

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**  
**щодо забезпечення самостійної роботи студентів**  
**з дисципліни**  
**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ »**  
**(для бакалаврів)**

**Київ – 2016**

Підготовлено професором кафедри організації туристичної діяльності Баєвим В.В.

Затверджено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності (Протокол № 1 від 31 серпня 2016 року)

Схвалено Вченою радою Інституту міжнародних відносин та лінгвістики ім. Аверроеса (Протокол № 1 від 31 серпня 2016 року)

**Баєв В.В.** Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю в сфері туризму». — К.: МАУП, 2016. – 50 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, методичні рекомендації до опанування окремих тем навчального курсу та дидактичні матеріали до його виконання з навчальної дисципліни «Управління якістю в сфері туризму», список літератури.

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В умовах кредитно – модульної системи самостійна робота є основним засобом засвоєння студентами навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових видів навчальної діяльності.

**Мета курсу:** формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Основними **завданнями** дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю.

Після вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
- питання щодо впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю.

Студенти повинні вміти:

- виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

# **ТЕМИ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ**

## **дисципліни**

### **«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ»**

#### **Змістовий модуль 1. Теоретичні засади формування управління якістю в сфері туризму**

**Тема 1.** Стандартизація термінології в галузі управління якістю

**Завдання 1.:** Самостійно дослідити систему стандартизації термінології в галузі управління якістю на основі ДСТУ ISO 9000:2007/ ISO 9000:2005.

**Тема 6.** Концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму

**Завдання 1.:** Самостійно дослідити концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму.

#### **Змістовий модуль 2. Системи та стандарти управління якістю.**

##### **Аудит якості**

**Тема 7.** Системи якості в стандартах ISO серії 9000

**Завдання 1.:** Самостійно розробити порядок впровадження системи менеджменту якості у відповідності до стандартів ISO серії 9000

**Тестові завдання з дисципліни та таблиця правильних відповідей.**

# ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ»

## Змістовий модуль 1. Досвід і концепція системи управління якістю

**Тема 1.** Стандартизація термінології в галузі управління якістю

**Завдання 1.:** Самостійно дослідити систему стандартизації термінології в галузі управління якістю на основі ДСТУ ISO 9000:2007/ ISO 9000:2005.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати основні положення та словник термінів Національного стандарту України «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» (ISO 9000:2005, IDT), ДСТУ ISO 9000:2007.

Цей стандарт є тотожний переклад ISO 9000:2005 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів).

Технічний комітет, відповідальний за цей стандарт, – ТК 93 «Системи управління якістю, довкіллям та безпечністю харчових продуктів» (підкомітет ПК 93/1 «Системи управління якістю»).

Стандарт містить положення, які відповідають чинному законодавству України.

До стандарту внесено такі редакційні зміни:

- слова «цей міжнародний стандарт» замінено на «цей стандарт»;
- структурні елементи цього стандарту: «Титульний аркуш», «Передмову», «Зміст», «Національний вступ», першу сторінку, «Бібліографію» та «Бібліографічні дані» – оформлено згідно з вимогами національної стандартизації України;
- вилучено «Передмову» до ISO 9000:2005;
- терміни та визначення понять подано відповідно до ДСТУ 3966-2000 (Термінологія. Засади і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять);

– долучено національні додатки НА та НБ.

У додатку А наведено схеми понять, які є графічним відтворенням взаємозв'язків між термінами у спеціальних понятійних сферах, що стосуються систем управління якістю.

Копії нормативних документів, на які є посилання в цьому стандарті, можна отримати в Головному фонді нормативних документів.

## ВСТУП до ISO 9000:2005

### 0.1 Загальні положення

Наведені нижче стандарти ISO серії 9000 розроблено, щоб допомогти організаціям незалежно від їхнього типу та розміру запровадити та забезпечити функціонування ефективних систем управління якістю.

ISO9000 описує основні положення систем управління якістю та визначає термінологію стосовно систем управління якістю.

ISO9001 установлює вимоги до системи управління якістю для випадків, коли організація має продемонструвати свою спроможність поставляти продукцію, що відповідає вимогам замовників і застосовних регламентів, а також прагне підвищувати задоволеність замовників.

