 6.2. Історичний розвиток сертифікації 6.3. Нормативно-законодавча основа сертифікації та підтвердження відповідності в Україні 6.4. Види сертифікації 6.5. Засоби та методи сертифікації	2/1	Тема 6 АТutor 3,4,5,6,17 та інші
7	<b>Тема 7. Порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні</b> 9.1. Види сертифікації в Україні 9.2. Обов'язкова сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО 9.3. Добровільна сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО	2/1	Тема 7 АТutor 3,4,5,6,17 та інші

8	<b>Тема 8. Сертифікація послуг</b> 11.1. Класифікація послуг 11.2. Якість послуг 11.3. Стандартизація та сертифікація в сфері послуг 11.4. Сертифікація готельних послуг 11.5. Сертифікація послуг ресторанного господарства	4/2	Тема 8 АТutor 3,4,5,6,17 та інші
9	<b>Тема 9. Сертифікація систем управління якістю</b> 12.1. Сертифікація систем управління якістю виробництва продукції в системі УкрСЕПРО 12.2. Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг	4/1	Тема 9 АТutor 3,4,5,6,17 та інші
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОСНОВИ МЕТРОЛОГІЇ</b>			
10	<b>Тема 10. Етапи розвитку та основні поняття метрології</b> 13.1. Основні завдання наукової метрології 13.2. Основні етапи розвитку метрології	2/1	Тема 10 АТutor
11	<b>Тема 11. Основи технічних вимірювань</b> 14.1. Фізичні величина та їх вимірювання 14.2. Одиниці вимірювань 14.3. Засоби вимірювань та їх метрологічна характеристика 14.4. Методи і способи вимірювань	2/0,5	Тема 11 АТutor 2,17 та інші
12	<b>Тема 12. Основи теорії вимірювань</b> 16.1. Основні поняття, терміни і визначення метрології. 16.2. Характеристика факторів, що впливають на результат вимірювання. 16.3. Обробка результатів вимірювань.	2/0,5	Тема 12 АТutor 2,17 та інші
13	<b>Тема 13. Метрологічне забезпечення якості продукції. Розвиток кваліметрії як науки</b> 17.1. Розвиток кваліметрії як науки 17.2. Показники якості 17.3. Вимірювання якості 17.4. Експертна оцінка якості продукції, послуг	4/1	Тема 13 АТutor 2,17 та інші



### 3. Тематика практичних занять

№ з/п	Зміст завдання	Обсяг занять в годинах
1	<p><b>Практичне заняття №1</b></p> <p><i>Тема: Основні поняття та принципи стандартизації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»</li> <li>• Стандартизація як важлива складова системи</li> <li>• Закон України «Про стандартизацію»</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
2	<p><b>Практичне заняття №2</b></p> <p><i>Тема: Історія розвитку і становлення міжнародної та вітчизняної стандартизації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Концептуальні принципи державної політики у сфері стандартизації</li> <li>• Національна система стандартизації України</li> <li>• ДСТУ 4268:2003 Засоби розміщування</li> <li>• ДСТУ 4269:2003 Класифікація готелів</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
3	<p><b>Практичне заняття №3</b></p> <p><i>Тема: Класифікація і стандартизація готельно-ресторанних закладів</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Класифікація і стандартизація готельних закладів</li> <li>• Класифікація і стандартизація закладів ресторанного господарства</li> <li>• ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства»</li> <li>• Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р. N 219 «ПРАВИЛА РОБОТИ ЗАКЛАДІВ (ПІДПРИЄМСТВ) РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»</li> </ul> <p>2. Розгляд індивідуальних завдань.</p> <p>3. Модульний контроль – <b>тестування.</b></p>	2

4	<p><b>Практичне заняття №4</b></p> <p><i>Тема: Сутність сертифікації. Динаміка її історичного розвитку. Стандартизація термінів у галузі сертифікації</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сертифікація – складова частина діяльності технічного регулювання</li> <li>• Історичний розвиток сертифікації</li> <li>• Нормативно-законодавча основа сертифікації та підтвердження відповідності в Україні</li> <li>• Види сертифікації</li> <li>• Засоби та методи сертифікації</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
5	<p><b>Практичне заняття №5</b></p> <p><i>Тема. Сертифікація послуг</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Класифікація послуг</li> <li>• Якість послуг</li> <li>• Стандартизація та сертифікація в сфері послуг</li> <li>• Сертифікація готельних послуг</li> <li>• Сертифікація послуг ресторанного господарства</li> </ul> <p>2. Програмований контроль.</p> <p>3. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	2
6	<p><b>Практичне заняття №6</b></p> <p><i>Тема. . Сертифікація систем управління якістю</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сертифікація систем управління якістю виробництва продукції в системі УкрСЕПРО</li> <li>• Сертифікація систем управління якістю готельних та ресторанних послуг</li> <li>• Знак відповідності</li> </ul> <p>2. Розгляд індивідуальних завдань.</p> <p>3. Модульний контроль – <b>тестування.</b></p>	2
7	<p><b>Практичне заняття №7</b></p> <p><i>Тема. Етапи розвитку та основні поняття метрології</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основні завдання наукової метрології</li> <li>• Основні етапи розвитку метрології</li> <li>• Фізичні величина та їх вимірювання</li> <li>• Одиниці вимірювань</li> </ul>	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»</li> <li>2. Програмований контроль.</li> <li>3. Розгляд індивідуальних завдань.</li> </ul>	
8	<p><b>Практичне заняття №8</b></p> <p><i>Тема. Метрологічне забезпечення якості продукції</i></p> <p>1. Обговорення питань теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розвиток кваліметрії як науки</li> <li>• Показники якості</li> <li>• Вимірювання якості</li> <li>• Експертна оцінка якості продукції, послуг</li> </ul> <p>2. Розгляд індивідуальних завдань.</p> <p>3. Модульний контроль – <b>тестування.</b></p>	2
УСЬОГО:		16

## 4. Вказівки до самостійної роботи

Самостійна робота студента є основним засобом засвоєння ним матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять без участі викладача. Вивчення дисципліни передбачає проведення самостійної роботи за такими напрямками:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до практичних занять;
- виконання домашніх завдань, написання індивідуального завдання;
- написання наукових тез, участь в наукових конференціях;
- підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, іспитів) тощо.

## 5. Обсяг самостійної роботи

№	Найменування робіт	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Опрацювання теоретичних основ лекційного матеріалу	16	58
2	Підготовка практичних занять	8	
3	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції: <b>Модуль 1</b> 1. Закон України «Про стандартизацію» 2. Закон України «Про туризм» 3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства» 4. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р. N 219 «Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» <b>Модуль 2</b> 1. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» 2. СТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів 3. ДСТУ 4268:2003 Засоби розміщування 4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг 5. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2015 р. № 1184 «ФОРМА знака відповідності технічним регламентам» <b>Модуль 3</b> Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність»	24	24
3	Виконання індивідуальних завдань	6	6
4	Підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, іспитів) тощо.	18	18
<b>УСЬОГО годин:</b>		72	106

## 5. Тести для модульного контролю

### Модуль 1

Запитання 1: Оберіть правильну відповідь

**Стандартизація – це:**

- a. розроблення стандартів
- b. зведення до мінімуму різноманітності різних виробів
- c. діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі.
- d. сукупність об'єктів, на які розповсюджуються вимоги стандарту

Запитання 2: Оберіть правильну відповідь

**Об'єктом стандартизації є:**

- a. технічні умови
- b. підприємство, продукція
- c. продукція, процес, послуга
- d. продукція, послуга, технічні умови

Запитання 3: Оберіть правильну відповідь

**На які категорії ділять нормативні документи із стандартизації?**

- a. ДСТУ, ГСТУ, ТК, ТУУ, СТП
- b. ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, ТУУ, СТП
- c. ДСТУ, ГСТУ, СТП
- d. ДСТУ, УкрНДІССІ, ДНДІ «Система», УкрЦСМ, ТК

Запитання 4: Оберіть правильну відповідь

**Уніфікація – це дії, які направлені:**

- a. на скорочення кількості технічних стандартів
- b. на прискорення розробки нової техніки
- c. на конструювання і експлуатацію виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати
- d. на приведення об'єктів до однотипності на основі встановлення раціонального числа їх різновидів

Запитання 5: Оберіть правильну відповідь

**Симпліфікація – це процес:**

- a. скорочення кількості технічних стандартів
- b. прискорення розробки нової техніки
- c. конструювання і експлуатацію виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати
- d. зведення до мінімуму різноманітності різних виробів

Запитання 6: Оберіть правильну відповідь

**Агрегативання – це метод, який ґрунтується на:**

- a. скороченні кількості технічних стандартів
- b. прискоренні розробки нової техніки
- c. конструюванні і експлуатації виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати
- d. зведенні до мінімуму різноманітності різних виробів