ISO9004 подає настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю. Призначеність цього стандарту – поліпшувати показники діяльності організації, а також задоволеність замовників та інших зацікавлених сторін.

ISO19011 подає настанови щодо проведення аудиту систем управління якістю та екологічного управління.

Разом вони формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, яка сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній торгівлі.

### 0.2 Принципи управління якістю

Для того щоб успішно керувати організацією та забезпечувати її функціонування, потрібно спрямовувати й контролювати її діяльність систематично та відкрито. Успіху можна досягти завдяки запровадженню

та підтримуванню системи управління, розробленої для постійного поліпшення показників діяльності з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін. Управління організацією охоплює управління якістю поряд з іншими аспектами управління.

Установлено вісім принципів управління якістю, які найвище керівництво може застосовувати, щоб поліпшувати показники діяльності організації.

a) Орієнтація на замовника

Організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні й майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги та прагнути до перевищення їхніх очікувань.

b) Лідерство

Керівники встановлюють єдність призначеності та напрямів діяльності організації, їм треба створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути цілком залучені до досягнення цілей, поставлених перед організацією.

c) Залучення працівників

Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їх цілковите залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації.

d) Процесний підхід

Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом.

e) Системний підхід до управління

Визначання й розуміння взаємопов'язаних процесів та управління ними як системою сприяє організації результативно та ефективно досягати цілей.

f) Постійне поліпшення

Постійне поліпшення загальних показників діяльності організації треба вважати незмінною ціллю організації.

g) Прийняття рішень на підставі фактів

Ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації.

h) Взаємовигідні стосунки з постачальниками

Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Ці вісім принципів управління якістю формують основу стандартів на системи управління якістю в межах стандартів ISO серії 9000.

## ДСТУ ISO 9000:2007 НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ДСТУ ISO 9000:2007

ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

FUNDAMENTALS AND VOCABULARY

Чинний від 2008-01-01

### 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт описує основні положення систем управління якістю, які є предметом стандартів ISO серії 9000, і визначає відповідні терміни.

Цей стандарт мають застосовувати:

a) організації, які прагнуть досягнути переваги завдяки запровадженню системи управління якістю;

b) організації, які прагнуть отримати впевненість у тому, що їхні постачальники виконуватимуть їхні вимоги до продукції;

c) користувачі продукції;

d) усі сторони, зацікавлені в єдиному розумінні термінології, яку використовують у сфері управління якістю (наприклад, постачальники, замовники, регламентовальні органи);



e) усі сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які виконують оцінювання чи провадять аудит системи управління якістю на відповідність вимогам ISO 9001 (наприклад, аудитори, регламентувальні органи, органи сертифікації/реєстрації);

f) усі сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які провадять консультування або навчання з питань системи управління якістю, прийнятної для цієї організації;

g) розробники відповідних стандартів.

## 2 ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

### 2.1 Доцільність систем управління якістю

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

Системи управління якістю можуть сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників.

Замовники вимагають продукцію, характеристики якої задовольняють їхні потреби та очікування. Ці потреби та очікування оформляють у формі технічних умов на продукцію і загалом називають вимогами замовників. Вимоги замовників можуть зазначати замовники у контракті чи може визначати безпосередньо організація. У кожному з цих випадків саме замовник остаточно визначає прийнятність продукції. Змінення потреб і очікувань замовників, а також конкурентний тиск і технічний прогрес змушують організації постійно вдосконалювати свою продукцію.

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю, спонукає організації аналізувати вимоги замовників, визначати процеси, які сприяють створенню продукції, прийнятної для замовника, та керувати цими процесами. Система управління якістю може бути основою для постійного поліпшування, яке дає змогу збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовника та інших зацікавлених сторін. Вона дає організації

та її замовникам упевненість у спроможності постачати продукцію, яка постійно відповідає вимогам.

2.2 У стандартах ISO серії 9000 розмежують вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції.