Запитання 7: Оберіть правильну відповідь

**Для комплексної стандартизації характерні три головних методичних принципи:**

- a. повторювання, варіантність, взаємозамінність
- b. системність, оптимальність, плановість
- c. системність, уніфікація, симпліфікація
- d. агрегативання, типізація, взаємозамінність

Запитання 8: Оберіть правильну відповідь

**За яким документом було створено міждержавну стандартизацію?**

- a. декрет «Про захист прав споживачів»

- b. декрет «Про стандартизацію і сертифікацію»
- c. угода «Про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації»
- d. декрет «Про забезпечення єдності вимірювань»

Запитання 9: Оберіть правильну відповідь

**Коли була створена Міжнародна організація зі стандартизації (ISO)?**

- a. 1970
- b. 1956
- c. 1946
- d. 1936

Запитання 10: Оберіть правильну відповідь

**Який орган є постійно діючим робочим органом в галузі міждержавної стандартизації?**

- a. технічний секретаріат
- b. технічний комітет
- c. технічна рада
- d. національний орган зі стандартизації

Запитання 11: Оберіть правильну відповідь

**Що є об'єктом стандартизації?**

- a. нормативний документ, затверджений відповідним органом зі стандартизації
- b. документ, який встановлює правила, що торкаються різних видів діяльності або результатів
- c. предмет, що підлягає стандартизації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 12: Оберіть правильну відповідь

**Що таке категорія стандарту?**

- a. характеристика стандарту, що визначає сферу його дії
- b. специфіка об'єкта стандартизації
- c. орган зі стандартизації, що розробляє і затверджує стандарт
- d. сукупність об'єктів стандартизації, на яку розповсюджуються вимоги стандарту

Запитання 13: Альтернативне

**Чи вірне твердження: "Уніфікація – це дії, які направлені на скорочення кількості технічних стандартів"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 14: Альтернативне

**Чи вірне твердження: "Агрегативання – це метод, який ґрунтується на конструюванні і експлуатації виробів, які мають взаємозамінні вузли і агрегати"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 15: Оберіть правильну відповідь

**На що розробляються галузеві стандарти України?**

- a. на продукцію, послуги, процеси якщо відсутні національні стандарти
- b. на продукцію (процеси, послуги), на яку відсутні національні стандарти і якщо необхідно встановити вимоги, які перевершують або доповнюють національні стандарти
- c. на продукцію (процеси, послуги), що виробляють на конкретному підприємстві
- d. на вимоги до продукції і такі, що регулюють відносини між постачальником (розробником) і споживачем (замовником) цієї продукції

Запитання 16: Оберіть правильну відповідь

**Стандартизація, яка здійснюється на рівні однієї держави – це:**

- a. Регіональна стандартизація
- b. Галузева стандартизація
- c. Національна стандартизація
- d. немає вірної відповіді

Запитання 17: **Оберіть правильну відповідь**

**Функціонування державної системи стандартизації здійснює:**

- a. Міждержавна рада із стандартизації країн СНД
- b. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт)
- c. Українське Агентство зі Стандартизації
- d. Державна система сертифікації УкрСЕПРО

Запитання 18: **Оберіть правильну відповідь**

**Основоположні стандарти це –**

- a. Галузь розповсюдження стандартів
- b. Категорія стандартів
- c. Характеристика стандартів
- d. Вид стандартів

Запитання 19: **Оберіть правильну відповідь**

**Стандарт, прийнятий міжнародною організацією зі стандартизації, - це**

- a. Міждержавний стандарт
- b. Міжнародний стандарт
- c. Національний стандарт
- d. Регіональний стандарт

Запитання 20: **Оберіть правильну відповідь**

**У чому полягає основне завдання стандартизації?**

- a. зведення до мінімуму різноманітності різних виробів
- b. створювати системи нормативної документації, що визначають прогресивні вимоги до продукції та послуг
- c. розробляти галузеві стандарти
- d. немає вірної відповіді

Запитання 21: **Оберіть правильну відповідь**

**Діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання це:**

- a. сертифікація
- b. уніфікація
- c. стандартизація
- d. симпліфікація

Запитання 22: **Оберіть правильну відповідь**

**Дії третьої сторони, які встановлюють відповідність продукції конкретному нормативному документу – це:**

- a. сертифікація
- b. уніфікація
- c. стандартизація
- d. симпліфікація

Запитання 23: **Вкажіть усі правильні відповіді**

**Технічне регулювання – це правове регулювання відносин у сфері встановлення, застосування та виконання обов'язкових вимог до:**

- a. продукції

- b. процесів, систем і послуг
- c. персоналу
- d. немає вірної відповіді
- e. усі відповіді вірні

Запитання 24: Вкажіть усі правильні відповіді

**Стандартизація, сертифікація і метрологія у забезпеченні регулювання якості надання послуг в готельно-ресторанному господарстві визначається функціями: • – формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів; • – вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача**

- a. нормативна
- b. регулятивна
- c. виробнича
- d. соціальна

Запитання 25: Оберіть правильну відповідь

**Нормативна функція стандартизації у готельно-ресторанному бізнесі проявляється через:**

- a. формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів
- b. вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача
- c. забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів
- d. усі відповіді вірні

Запитання 26: Оберіть правильну відповідь

**Вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача це:**

- a. нормативна функція стандартизації
- b. регулятивна функція стандартизації
- c. соціальна функція стандартизації
- d. навчальна функція стандартизації

Запитання 27: Оберіть правильну відповідь

**Соціальна функція стандартизації проявляється через:**

- a. вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача
- b. забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів
- c. формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів
- d. допомогу у веденні бізнесу

Запитання 28: Альтернативне

**Чи має вплив на готельно-ресторанний бізнес стандартизація, сертифікація і метрологія?**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 29: Вкажіть усі правильні відповіді

**Що відноситься до основних завдань стандартизації?**

- a. захист інтересів споживачів та держави в питаннях безпеки продукції, охорони здоров'я
- b. забезпечення якості продукції відповідно з досягненнями науки та техніки
- c. реалізація єдиної технічної політики
- d. інформація споживачів продукції і послуг
- e. ведення правових дій у бізнесі

Запитання 30: Вкажіть усі правильні відповіді

**За версією ISO найважливішими результатами стандартизації повинні бути:**

- a. підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню



- b. розробка стандартів і технічних умов
- c. сприяння науково-технічному співробітництву
- d. усунення перешкод у торгівлі
- e. планування змін у стандарти для підвищення науково-технічного прогресу

Запитання 31: Оберіть правильну відповідь

**Цілі стандартизації можна підрозділити на:**

- a. загальні і конкретні
- b. перспективні і не перспективні
- c. великі, середні і малі
- d. усі відповіді вірні

Запитання 32: Оберіть правильну відповідь

**Документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів це:**

- a. припис
- b. нормативний документ
- c. положення
- d. стандарт

Запитання 33: Оберіть правильну відповідь

**Предмет, який підлягає стандартизації це:**

- a. суб'єкт стандартизації
- b. об'єкт стандартизації
- c. завдання стандартизації
- d. мета стандартизації

Запитання 34: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт – це:**

- a. розробка норм, вимог, правил
- b. правила, поняття, визначення
- c. зразок або еталон якості, через який держава здійснює управління якістю
- d. державний класифікатор

Запитання 35: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт, який прийнятий регіональною міжнародною організацією зі стандартизації лише одного географічного, політичного або економічного регіону - це:**

- a. національний стандарт
- b. регіональний стандарт
- c. міжнародний стандарт
- d. міждержавний стандарт

Запитання 36: Оберіть правильну відповідь

**Стандарт, що прийнятий національним органом з стандартизації та доступний широкому колу підприємців і споживачів - це:**

- a. Національний стандарт
- b. Міжнародний стандарт
- c. Гармонізований стандарт
- d. Міждержавний стандарт

Запитання 37: Оберіть правильну відповідь

**Загальне погодження, яке характеризується відсутністю суттєвих заперечень стосовно важливих питань у більшості зацікавлених сторін - це**

- a. настанова
- b. регламент
- c. консенсус

- d. уніфікований стандарти

Запитання 38: Оберіть правильну відповідь

**Нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким мають відповідати виріб, процес чи послуга - це:**

- a. технічні умови
- b. документ, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування
- c. частина стандарту
- d. звід правил проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів

Запитання 39: Оберіть правильну відповідь

**Принцип перспективності стандартизації забезпечується:**

- a. періодичною перевіркою стандартів та іншої нормативної документації
- b. розробкою нормативних документів на об'єкти стандартизації, що належать до певної галузі
- c. розробкою і випуском випереджаючих стандартів
- d. законодавчим характером стандартизації