У стандарті ISO9001 встановлено вимоги до систем управління якістю. Вони загальні й застосовні до організацій усіх галузей промисловості чи економіки, незалежно від категорії пропонованої продукції. Стандарт ISO 9001 не встановлює вимог до продукції.

Вимоги до продукції можуть встановити замовники, організація з передбаченням вимог замовників або регламенти. Вимоги до продукції та в деяких випадках до пов'язаних з нею процесів можна викладати, наприклад, у технічних вимогах, стандартах на продукцію, стандартах на процеси, контрактних угодах і регламентах.

### 2.3 Підхід до систем управління якістю

Підхід до розробляння та запровадження системи управління якістю передбачає кілька етапів, а саме:

- a) визначання потреб і очікувань замовників та інших зацікавлених сторін;
- b) встановлення політики та цілей організації у сфері якості;
- c) визначання процесів і відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- d) визначання та забезпечування ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- e) встановлення методів, які дають змогу вимірювати результативність і ефективність кожного процесу;
- f) використання цих вимірів для визначання результативності та ефективності кожного процесу;
- g) визначання засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їхні причини;

h) запровадження та застосування процесу постійного поліпшування системи управління якістю.

(ДСТУ ISO 9000:2007) Такий підхід також можна застосовувати для підтримування та поліпшування наявної системи управління якістю.

Організація, яка приймає описаний вище підхід, забезпечує впевненість у можливостях своїх процесів та в якості своєї продукції, а також створює основу для постійного поліпшування. Це може сприяти більшій задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін, а також успіху організації.

#### 2.4 Процесний підхід

Будь-яку роботу або сукупність робіт, для яких використовують ресурси, щоб перетворити входи на виходи, можна розглядати як процес.

Для ефективного функціонування організаціям потрібно визначати численні взаємопов'язані та взаємодійні процеси та керувати ними. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом наступного процесу. Систематичне визначання процесів і особливо їх взаємодій в організації та керування ними називають «процесним підходом».

Цей стандарт призначено спонукати організації до прийняття процесного підходу в управлінні.

Рисунок 1 ілюструє систему управління якістю, що базується на процесах, описану в стандартах ISO серії 9000. Він показує, що зацікавлені сторони відіграють суттєву роль у наданні вхідних даних для організації. Відстежування задоволеності зацікавлених сторін вимагає оцінювання інформації щодо сприйняття цими сторонами ступеня задоволення їхніх потреб та очікувань. Модель, зображена на рисунку 1, не деталізує процеси.

#### 2.5 Політика й цілі у сфері якості

Політику й цілі у сфері якості встановлюють як головний напрям для організації. Разом вони визначають бажані результати та допомагають організації використовувати свої ресурси для досягнення цих результатів.

Політика у сфері якості забезпечує основу для встановлення та критичного аналізування цілей у сфері якості. Необхідно, щоб цілі у сфері якості були узгоджені з політикою у сфері якості й зобов'язаннями щодо постійного поліпшування та щоб їхні результати були вимірні. Досягнення цілей у сфері якості може позитивно впливати на якість.

Роботи, що створюють додаткові цінності

Інформаційний потік

Примітка. Формулювання, наведені в дужках, не застосовні до ISO 9001.

## 2.6 Роль найвищого керівництва в системі управління якістю

Завдяки лідерству та конкретним діям найвище керівництво може створити умови для цілковитого залучення працівників і ефективного функціонування системи управління якістю. Найвище керівництво може використати принципи управління якістю (див. 0.2) як основу для виконання своєї функції, зокрема:

a) установлювати та підтримувати політику й цілі організації у сфері якості;

b) пропагувати в межах організації політику та цілі у сфері якості для підвищення обізнаності, мотивації та залучення працівників;

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

c) забезпечувати орієнтування в межах усієї організації на вимоги замовника;

d) забезпечувати запровадження належних процесів, які уможливають виконання вимог замовників та інших зацікавлених сторін, а також досягнення цілей у сфері якості;

e) забезпечувати розроблення, запровадження та підтримування результативної та ефективної системи управління якістю для досягнення цілей у сфері якості;

f) забезпечувати наявність потрібних ресурсів;

g) періодично виконувати критичне аналізування системи управління якістю;

h) ухвалювати заходи щодо політики та цілей у сфері якості;

i) ухвалювати заходи щодо поліпшування системи управління якістю.