Запитання 40: Оберіть правильну відповідь

**Принцип плановості стандартизації забезпечується:**

- a. розробкою і випуском випереджаючих стандартів
- b. шляхом складання перспективних і поточних планів з розробки, розвитку і проведення робіт зі стандартизації
- c. перевіркою стандартів та іншої нормативної документації
- d. вироблення й прийняття таких норм, правил та вимог, що забезпечують народному господарству оптимальні втрати ресурсів

Запитання 41: Альтернативне

**Вірне/не вірне дане твердження: "За порушення вимог обов'язкових стандартів, іншої нормативної документації передбачена юридична відповідальність згідно з чинним законодавством"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 42: Оберіть правильну відповідь

**Можливість використання одного виробу, вузла, агрегату чи послуги замість іншого подібного виробу, вузла, агрегату, не змінюючи їх функціонального призначення називається:**

- a. спеціалізація
- b. обов'язковість
- c. динамічність
- d. взаємозамінність

Запитання 43: Оберіть правильну відповідь

**Спеціалізація – це:**

- a. організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництва для випуску однотипної продукції чи послуг у широкому масштабі
- b. приведення об'єктів до одноманітності і встановлення раціональної кількості їх різновидів
- c. розроблення типових конструкцій, технологічних, організаційних та інших рішень
- d. усі відповіді вірні

Запитання 44: Вкажіть усі правильні відповіді

**Метою Національної системи стандартизації України є:**

- a. здійснення єдиної технічної політики

- b. захист інтересів вітчизняних виробників та споживачів продукції (процесів, робіт, послуг)
- c. гармонізація національних стандартів із світовими аналогами
- d. здійснення реєстрації нормативних документів

Запитання 45: Оберіть правильну відповідь

**Державні стандарти України (скорочена назва)**

- a. ГСТУ
- b. ДСТУ
- c. ГОСТ
- d. НСТУ

Запитання 46: Альтернативне

**Державні стандарти України містять обов'язкові та рекомендовані вимоги**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 47: Оберіть правильну відповідь

**ГСТУ розробляють на продукцію, послуги:**

- a. за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань та сферах професійних інтересів
- b. в разі відсутності ДСТУ, або за потребою встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів для всіх підприємств і організацій даної галузі
- c. для встановлення вимог, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції
- d. лише для конкретного підприємства

Запитання 48: Вкажіть усі правильні відповіді

**Класифікацію готелів за категоріями здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:**

- a. матеріально-технічної оснащеності
- b. переліку надаваних послуг
- c. кваліфікації персоналу
- d. наявної реклами
- e. місця розміщення

Запитання 49: Оберіть правильну відповідь

**Категорію готелю зазначають на:**

- a. його вивісці
- b. у реєстраційній картці гостя
- c. в рекламних документах
- d. квитанціях
- e. усі відповіді вірні

Запитання 50: Оберіть правильну відповідь

**Згідно Національного Стандарту України ДСТУ 4269:2003 готелі класифікують за п'ятьма категоріями:**

- a. перша, друга, третя, четверта, п'ята
- b. низька, вища, середня, висока, люкс
- c. \*, \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*, \*\*\*\*\* (зірок)
- d. усі відповіді вірні

Запитання 51: Вкажіть усі правильні відповіді

**Згідно ДСТУ 4269:2003 готелі усіх категорій повинні мати:**

- a. зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками
- b. упорядковану і освітлену прилеглу територію
- c. атестований персонал з відповідною освітою
- d. майданчик з твердим покритвом для короткочасного паркування і маневрування
- e. сайт в інтернеті

Запитання 52: Оберіть правильну відповідь

**Вхід безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря повинні мати готелі категорії:**

- a. 2, 3, 4 і 5 зірок
- b. 3, 4 і 5 зірок
- c. 4 і 5 зірок
- d. усі готелі

Запитання 53: Оберіть правильну відповідь

**Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання повинні мати готелі категорії:**

- a. 3, 4, 5 зірок
- b. 4, 5 зірок
- c. сейф не обов'язковий
- d. усі готелі

Запитання 54: Альтернативне

**Оцініть правильність твердження: "Телефонний зв'язок обов'язковий тільки у готелях 3, 4 і 5 зірок"**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 55: Оберіть правильну відповідь

**Щоденне прибирання номера готелю покоївкою передбачено для готелів категорії:**

- a. 2-5 (зірок)
- b. 3-5 (зірок)
- c. 4-5 (зірок)
- d. усіх категорій

Запитання 56: Вкажіть усі правильні відповіді

**Відмітьте обов'язкові вимоги до готелів, які повинні бути враховані для потреб інвалідів**

- a. Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів
- b. Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку
- c. Готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів
- d. Готелі категорій 2-5 зірок повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів
- e. Готелі категорій 3-5 зірок повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів

Запитання 57: Оберіть правильну відповідь

**До яких категорій готелів стандарт передбачає наступну вимогу: "Усе устаткування готелю може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані"?**

- a. 1-2 зірок
- b. 1-3 зірок
- c. 1-4 зірок
- d. 1 зірка

Запитання 58: Оберіть правильну відповідь

**Ресторанне господарство - це:**

- a. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства
- b. сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції
- c. вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього
- d. усі відповіді вірні

Запитання 59: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства - це:**

- a. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність
- b. вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні
- c. сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу
- d. немає вірної відповіді

Запитання 60: Оберіть правильну відповідь

**Продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби називається:**

- a. страви
- b. продукція власного виробництва
- c. кулінарний напівфабрикат
- d. фірмова страва

Запитання 61: Оберіть правильну відповідь

**Страва - це:**

- a. продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби
- b. харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності
- c. кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам
- d. сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів

Запитання 62: Оберіть правильну відповідь

**Страва, що її готують у конкретному закладі ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй певної назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності**

- a. кулінарний виріб
- b. страва
- c. кулінарна продукція
- d. фірмова страва

Запитання 63: Оберіть правильну відповідь

**Товар, що його купує ресторанне господарство для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення називається**

- a. страва
- b. закупний товар
- c. фірмова страва
- d. кулінарний напівфабрикат

Запитання 64: Оберіть правильну відповідь

**Продовольча сировина - це:**

- a. продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів
- b. товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення
- c. продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію
- d. харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності

Запитання 65: Альтернативне

**Роздрібну торгівлю алкогольними напоями і тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства можна здійснювати завжди**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 66: Альтернативне

**Роздрібна торгівля алкогольними напоями і тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства здійснюється суб'єктами господарської діяльності за наявності відповідних ліцензій**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 67: Оберіть правильну відповідь

**Заклади ресторанного господарства поділяються за типами (виберіть найбільш вірну відповідь)**

- a. ресторани, бари, кафе
- b. їдальні, закусочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії,
- c. фабрики-кухні, фабрики-заготівельні
- d. ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії,

Запитання 68: Оберіть правильну відповідь

**Ресторани та бари за типами поділяються на класи:**

- a. кафе, кафетерії, буфети, закусочні
- b. малий середній, великий
- c. перший, другий, третій
- d. перший, вищий, люкс

Запитання 69: Альтернативне

**Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 70: Альтернативне

**Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства узгоджується з органами місцевого самоврядування, установами державної санітарно-епідеміологічної служби**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 71: Альтернативне

**Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства не узгоджується з органами місцевого самоврядування**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 72: Оберіть правильну відповідь

**Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, повинні мати**

- a. дипломи про спеціальність
- b. особову медичну книжку
- c. довідку про не судимість
- d. рекомендацію з попереднього місця роботи

Запитання 73: Вкажіть усі правильні відповіді

**Ресторани мають право:**

- a. замінити (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів (крім основних складників страви) або додатково включати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв
- b. з урахуванням попиту споживачів змінювати норми відпускання страв
- c. самостійно розробляти фірмові страви та вироби
- d. самостійно змінювати асортимент страв відвідувачам

Запитання 74: Оберіть правильну відповідь

**Продаж продукції за межами закладів (підприємств) здійснюється у спеціально відведених для цього місцях**

- a. з дозволу місцевих органів виконавчої влади
- b. з дозволу установ державної санітарно-епідеміологічної служби
- c. місцевих органів виконавчої влади, установ державної санітарно-епідеміологічної служби та за умови додержання встановлених для цієї продукції вимог
- d. за умови додержання встановлених для цієї продукції вимог

Запитання 75: Альтернативне

**Виробник зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані відкриттям продукції**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 76: Оберіть правильну відповідь

**У закладах (підприємствах) ресторанного господарства використовуються методи обслуговування:**

- a. тільки обслуговування офіціантами
- b. самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований
- c. самообслуговування і обслуговування офіціантами
- d. немає вірної відповіді

Запитання 77: Вкажіть усі правильні відповіді

**Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладах (підприємствах) ресторанного господарства здійснюються:**

- a. тільки за готівку
- b. в безготівковій формі
- c. із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій
- d. без застосування реєстраторів розрахункових операцій
- e. за готівку
- f. із застосуванням зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок

Запитання 78: Альтернативне

**Під час обслуговування в закладах (підприємствах) ресторанного господарства за бажанням споживачів алкогольні напої можуть бути продані на винос у відповідній упаковці**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 79: Оберіть правильну відповідь

**При виявленні недоліків у якості продукції та наданні послуг, недоважування або обрахунку суб'єкти господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:**

- a. безкоштовно усунути виявлені недоліки
- b. замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу
- c. замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу
- d. усі відповіді вірні

Запитання 80: Альтернативне

**Замовнику забороняється приносити до закладу (підприємства) ресторанного господарства продовольчу сировину, харчові продукти, у тому числі алкогольні та безалкогольні напої, а також залучати сторонніх осіб до приготування страв**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 81: Альтернативне

**Ресторану дозволяється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 82: Альтернативне

**У закладах (підприємствах) ресторанного господарства (незалежно від типу і класу) для осіб, які не курять, відводиться не менше ніж половина площі громадських місць цих закладів**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 83: Альтернативне

**Суб'єкти господарської діяльності не зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 84: Альтернативне

**Заклади (підприємствах) ресторанного господарства не зобов'язані обладнати Куточок споживача**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 85: Вкажіть усі правильні відповіді

**Контроль за якістю і безпекою продукції, додержанням норм і правил, установлених для закладів ресторанного господарства здійснюється**

- a. органами місцевого самоврядування
- b. іншими органами в межах їх компетенції, наданої законодавством
- c. відвідувачами

Запитання 86: Альтернативне

**Ресторани повинні безкоштовно надавати для лабораторного контролю зразки сировини та готової продукції в кількості, передбаченій нормативно-правовими актами**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 87: Альтернативне

**Ресторани не повинні безкоштовно надавати зразки сировини та готової продукції для лабораторного контролю**

- a. Правильно
- b. Неправильно



Запитання 88: Оберіть правильну відповідь

**До готелів відносять колективні засоби розміщування, що складаються більше ніж з**

- a. трьох номерів
- b. п'яти номерів
- c. семи номерів
- d. десяти номерів

Запитання 89: Оберіть правильну відповідь

**Готель – це:**

- a. підприємство, що складається з номерів
- b. підприємство, що надає готельні послуги
- c. підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги,
- d. підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, яке надає готельні послуги, які обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів

Запитання 90: Оберіть правильну відповідь

**Дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі - це:**

- a. готельні зобов'язання
- b. готельна послуга
- c. готель
- d. бронювання

Запитання 91: Оберіть правильну відповідь

**Місце (ліжко-місце) – це:**

- a. готельна послуга
- b. частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи
- c. окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання
- d. усі відповіді вірні

Запитання 92: Оберіть правильну відповідь

**Фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором**

- a. посередник
- b. замовник
- c. готельний працівник
- d. споживач

Запитання 93: Оберіть правильну відповідь

**Готельна послуга - це:**

- a. дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням
- b. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором
- c. частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи
- d. окреме вмебльоване приміщення

Запитання 94: Оберіть правильну відповідь

**Процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни**

- a. заказ
- b. бронювання
- c. підтвердження
- d. усі відповіді вірні

Запитання 95: Оберіть правильну відповідь

**Година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель**

- a. критичний термін
- b. точний час
- c. розрахункова година
- d. немає вірної відповіді

Запитання 96: Оберіть правильну відповідь

**Режим роботи готелю -**

- a. цілодобовий
- b. згідно встановлених власником годин
- c. цілодобовий з перервою на зміну персоналу
- d. цілодобовий з обідньою перервою

Запитання 97: Альтернативне

**Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 98: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування**

- a. пивна
- b. бар
- c. їдальня
- d. кафетерій

Запитання 99: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос**

- a. буфет
- b. бар
- c. кафе
- d. кафеиерій

Запитання 100: Оберіть правильну відповідь

**Заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам**

- a. кафетерій
- b. їдальня
- c. домашня кухня
- d. магазин

Запитання 101: Оберіть правильну відповідь

**Код України у штрих-коді:**

- a. 001
- b. 480
- c. 482
- d. 276

## **Модуль 2**

Запитання 1: Альтернативне

**Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 2: Вкажіть усі правильні відповіді

**Сертифікація - це:**

- a. сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам
- b. визнаний у світі спосіб незалежної оцінки відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам
- c. сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам
- d. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
- e. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі

Запитання 3: Альтернативне

**Для того, щоб переконатися, що послуга "надана правильно", необхідно знати, яким вимогам вона повинна відповідати і яким чином можна засвідчити цю відповідність.**

**Загальноприйнятим способом такого засвідчення є сертифікація відповідності**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 4: Альтернативне

**Сертифікація підтверджує безпеку товару або послуги для здоров'я і життя людини, її майна і навколишнього природного середовища**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 5: Вкажіть усі правильні відповіді

**Метою сертифікації є:**

- a. сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження
- b. запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища
- c. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
- d. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі

Запитання 6: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація в Україні поділяється на:**

- a. пряму та непряму
- b. залежну і незалежну
- c. обов'язкову та добровільну
- d. сертифікацію товарів та сертифікацію послуг

Запитання 7: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація поділяється на:**

- a. пряму та непряму
- b. залежну і незалежну
- c. стандартизацію і метрологію
- d. обов'язкову та добровільну

Запитання 8: Альтернативне

**Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації в державній і приватній системах сертифікації**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 9: Оберіть правильну відповідь

**Перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією включає:**

- a. обов'язкова сертифікація
- b. добровільна сертифікація
- c. обов'язкова і добровільна
- d. усі відповіді вірні

Запитання 10: Оберіть правильну відповідь

**Заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності**

- a. у разі подачі заявки на сертифікацію
- b. у разі позитивного рішення органу з сертифікації
- c. у разі неможливості проведення сертифікації
- d. усі відповіді вірні

Запитання 11: Оберіть правильну відповідь

**Документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них називається:**

- a. сертифікат якості
- b. стандарт підприємства
- c. сертифікат відповідності
- d. штрих-код

Запитання 12: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікат відповідності – це:**

- a. незалежна оцінка відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам
- b. документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них
- c. підтвердження, що проводиться випробування лабораторіями даних послуг
- d. документ, який засвідчує, що сертифікація проводилася

Запитання 13: Оберіть правильну відповідь

**До об'єктів підтвердження відповідності (сертифікації) відносяться:**

- a. продукція (процеси, роботи, послуги)
- b. органи сертифікації
- c. лабораторії
- d. стандарти

Запитання 14: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єкти підтвердження відповідності (сертифікації):**

- a. продукція (процеси, роботи, послуги)
- b. системи управління якістю
- c. персонал
- d. документація
- e. Закони України

f. ДСТУ

Запитання 15: Оберіть правильну відповідь

**В Україні створено національну систему сертифікації у**

- a. 1990 році
- b. 1993 році
- c. 2001 році
- d. національна система сертифікації відсутня

Запитання 16: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація – процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Хто є третьою стороною?**

- a. покупець
- b. випробувальна лабораторія
- c. продавець
- d. держава

Запитання 17: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація – процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Кого прийнято вважати першою стороною?**

- a. виготовлювача, продавця продукції
- b. покупця, споживача
- c. сертифікаційну лабораторію
- d. державу

Запитання 18: Альтернативне

**Випробувальна лабораторія для підтвердження своєї компетентності й об'єктивності проходить процедуру акредитації**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 19: Оберіть правильну відповідь

**Заява постачальника під його повну відповідальність про те, що продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеному стандарту чи іншому нормативно-технічному документу - це:**

- a. сертифікація
- b. відповідність
- c. стандартизація
- d. дане твердження не можливе

Запитання 20: Оберіть правильну відповідь

**Система сертифікації - це:**

- a. система, що має свої власні правила процедури і керівництва для проведення сертифікації відповідності
- b. і є сертифікація
- c. система надання послуг
- d. органи керівництва сертифікацією

Запитання 21: Оберіть правильну відповідь

**Документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який зазначає, що дана продукція, технологічний процес чи послуга відповідають вимогам, які визначені стандартами чи іншими нормативним документами, що установлюють вимоги до них.**