## 2.7 Документація

### 2.7.1 Значення документації

Документація уможлиблює передавання змісту та послідовності дій.

Її застосування сприяє:

a) досягненню відповідності вимогам замовників і поліпшенню якості;

b) забезпеченню відповідного підготовлення працівників;

c) повторюваності та простежуваності;

d) забезпеченню об'єктивних доказів;

e) оцінюванню результативності та постійної придатності системи управління якістю.

Розробляння документації має бути не самоціллю, а такою діяльністю, яка додає цінність.

### 2.7.2 Види документів, використовуваних у системах управління якістю

Нижче наведено види документів, використовуваних у системах управління якістю:

a) документи, які подають узгоджену інформацію як внутрішнього, так і зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю; такі документи називають настановами щодо якості;

b) документи, які описують, як систему управління якістю застосовують до конкретних продукції, проекту чи контракту; такі документи називають програмами якості;

c) документи, в яких викладено вимоги; такі документи називають технічними умовами;

d) документи, в яких викладено рекомендації чи пропозиції; такі документи називають методичними настановами;

e) документи, які подають інформацію про послідовність виконання робіт і процесів; такі документи можуть охоплювати задокументовані методики, робочі інструкції та кресленики;

f) документи, які зазначають об'єктивні докази щодо виконаних робіт або досягнутих результатів; такі документи називають протоколами.

Кожна організація визначає обсяг потрібної документації, а також використовувані носії. Це залежить від таких чинників, як тип і розмір організації, складність і взаємодія процесів, складність продукції, вимоги замовників, застосовні вимоги регламентів, кваліфікація персоналу, а також ступінь необхідності доведення виконання вимог до системи управління якістю.

## 2.8 Оцінювання систем управління якістю

### 2.8.1 Оцінювання процесів у межах системи управління якістю

Оцінюючи системи управління якістю, треба ставити чотири основні запитання стосовно кожного оцінюваного процесу:

- a) Чи ідентифіковано й належним чином визначено процес?
- b) Чи розподілено відповідальність?
- c) Чи запроваджено методики та чи підтримують їх у робочому стані?
- d) Чи результативним є процес для досягнення потрібних результатів?

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів Сукупність відповідей на ці запитання може визначити результат оцінювання. Оцінювання системи управління якістю може бути різним залежно від сфери застосування та охоплювати певні види робіт, наприклад, проведення аудиту та критичне аналізування системи управління якістю, а також самооцінювання.

### 2.8.2 Проведення аудиту системи управління якістю

Аудити провадять, щоб визначити ступінь виконання вимог системи управління якістю. Висновки аудиту застосовують, щоб оцінити результативність системи управління якістю та визначити можливості щодо поліпшення.

Аудити першою стороною провадить для внутрішніх потреб сама організація чи певні особи за її дорученням, і вони можуть становити основу для декларування організацією своєї відповідності.

Аудити другою стороною провадять замовники організації чи інші особи за дорученням замовника.

Аудити третьою стороною провадять сторонні незалежні організації. Ці організації, які звичайно є акредитованими, здійснюють сертифікацію чи реєстрацію на відповідність вимогам, наприклад, вимогам ISO 9001.

Стандарт ISO19011 подає настанови щодо здійснення аудиту.

### 2.8.3 Критичне аналізування системи управління якістю

Одним із завдань найвищого керівництва є регулярне систематичне оцінювання придатності, адекватності, результативності та ефективності системи управління якістю стосовно політики й цілей у сфері якості. Таке критичне аналізування може охоплювати вивчення необхідності переглянути політику та цілі у сфері якості у відповідь на зміни у потребах та очікуваннях зацікавлених сторін. Критичне аналізування охоплює визначення потреби в діях.

Під час критичного аналізування системи управління якістю використовують, поряд з іншими джерелами інформації, звіти про аудити.

### 2.8.4 Самооцінювання

Самооцінювання організації полягає у всебічному та систематичному критичному аналізуванні діяльності організації та її результатів стосовно системи управління якістю чи моделі досконалості.

Самооцінювання може давати загальне уявлення про показники діяльності організації і ступінь довершеності системи управління якістю.

Воно також може сприяти виявленню в межах організації сфер, які потребують поліпшення, та визначенню пріоритетів.

## 2.9 Постійне поліпшення

Призначеність постійного поліпшення системи управління якістю – збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін. Дії щодо поліпшення охоплюють:

a) аналізування та оцінювання наявного стану для визначення сфер поліпшення;

ДСТУ ISO 9000:2007

b) установлення цілей поліпшення;

c) пошук можливих рішень для досягнення цілей;

d) оцінювання цих рішень і вибирання одного з них;

e) впровадження вибраного рішення;

f) вимірювання, перевіряння, аналізування та оцінювання результатів впровадження для визначення того, чи досягнуто цілей;

g) оформлення змін.

Результати цих дій критично аналізують у разі потреби, щоб визначити подальші можливості для поліпшення. Завдяки цьому поліпшення стає неперервною діяльністю. Зворотний зв'язок із замовниками та іншими зацікавленими сторонами, аудити та критичне аналізування системи управління якістю можна також використовувати для визначення можливостей поліпшення.

## 2.10 Роль статистичних методів

Використання статистичних методів може допомогти зрозуміти змінюваність і, тим самим, допомогти організаціям вирішити проблеми і підвищити результативність і ефективність їхньої діяльності. Ці методи також сприяють кращому використанню наявних даних для прийняття рішень.

Змінюваність можна спостерігати в процесі та результатах багатьох видів діяльності, навіть за умов видимої стабільності. Цю змінюваність



можна простежити у вимірних характеристиках продукції та процесів, а її існування можна виявити на різних стадіях життєвого циклу продукції, від дослідження ринку до обслуговування замовників і кінцевої утилізації.

Статистичні методи можуть допомогти вимірювати, описувати, аналізувати, інтерпретувати та моделювати цю змінюваність, навіть за відносно обмеженої кількості даних. Статистичний аналіз цих даних може допомогти краще розуміти природу, масштаб і причини змінюваності, сприяючи, таким чином, вирішенню проблем і навіть запобіганню проблемам, які можуть виникнути внаслідок цієї змінюваності, а також спонукати до постійного поліпшення.

Настанови щодо застосовування статистичних методів у системі управління якістю наведено в ISO/TR 10017.

2.11 Спрямовуваність систем управління якістю та інших систем управління

Система управління якістю – це частина системи управління організацією, спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості, щоб задовольнити, залежно від обставин, потреби, очікування та вимоги зацікавлених сторін. Цілі у сфері якості доповнюють інші цілі організації, наприклад, ті, що пов'язані з її розвитком, фінансуванням, рентабельністю, навколишнім середовищем і охороною праці та безпекою. Різноманітні складники системи управління організацією можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю в єд

Підходи до систем управління якістю, наведені в стандартах ISO серії 9000, і до моделей досконалості організацій ґрунтуються на єдиних принципах. Обидва підходи:

- a) дають змогу організації виявити її сильні та слабкі сторони;
- b) мають положення щодо оцінювання у порівнянні з узагальненими моделями;

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

- c) забезпечують основу для постійного поліпшування;
- d) мають положення щодо зовнішнього визнання.

Різниця між підходами до систем управління якістю в стандартах ISO серії 9000 та до моделей досконалості полягає в їхній сфері застосування. У стандартах ISO серії 9000 зазначено вимоги до систем управління якістю і настанови щодо поліпшування показників діяльності; виконання цих вимог визначають, оцінюючи системи управління якістю. Моделі досконалості охоплюють критерії, які дають змогу провадити порівняльне оцінювання показників діяльності організації, і це є застосовним до всіх видів діяльності та всіх зацікавлених сторін організації.

Термін у тексті визначення чи в примітці, наведений у будь-якому іншому місці в цьому розділі, подано напівгрубим шрифтом і біля нього – порядковий номер у дужках. Такий поданий напівгрубим шрифтом термін може бути замінено в тексті визначення його власним визначенням.