- a. схема сертифікації
- b. випробування
- c. сертифікат відповідності

- d. усі відповіді вірні

Запитання 22: Оберіть правильну відповідь

**Випробувальна лабораторія - це:**

- a. лабораторія, яка здійснює (сертифікаційні) випробування
- b. встановлення здатності здійснювати випробування
- c. орган, який керує системою акредитації
- d. орган з сертифікації, який діє згідно з правилами

Запитання 23: Оберіть правильну відповідь

**Будь-який виріб, процес чи послуга, що виготовляється, здійснюється чи надається для задоволення суспільних потреб - це:**

- a. система якості
- b. продукція
- c. суб'єкт підприємницької діяльності
- d. процедура відповідності

Запитання 24: Оберіть правильну відповідь

**Виробник - це:**

- a. юридична особа
- b. фізична особа
- c. суб'єкт підприємницької діяльності, відповідальний за проектування, виготовлення, пакування та маркування продукції
- d. продавець продукції

Запитання 25: Альтернативне

**Декларування відповідності - процедура, за допомогою якої виробник або уповноважена ним особа (далі - виробник) під свою повну відповідальність документально засвідчує, що продукція відповідає встановленим законодавством вимогам**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 26: Оберіть правильну відповідь

**Документально оформлена в установленому порядку заява виробника, де дається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством**

- a. сертифікат відповідності
- b. декларація про відповідність
- c. процес сертифікації
- d. усі відповіді вірні

Запитання 27: Альтернативне

**Законодавчо регульована сфера - сфера, в якій вимоги до продукції та умови введення її в обіг регламентуються законодавством**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 28: Оберіть правильну відповідь

**Процес, який демонструє, що встановлені вимоги щодо продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу були виконані**

- a. процес надання послуг
- b. стандартизація і сертифікація
- c. оцінка відповідності
- d. немає вірної відповіді

Запитання 29: Оберіть правильну відповідь

**Закон, який регулює відносини, що виникають у процесі підтвердження відповідності продукції, систем якості, систем управління якістю, систем екологічного управління, персоналу вимогам називається:**

- a. Про сертифікацію
- b. Про регулювання відносин
- c. Про захист прав споживачів
- d. Про підтвердження відповідності

Запитання 30: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єктами підтвердження відповідності є:**

- a. персонал
- b. продукція
- c. системи управління якістю
- d. системи екологічного управління

Запитання 31: Вкажіть усі правильні відповіді

**Державна політика у сфері підтвердження відповідності базується на таких принципах:**

- a. неупередженості, прозорості та доступності процедур підтвердження відповідності
- b. забезпечення ідентичних процедур підтвердження відповідності продукції вітчизняного та іноземного походження
- c. забезпечення повного та всебічного інформування з питань підтвердження відповідності всіх заінтересованих сторін
- d. дотримання вимог щодо конфіденційності інформації, отриманої в результаті робіт з підтвердження відповідності

Запитання 32: Вкажіть усі правильні відповіді

**Кабінет Міністрів України у сфері підтвердження відповідності:**

- a. забезпечує здійснення державної політики у сфері підтвердження відповідності
- b. організовує підготовку та підвищення кваліфікації фахівців з підтвердження відповідності
- c. укладає міжнародні угоди у сфері підтвердження відповідності
- d. готує пропозиції щодо призначення органів з оцінки відповідності

Запитання 33: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері провадиться:**

- a. обов'язково
- b. на добровільних засадах
- c. на вимогу Кабінету Міністрів
- d. для заміни бракованої продукції

Запитання 34: Вкажіть усі правильні відповіді

**Обов'язковій сертифікації підлягають:**

- a. автомобілі
- b. продукції, роботи, послуги, якість яких безпосередньо визначає безпеку для життя, здоров'я і майна громадян
- c. продукти харчування, медикаменти
- d. ресторани
- e. готелі

Запитання 35: Оберіть правильну відповідь

**Підставою для проведення обов'язкової сертифікації є:**

- a. законодавчі документи
- b. санітарні норми та правила
- c. технічна документація
- d. договірні умови між заявником та органом сертифікації

Запитання 36: Вкажіть усі правильні відповіді

**Переваги підприємств у результаті сертифікації :**

- a. окращання менеджменту управління
- b. освоєння нової продукції
- c. підвищення ступеня задоволення потреб споживачів
- d. додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами

Запитання 37: Оберіть правильну відповідь

**Знак відповідності в Україні:**

- a. маркування СЕ
- b. має форму незамкненого з правого боку кола, усередині якого вміщено стилізоване зображення трилисника
- c. маркування ЕС
- d. п'ятикутна зірка з написом "Знак якості"

Запитання 38: Оберіть правильну відповідь

**Знак відповідності наноситься на:**

- a. продукцію
- b. табличку продукції (інструкцію тощо)
- c. скріпляється з продукцією
- d. повідомляється усно

Запитання 39: Оберіть правильну відповідь

**У країнах Європейського Співтовариства знак відповідності:**

- a. маркується символом ЕС
- b. маркується символом DECISION
- c. не маркується
- d. маркується символом СЕ

Запитання 40: Вкажіть усі правильні відповіді

**Національний орган із сертифікації виконує такі функції:**

- a. розробляє стратегію розвитку сертифікації в Україні
- b. приймає рішення щодо приєднання до міжнародних систем та угод із сертифікації;
- c. затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації
- d. проводить випробування продукції
- e. проводить технічний нагляд за виробництвом

Запитання 41: Вкажіть усі правильні відповіді

**При обов'язковій сертифікації перевірці підлягають такі групи показників: технічного стану**

- a. безпеки
- b. енерго- і ресурсозбережності
- c. впливи на охорону навколишнього середовища
- d. економічні показники

Запитання 42: Вкажіть усі правильні відповіді

**Що дає добровільна сертифікація?**

- a. Привабливість продукції для споживача
- b. Підвищення прибутків
- c. Конкурентоспроможність продукції
- d. Упевненість виробника або постачальника продукції в її якості
- e. Розширення ринків збуту у міжнаціональному масштабі

Запитання 43: Оберіть правильну відповідь



**Діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб - це:**

- a. матеріальна допомога
- b. послуга
- c. благо
- d. вид послуг

Запитання 44: Оберіть правильну відповідь

**Матеріальна послуга – це:**

- a. діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача
- b. діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій
- c. діяльність виконавця щодо задоволення соціально-культурних потреб споживача (фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних)
- d. усі відповіді вірні

Запитання 45: Оберіть правильну відповідь

**Діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій - це:**

- a. виробнича послуга
- b. матеріальна послуга
- c. психологічна послуга
- d. соціально-культурна послуга

Запитання 46: Оберіть правильну відповідь

**Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга – це:**

- a. діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача
- b. діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій
- c. діяльність виконавця щодо задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних
- d. усі відповіді вірні

Запитання 47: Вкажіть усі правильні відповіді

**За призначенням послуги поділяються на:**

- a. науково-технічні; виробничі; фінансово-економічні та ін.
- b. інформаційні; консультаційні; побутові та ін.
- c. культурно-розважальні; культурно-просвітницькі; комунальні та ін.
- d. об'єкту обслуговування, суб'єкту обслуговування
- e. послуги для підприємств; послуги для населення

Запитання 48: Альтернативне

**Обов'язкова сертифікація готельних послуг здійснюється згідно Наказу №37 від 27.01.99р. «Про затвердження правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) »**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 49: Оберіть правильну відповідь

**Діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування - це:**

- a. перелік надаваних послуг
- b. готельний бізнес
- c. готельні послуги
- d. усі відповіді вірні

Запитання 50: Оберіть правильну відповідь

**Будь-які об'єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі - це:**

- a. готелі
- b. засоби розміщування
- c. помешкання, призначені для відпочинку
- d. кімнати, орендовані в сімейних будинках

**Запитання 51: Вкажіть усі правильні відповіді**

**До готелів та аналогічних засобів розміщування відносять колективні засоби розміщування, що:**

- a. складаються більше ніж з семи номерів
- b. згруповані в класи і категорії відповідно до переліку надаваних послуг
- c. мають у структурі ресторани
- d. надають готельні послуги

**Запитання 52: Вкажіть усі правильні відповіді**

**До аналогічних готелям засобів розміщування відносять засоби розміщування:**

- a. майданчики для кемпінгу
- b. пансіонати
- c. кімнати, орендовані в сімейних будинках
- d. будинки відпочинку
- e. туристичні бази

**Запитання 53: Альтернативне**

**Засоби розміщення бувають у громадських транспортних засобах**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 54: Альтернативне**

**Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 55: Альтернативне**

**Декларування відповідності - процедура, за допомогою якої виробник або уповноважена ним особа (далі - виробник) під свою повну відповідальність документально засвідчує, що продукція відповідає встановленим законодавством вимогам**