Наприклад:

продукція (3.4.2) – визначено як «результат процесу (3.4.1)»;

процес – визначено як «сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворює входи на виходи».

Якщо термін «процес» замінити його визначенням, тоді:

продукція матиме визначення «результат сукупності взаємопов'язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворює входи на виходи».

Якщо поняття обмежене спеціальним значенням у конкретному контексті, тоді предметну сферу уточнено в круглих дужках після терміна.

Приклад

У контексті аудиту терміностація щодо технічного експерта є такою:

3.9.11 технічний експерт (аудит) (technical expert) <audit>

Особа, яка має спеціальні знання чи досвід у групі аудиту (3.9.10).

3.1 Терміни стосовно якості

3.1.1 якість (quality)

Ступінь, до якого сукупність власних характеристик (3.5.1) задовольняє вимоги (3.1.2).

ДСТУ ISO 9000:2007 Примітка 1. Термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як низька, добра або відмінна.

Примітка 2. «Власний», на відміну від «наданий», означає наявний у чому-небудь, саме як постійна характеристика

### 3.1.2 вимога (requirement)

Сформульовані потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові.

Примітка 1. «Загальнозрозумілі» означає, що є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації (3.3.1), її замовників (3.3.5) та інших зацікавлених сторін (3.3.7) вважати потребу чи очікування, про які йдеться, самі собою зрозумілими.

Примітка 2. Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова, наприклад, вимога до продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника.

Примітка 3. Установлена вимога – це вимога, сформульована, наприклад, у документі (3.7.2).

Примітка 4. Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони.(3.3.7).

Примітка 5. Це визначення відрізняється від наведеного у 3.12.1 Директив ISO/IEC, Частина 2:2004

### 3.12.1 вимога (requirement)

Викладені в документі критерії, які має бути виконано й відхили від яких заборонено, якщо проголошено дотримання документа

### 3.1.3 рівень якості (grade)

Категорія чи розряд, надані різним вимогам щодо якості продукції (3.4.2), процесів (3.4.1) або систем (3.2.1), які мають те саме функційне застосування.

Приклади

Клас авіаквитка та категорія готелю в готельному довіднику.

Примітка. Якщо установлюють певну вимогу до якості, звичайно зазначають рівень якості

#### 3.1.4 задоволеність замовника (customer satisfaction)

Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог (3.1.2).

Примітка 1. Скарги замовників є загальноприйнятим показником низького рівня задоволеності замовника, але якщо скарг немає, це не обов'язково означає високий рівень задоволеності замовника.

Примітка 2. Навіть якщо вимоги замовника узгоджено з ним та виконано, це ще не обов'язково гарантує високий рівень задоволеності замовника

#### 3.1.5 спроможність (capability)

Здатність організації (3.3.1), системи (3.2.1) або процесу (3.4.1) виробляти продукцію (3.4.2), яка відповідатиме вимогам (3.1.2) до цієї продукції.

Примітка. Терміни зі сфери статистики, які стосуються можливостей процесу, визначено в ISO 3534-2

#### 3.1.6 компетентність (competence)

Доведена здатність застосовувати знання та вміння.

Примітка. У цьому стандарті поняття компетентності визначено в загальному розумінні. В інших документах ISO цей термін можуть уживати у конкретнішому сенсі.

### 3.2 Терміни стосовно управління

#### 3.2.1 система (system)

Сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів

#### 3.2.2 система управління (management system)

Система (3.2.1) для встановлення політики та цілей і досягнення цих цілей.

ДСТУ ISO 9000:2007 Примітка. Система управління організацією (3.3.1) може охоплювати різні системи управління, зокрема систему

управління якістю (3.2.3), систему управління фінансами або систему екологічного управління

### 3.2.3 система управління якістю (quality management system)

Система управління (3.2.2) для спрямування та контролювання діяльності організації (3.3.1) стосовно якості (3.1.1)

### 3.2.4 політика у сфері якості (quality policy)

Загальні наміри та спрямованість організації (3.3.1), пов'язані з якістю (3.1.1), що їх офіційно сформулювало найвище керівництво (3.2.7).