- a. Правильно
- b. Неправильно

**Запитання 56: Вкажіть усі правильні відповіді**

**Засоби розміщування повинні мати:**

- a. освітлення в житлових та громадських приміщеннях — природне та штучне, в коридорах — цілодобове
- b. площа житлової кімнати не менше ніж 8 м<sup>2</sup>
- c. меблі (ліжко, тумбочка, стіл, стілець, шафа або ніша для одягу)
- d. замки у дверях із внутрішнім запобіжником
- e. охоронні стоянки для транспорту
- f. ресторани і бари

**Запитання 57: Альтернативне**

**Обслуговувальний персонал засобах розміщення повинен проходити медичний огляд відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством**

- a. Правильно

- b. Неправильно

Запитання 58: Альтернативне

**У засобах розміщування має бути передбачено систему санітарного очищення та прибирання території**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 59: Альтернативне

**Засоби розміщування повинні мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище, та довідку щодо екологічного стану навколишнього середовища**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 60: Оберіть правильну відповідь

**Послуги з обслуговування в номері, харчування, збереження майна і багажу надаються:**

- a. у всіх готелях
- b. залежно від категорій готелю
- c. надавати заборонено
- d. немає вірної відповіді

Запитання 61: Оберіть правильну відповідь

**Готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів - це:**

- a. оздоровчий засіб розміщування
- b. помешкання, призначені для відпочинку;
- c. мотель
- d. готель \*\*\* зірки

Запитання 62: Вкажіть усі правильні відповіді

**Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням:**

- a. постійне електропостачання
- b. гаряче і холодне водопостачання (цілодобово)
- c. телебачення (підведення до усіх номерів)
- d. телефонний зв'язок
- e. Wi-Fi
- f. музичний канал

Запитання 63: Оберіть правильну відповідь

**Служба приймання та зона відпочинку повинна мати меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики)**

- a. у готелях \*\*\* зірки
- b. у готелях \*\*\*\* зірки
- c. у готелях \*\*\*\*\* зірок
- d. у всіх категорій готелів

Запитання 64: Оберіть правильну відповідь

**Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач передбачена для готелів:**

- a. зірки
- b. \*\* зірок
- c. і \*\* зірок
- d. усіх готелів

Запитання 65: Оберіть правильну відповідь

**Прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах передбачено для готелів:**

- a. усіх категорій
- b. \*\*\* і \*\*\*\* зірок
- c. \*\*\*\* і \*\*\*\*\* зірок
- d. не передбачено для всіх готелів

Запитання 66: Оберіть правильну відповідь

**Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих передбачено для готелів:**

- a. зірка
- b. \*\* зірки
- c. \*\*\* зірки
- d. тільки для мотелів

Запитання 67: Оберіть правильну відповідь

**Цілодобове обслуговування в номері передбачено в:**

- a. усіх категорій готелів
- b. тільки в готелях \*\*\* - \*\*\*\*\* зірок
- c. тільки в готелях \*\*\*\* - \*\*\*\*\* зірок
- d. не передбачено

Запитання 68: Альтернативне

**Готелі категорії одна зірка можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів, мати устаткування та меблі, випущені серійно, але усі меблі та електроприлади повинні бути справні, функційні**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 69: Альтернативне

**Усе устаткування готелю категорії дві зірки може бути недороге, але функційне, справне, у доброму технічному стані**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 70: Альтернативне

**Будинок готелю дві зірки повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), головний фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 71: Оберіть правильну відповідь

**Загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути з найдорожчих матеріалів, мати власні неповторні особливості і перебувати у бездоганному стані. Посуд та столові прибори мають бути одного стилю, гарнітурні. Це характерно для готелю:**

- a. \*\*\* зірки
- b. \*\*\*\* зірки
- c. \*\*\*\*\* зірок
- d. у готелях не передбачено даних вимог

Запитання 72: Оберіть правильну відповідь

**Щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів повинні мати:**

- a. готелі \*\*\*зірки
- b. готелі \*\*\*\*зірки

- c. готелі \*\*\*\*\* зірок
- d. усі категорії готелів

Запитання 73: Альтернативне

**Загальноприйнятим способом засвідчення , що послуга "надана правильно, є сертифікація відповідності**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 74: Альтернативне

**Загальноприйнятим способом засвідчення що послуга надана правильно, є стандартизація послуги**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 75: Альтернативне

**Загальноприйнятим способом засвідчення , що послуга "надана правильно, є сертифікація відповідності**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 76: Альтернативне

**ЗАКОН УКРАЇНИ “Про технічні регламенти та оцінку відповідності” від 15.01.2015 № 124-VIII є діючим і відповідає вимогам ЄС**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 77: Вкажіть усі правильні відповіді

**Метою сертифікації є:**

- a. запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища
- b. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
- c. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі
- d. вступ до ЄС

Запитання 78: Альтернативне

**Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації виключно в державній системі сертифікації**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 79: Альтернативне

**Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації тільки для приватних підприємств**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 80: Оберіть правильну відповідь

**Випробування з метою обов'язкової сертифікації повинні проводитися:**

- a. інститутами сертифікації
- b. акредитованими випробувальними лабораторіями
- c. самими підприємствами чи організаціями
- d. немає вірної відповіді

Запитання 81: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єкти підтвердження відповідності (сертифікації) є:**

- a. продукція
- b. системи управління якістю
- c. персонал
- d. методи управління підприємствами
- e. контролюючих органів

Запитання 82: Оберіть правильну відповідь

**Документ «Глобальна концепція з сертифікації і досліджень» прийнято:**

- a. Верховною Радою України
- b. Кабінетом Міністрів України
- c. Радою ЄС
- d. ООН

Запитання 83: Вкажіть усі правильні відповіді

**Заявою постачальника про відповідність (supplier's declaration) може бути:**

- a. надрукована в каталозі, накладній, керівництві з експлуатації або іншому повідомленні, яке стосується до продукції; це може бути також ярлик, етикетка тощо
- b. письмова гарантія в тому, що продукція відповідає заданим вимогам
- c. заява, яка може бути надрукована в каталозі, накладній, керівництві з експлуатації
- d. ярлик, етикетка
- e. причеплена бірка
- f. штрих-код

Запитання 84: Оберіть правильну відповідь

**Під «третьою стороною» у процедурі сертифікації мається на увазі:**

- a. незалежну, компетентну організацію
- b. виготовлювача продукції
- c. покупця, споживача
- d. продавця продукції

Запитання 85: Оберіть правильну відповідь

**Першою стороною у процесі стандартизації продукції прийнято вважати:**

- a. покупця
- b. споживача
- c. виготовлювача
- d. продавця

Запитання 86: Оберіть правильну відповідь

**Випробувальна лабораторія для підтвердження своєї компетентності й об'єктивності проходить процедуру:**

- a. стандартизації
- b. сертифікації
- c. акредитації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 87: Оберіть правильну відповідь

**Орган з сертифікації – це:**

- a. орган, який здійснює сертифікацію відповідності
- b. підприємство, яке сертифікує продукції, послуги
- c. учасник сертифікації
- d. усі відповіді вірні

Запитання 88: Оберіть правильну відповідь

**Дія випробувальної лабораторії третьої сторони, яка доказує, що конкретний випробувальний зразок відповідає конкретному стандарту або іншому нормативному документу - це:**

- a. знак відповідності
- b. засвідчення відповідності
- c. сертифікат відповідності
- d. сертифікація

Запитання 89: Оберіть правильну відповідь

**Документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який зазначає, що дана продукція, технологічний процес чи послуга відповідають вимогам, які визначені стандартами - це:**

- a. сертифікат відповідності
- b. підтвердження відповідності
- c. засвідчення відповідності
- d. сертифікація

Запитання 90: Вкажіть усі правильні відповіді

**Дія Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» не поширюється на:**

- a. всі види продукції
- b. вироби мистецтва
- c. унікальні вироби народного художнього промислу
- d. предмети колекціонування
- e. антикваріат

Запитання 91: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація системи управління якістю (аудит) щодо виробництва певної продукції здійснюється за:**

- a. стандартами ISO 9001, ISO 9002
- b. ISO 14000
- c. SA 8000
- d. ISO 10000

Запитання 92: Вкажіть усі правильні відповіді

**Обов'язковій сертифікації підлягають:**

- a. спеціальні засоби самозахисту (зброя газова, бронежилети)
- b. продукція протипожежного призначення
- c. тютюнові вироби
- d. будівельні вироби та конструкції
- e. зброя наступальна
- f. автомобілі

Запитання 93: Вкажіть усі правильні відповіді

**Перевагами підприємств у результаті сертифікації є:**

- a. покращання менеджменту управління
- b. підвищення ступеня задоволення потреб споживачів
- c. додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами
- d. збільшується випуск продукції
- e. більші заробітні плати працівників

Запитання 94: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація послуг ресторанного господарства є:**

- a. обов'язковою
- b. добровільною
- c. не підлягає сертифікації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 95: Оберіть правильну відповідь

**Сертифікація послуг готельного господарства є:**

- a. добровільною
- b. обов'язковою
- c. не підлягає сертифікації
- d. немає вірної відповіді

Запитання 96: Вкажіть усі правильні відповіді

**Мета сертифікації відповідності послуг ресторанного господарства полягає в наступному:**

- a. підтвердити відповідність послуги ресторанного господарства вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян
- b. підтвердити тип та клас (для ресторанів, барів) підприємства у відповідності до вимог ДСТУ
- c. встановлення єдиної форми одягу працівників
- d. усі відповіді вірні

Запитання 97: Вкажіть усі правильні відповіді

**Мета сертифікації відповідності послуг готельного господарства полягає в наступному:**

- a. підтвердити відповідність послуги ресторанного господарства вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян
- b. встановлення єдиної форми одягу працівників
- c. підтвердити тип та клас підприємства відповідно вимогам нормативних документів
- d. усі відповіді вірні

Запитання 98: Оберіть правильну відповідь

**Знак відповідності технічним регламентам в Україні має форму:**

- a. CE
- b. EC
- c. незамкненого з правого боку кола, усередині якого вміщено стилізоване зображення трилисника
- d. усі відповіді вірні

Запитання 99: Оберіть правильну відповідь

**Основні переваги QR-кода — це:**

- a. легке розпізнавання сканувальним обладнанням
- b. розпізнавання фотокамерою мобільного телефона
- c. розпізнається дотиком руки
- d. застосовується у всіх послугах

Запитання 100: Альтернативне

**Код України у штрих-код - 480**

- a. Правильно
- b. Неправильно

### Модуль 3

Запитання 1: Оберіть правильну відповідь

**Метрологія - це:**

- a. наука, яка вивчає питання, пов'язані з вимірюванням якості продукції
- b. наука про підтвердження відповідності продукції, послуг
- c. наука про виміри, методи і засоби забезпечення їхньої єдності і необхідної точності
- d. усі відповіді вірні

Запитання 2: Вкажіть усі правильні відповіді

**Виміри використовуються:**

- a. у граматиці
- b. у науці



- c. у будь-якому виробництві
- d. для обліку матеріальних цінностей
- e. стандартизації й інших видів діяльності

Запитання 3: Вкажіть усі правильні відповіді

**Об'єктом метрології є:**

- a. розвиток загальної теорії вимірювань
- b. міри, вимірювальні прилади
- c. еталони
- d. розробка методик вимірювань
- e. засоби вимірювань

Запитання 4: Вкажіть усі правильні відповіді

**Завданнями метрології є:**

- a. розробка методик вимірювань та засобів вимірювальної техніки
- b. облік матеріальних цінностей
- c. розвиток загальної теорії вимірювань
- d. встановлення одиниць фізичних величин і узаконення певних одиниць вимірювань
- e. забезпечення стандартних параметрів якості

Запитання 5: Оберіть правильну відповідь

**Встановлення одиниць фізичних величин і узаконення певних одиниць вимірювань - це:**

- a. об'єкт метрології
- b. завдання метрології
- c. значення метрології
- d. класифікація метрології

Запитання 6: Альтернативне

**Стан засобів вимірювання визначає стабільність роботи підприємства і якість продукції, що випускається**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 7: Оберіть правильну відповідь

**Сучасна метрологія класифікується трьома головними областями:**

- a. наукова, промислова і законодавча метрологія
- b. обов'язкова, добровільна і примусова метрологія
- c. відкрита, закрита і змішана метрологія
- d. усі відповіді є класифікація метрології

Запитання 8: Оберіть правильну відповідь

**Наукова метрологія охоплює:**

- a. методи повірки, періодичність повірок, контроль процесу вимірювання
- b. законодавчі акти з питань метрології
- c. загальні теоретичні і практичні проблеми, що стосуються одиниць вимірювання
- d. контроль засобів вимірювань у промисловості

Запитання 9: Оберіть правильну відповідь

**Промислова метрологія займається:**

- a. законодавчим і регуляторним контролем
- b. вимірюваннями на виробництві і контролем якості
- c. проблемами помилок і погрешностей під час вимірювань
- d. проблемами метрологічних властивостей засобів вимірювань

Запитання 10: Альтернативне

**Промислова метрологія займається вимірюваннями на виробництві і контролем якості**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 11: Альтернативне

**Наукова метрологія - частина метрології, що містить законодавчі акти, правила вимоги і норми, спрямовані на забезпечення метрологічної єдності вимірів**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 12: Альтернативне

**Законодавча метрологія – частина метрології, що містить законодавчі акти, правила вимоги і норми, спрямовані на забезпечення метрологічної єдності вимірів**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 13: Оберіть правильну відповідь

**Законодавство України про метрологію представлено у :**

- a. ЗАКОНІ УКРАЇНИ “Про метрологічну діяльність”
- b. ЗАКОНІ УКРАЇНИ “Метрологія. Основні завдання”
- c. ЗАКОНІ УКРАЇНИ “Про метрологію та метрологічну діяльність”
- d. Усі відповіді вірні

Запитання 14: Оберіть правильну відповідь

**Метрична система мір була уведена у:**

- a. Англії
- b. Франції
- c. Росії
- d. Міжнародною системою СІ

Запитання 15: Оберіть правильну відповідь

**Міжнародна система одиниць СІ (SI) прийнята у 1960 році ...**

- a. ООН
- b. Генеральною конференцією по мірах і вагам
- c. ЮНЕСКО
- d. Міжнародним органом зі стандартизації

Запитання 16: Оберіть правильну відповідь

**Фізичні величини бувають:**

- a. малі, середні, великі
- b. основні і похідні
- c. системні і безсистемні
- d. усі варіанти класифікують фізичні величини

Запитання 17: Альтернативне

**Основні величини не залежні одна від одної, але вони можуть бути основою для встановлення зв'язків з іншими фізичними величинами**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 18: Оберіть правильну відповідь

**Сукупність основних і похідних одиниць називається:**

- a. системою одиниць фізичних величин
- b. сукупністю одиниць фізичних величин
- c. метрологією
- d. усі відповіді вірні

Запитання 19: Оберіть правильну відповідь

**Характеристиками фізичних величин є:**

- a. розмір і розмірність
- b. основні і похідні
- c. метр, кілограм, секунда
- d. основні, додаткові, похідні

Запитання 20: Оберіть правильну відповідь

**Система одиниць SI є:**

- a. міжнародною
- b. міждержавною
- c. для Європейського Союзу
- d. для великих світових держав

Запитання 21: Оберіть правильну відповідь

**Засоби вимірювань – це:**

- a. це здатність засобу вимірювання зберігати свої метрологічні характеристики в заданих границях
- b. дійсне значення величини, відтворене і збережене мірою
- c. технічні засоби, що використовуються при вимірюваннях і які мають нормовані метрологічні характеристики
- d. узагальнена характеристика, визначена границями припустимих і додаткових похибок

Запитання 22: Вкажіть усі правильні відповіді

**Вимірювальні прилади:**

- a. універсальні, спеціалізовані, механічні
- b. зі шкалою і без шкали
- c. оптичні, оптико-механічні
- d. пневматичні, електричні
- e. одиничні і комплексні

Запитання 23: Оберіть правильну відповідь

**Область значень шкали приладу, обмежена кінцевим і початковим значеннями шкали - це:**

- a. діапазон показання
- b. номінальне значення міри
- c. дійсне значення міри
- d. клас точності

Запитання 24: Оберіть правильну відповідь

**Відхилення результату вимірів від дійсного значення вимірюваної величини - це:**

- a. спосіб вимірювання
- b. похиби вимірювань
- c. клас точності
- d. чутливість засобу вимірювання

Запитання 25: Оберіть правильну відповідь

**За способом вираження похибки бувають:**

- a. абсолютні і відносні
- b. систематичні і випадкові
- c. середньоарифметичні і середньоквадратичні
- d. великі, середні і малі

Запитання 26: Оберіть правильну відповідь

**За характером прояву похибки бувають:**

- a. великі, середні, малі
- b. абсолютні, відносні
- c. систематичні, випадкові
- d. впливаючі, не впливаючі

Запитання 27: Вкажіть усі правильні відповіді

**Кваліметрія –це:**

- a. характеристика метрології як науки
- b. розділ метрології, де вивчаються питання якості
- c. наука про оцінку якості об'єктів, вивчає та реалізує методи і засоби кількісної оцінки якості продукції
- d. наука про способи виміру і кількісної оцінки якості продукції та послуг

Запитання 28: Вкажіть усі правильні відповіді

**За допомогою апарату кваліметрії почали оцінювати:**

- a. якість праці
- b. якість працівника
- c. фізичні величини
- d. якість освіти
- e. якість вимірювального приладу

Запитання 29: Альтернативне

**Основною метою кваліметрії є розробка і вдосконалення методик, які дозволяють виразити якість конкретного оцінюваного об'єкта, що характеризує ступінь задоволення об'єктом громадської чи особистої потреби**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 30: Вкажіть усі правильні відповіді

**Методами оцінки і перевірки якості послуг є:**

- a. соціологічний (опитування споживачів)
- b. експертний
- c. метрологічний
- d. інтуїтивний
- e. дискусійний

Запитання 31: Оберіть правильну відповідь

**Соціологічний (опитування споживачів) і експертний методи застосовуються для:**

- a. вдосконалення методик вимірів
- b. вимірювання фізичних величин
- c. оцінки і перевірки якості послуг
- d. усі відповіді вірні

Запитання 32: Вкажіть усі правильні відповіді

**Основними особливостями послуг є:**

- a. висока роль людського фактора
- b. стандартизація й уніфікація
- c. нестабільність процесу надання
- d. нездатність до зберігання

Запитання 33: Оберіть правильну відповідь

**Показники якості ґрунтуються на показниках:**

- a. лінійних величин, кутових величин, маси, сили, часу
- b. надійності, економічності, екологічності, естетичності
- c. екологічності, естетичності, маси, сили, часу
- d. надійності, економічності, лінійних величин, кутових величин

Запитання 34: Вкажіть усі правильні відповіді

**Показники якості бувають:**

- a. абсолютні, відносні
- b. позитивні, негативні
- c. одиничні, комплексні
- d. повні, неповні

Запитання 35: Альтернативне

**Схема вимірювання якості складається з двох етапів: визначення значень показників якості і порівняння значень отриманих показників якості з показниками іншого продукту**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 36: Альтернативне

**Результат вимірювання якості не залежить від вибору вихідного зразка. Вибір вихідного зразка (базовий або еталонний) є довільним**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 37: Оберіть правильну відповідь

**Рівень якості виготовлення продукції – це:**

- a. характеристика якості
- b. технічний рівень якості
- c. техніко-економічний рівень якості
- d. немає вірної відповіді

Запитання 38: Альтернативне

**У готельному бізнесі важко контролювати якість, тому що його продукт не можна виміряти як щось матеріальне: товаром є послуга**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 39: Оберіть правильну відповідь

**Одиниця вимірювання – це:**

- a. фізична величина певного розміру
- b. технічний засіб, що застосовується під час вимірів
- c. засіб вимірювальної техніки
- d. офіційно затверджений еталон

Запитання 40: Оберіть правильну відповідь

**Сукупність процедур і правил, виконання яких забезпечує одержання результатів вимірювань з потрібною точністю - це:**

- a. стан вимірювань
- b. методика виконання вимірювань
- c. технічний засіб, що застосовується під час вимірів
- d. офіційно затверджений еталон

Запитання 41: Оберіть правильну відповідь

**Технічний засіб, що застосовується під час вимірів і має нормовані метрологічні характеристики:**

- a. засіб вимірювальної техніки
- b. еталон
- c. одиниця вимірювання
- d. усі відповіді вірні

Запитання 42: Оберіть правильну відповідь

**Офіційно затверджений еталон, що забезпечує відтворення одиниці вимірювання і передачу її розміру іншим еталонам з найвищої в країні точністю:**

- a. еталон
- b. державний еталон
- c. робочий еталон
- d. калібр

Запитання 43: Оберіть правильну відповідь

**Повірочна лабораторія - це:**

- a. організація або окремий підрозділ організації, підприємства, що здійснює вимірювання фізичних величин
- b. установа чи окремий підрозділ, що здійснює повірку засобів вимірювальної техніки
- c. підрозділ, що здійснює калібрування засобів вимірювальної техніки
- d. організація, що контролює виконання закону про метрологію

Запитання 44: Оберіть правильну відповідь

**За характером зміни вимірювальної величини в часі вимірювання класифікують:**

- a. прямі, посередні

- b. статистичні і динамічні
- c. абсолютні, відносні
- d. рівноточні, нерівноточні

Запитання 45: Оберіть правильну відповідь

**За способом вираження результатів вимірювання класифікуються:**

- a. абсолютні, відносні
- b. прямі, посередні
- c. однократні, багатократні
- d. систематичні, випадкові

Запитання 46: Альтернативне

**Абсолютними називаються вимірювання, значення яких подані у абсолютних одиницях фізичних величин**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 47: Оберіть правильну відповідь

**Вимірювання, які показують зміну вимірювальної величини в часі при різних збуреннях, що впливають на об'єкт дослідження або ж на засіб вимірювання**

- a. динамічні вимірювання
- b. статичні вимірювання
- c. відносні вимірювання
- d. абсолютні вимірювання

Запитання 48: Альтернативне

**Контрольно-повірочні вимірювання проводяться у метрологічних лабораторіях та науково-дослідних інститутах**

- a. Правильно
- b. Неправильно

Запитання 49: Оберіть правильну відповідь

**Похибки за способом вираження поділяються на:**

- a. систематичні, випадкові
- b. абсолютні, відносні.
- c. статистичні, динамічні
- d. усі відповіді вірні

Запитання 50: Оберіть правильну відповідь

**За характером прояву похибки бувають:**

- a. абсолютні, відносні
- b. статистичні, динамічні
- c. систематичні, випадкові
- d. часткові, повні

Запитання 51: Оберіть правильну відповідь

**За способом обробки вимірювань похибки поділяються на:**

- a. середня арифметична, середня квадратична
- b. абсолютна, відносна
- c. статистичні, динамічні
- d. часткові, повні

## 6. Методи контролю знань

Розподіл балів по модулях доцільно здійснити так:

Кількість кредитів	Розподіл балів (максимальна їх кількість) за виконану студентом роботу				
	Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3	Екзамен	Загальна кількість балів
4	25	25	25	25	100

Успішною є здача модуля, якщо студент набрав не менше 60% балів з кожного модуля (оцінка – задовільно); якщо студент набрав більше 75% балів, то отримує – добре; більше 90% – відмінно.

Отже, підсумкова оцінка знань студента за семестр з врахуванням здачі іспиту здійснюється у відповідності до шкали:

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 7. Методичне забезпечення та рекомендована література

### Базова

1. 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.
2. Методичні вказівки до самостійної роботи та практичних занять з вивчення курсу «Стандартизація, сертифікація та метрологія» для студентів спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» усіх форм навчання / Укл.: Стойко І.І. Тернопіль: ТНТУ, 2023. 48 с.

### Нормативні документи

1. Закон України «Про стандартизацію» від 05.07.2014 № 1315-VII (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058)  
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18/page>
2. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 30, ст.1008)  
<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1314-18>
3. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 № 2406-III  
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2406-14>
4. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015 № 124-VIII (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96)  
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/124-19>
5. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ М-ва економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.  
<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02>
6. ДСТУ 1.3-93. Державна система стандартизації України. Порядок розроблення, побудови, викладу, оформлення, узгодження, затвердження, позначення та реєстрації технічних умов.  
[http://www.dnaop.com/html/43907/doc-ДСТУ\\_1.3-93](http://www.dnaop.com/html/43907/doc-ДСТУ_1.3-93)
7. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості  
[http://dnaop.com/html/40990/doc-ДСТУ\\_3419-96](http://dnaop.com/html/40990/doc-ДСТУ_3419-96)
8. ДСТУ 2462—94 Сертифікація. Основні поняття. Терміни і визначення ДСТУ 3410—96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення ДСТУ 3413—96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції  
[http://dnaop.com/html/40990/doc-ДСТУ\\_3419-96](http://dnaop.com/html/40990/doc-ДСТУ_3419-96)



### Основна література

1. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація / Л.І. Боженко. - Л.: Афіша, 2004. - 324 с.
2. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Л.С. Кириченко, Л.В. Мережко. - К.: КНТЕУ, 2001.
3. Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / В.В. Осієвська. - К.: КНТЕУ, 2003.
4. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю / Г.А. Саранча. - К.: ЦУЛ, 2006. - 624 с.
5. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація / В.В.Тарасова. - К. : ЦУЛ, 2006.-264 с.
6. Тарасенко Є.В. Стандартизація, сертифікація і метрологія : практикум / Є.В. Тарасенко, В.С. Костюк. - К.: КНТЕУ, 2009.
7. Цюцюра С.В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація / С.В. Цюцюра, В.Д. Цюцюра. - К.: Знання, 2005. - 242 с.