Примітка 1. Політику у сфері якості зазвичай узгоджують із загальною політикою організації та вважають основою для встановлення цілей у сфері якості (3.2.5).

Примітка 2. Принципи управління якістю, викладені у цьому стандарті, можуть бути основою для встановлення політики у сфері якості (див. 0.2)

### 3.2.5 цілі у сфері якості (quality objective)

Те, чого хочуть досягти або до чого прагнуть у сфері якості (3.1.1).

Примітка 1. Основою цілей у сфері якості зазвичай є політика організації у сфері якості (3.2.4).

Примітка 2. Цілі у сфері якості звичайно встановлюють для відповідних функційних підрозділів і рівнів в організації (3.3.1)

### 3.2.6 управління (management)

Скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації (3.3.1).

Примітка. Англійською мовою термін «management» деколи стосується людей, тобто особи чи групи осіб, яка компетентна і відповідальна за керування та контролювання організації. Якщо «management» застосовують у цьому розумінні, це треба завжди застосовувати з певною формою визначника, щоб уникати непорозуміння з поняттям «management», визначеним вище. Наприклад, «management shall...» недопустимо, тоді як «top management (3.2.7) shall...» є прийнятним.

### 3.2.7 найвище керівництво (top management)

Особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність організації (3.3.1) на найвищому рівні

### 3.2.8 управління якістю (quality management)

Скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації (3.3.1) стосовно якості (3.1.1).

Примітка. Спрямування та контролювання стосовно якості звичайно охоплює формування політики у сфері якості (3.2.4) та встановлення цілей у сфері якості (3.2.5), планування якості (3.2.9), контролювання якості (3.2.10), забезпечування якості (3.2.11) і поліпшування якості (3.2.12)

### 3.2.9 планування якості (quality planning)

Складова частина управління якістю (3.2.8), зосереджена на встановленні цілей у сфері якості (3.2.5) та на визначенні операційних процесів (3.4.1) і відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Примітка. Розроблення програм якості (3.7.5) може бути складником планування якості

### 3.2.10 контролювання якості (quality control)

Складова частина управління якістю (3.2.8), зосереджена на виконанні вимог щодо якості

### 3.2.11 забезпечування якості (quality assurance)

Складова частина управління якістю (3.2.8), зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано

### 3.2.12 поліпшування якості (quality improvement)

Складова частина управління якістю (3.2.8), зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості.

Примітка. Вимоги можуть бути пов'язаними з будь-якими аспектами, зокрема з результативністю (3.2.14), ефективністю (3.2.15) або простежуваністю (3.5.4)

3.2.13 постійне поліпшення (continual improvement) Повторювані дії щодо збільшення здатності виконувати вимоги (3.1.2).

Примітка. Процес (3.4.1) установлення цілей і пошуку можливостей поліпшення – це постійний процес, в якому використовують дані аудиту (3.9.5) і висновки аудиту (3.9.6), аналізування даних, критичне аналізування (3.8.7) з боку керівництва чи інші засоби і який звичайно зумовлює коригувальні дії (3.6.5) чи запобіжні дії (3.6.4)

3.2.14 результативність (effectiveness)

Ступінь реалізації запланованих дій і досягнення запланованих результатів.

3.2.15 ефективність (efficiency)

Співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами.

3.3 Терміни стосовно організації

3.3.1 організація (organization)

Група людей з певним розподілом відповідальності, повноважень і взаємовідносин, а також різноманітні засоби.

Приклади

Компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, добродійна організація, індивідуальний торговець, асоціація чи їхні підрозділи або комбінації.

Примітка 1. Розподіл є звичайно упорядкованим.

Примітка 2. Організація може бути державною чи приватною.

Примітка 3. Це визначення чинне лише стосовно стандартів на системи управління якістю (3.2.3). Термін «організація» має інше визначення в ISO/IEC Guide 2

3.3.2 організаційна структура (organizational structure)

Розподіл відповідальності, повноважень і взаємовідносин між працівниками.

Примітка 1. Розподіл є звичайно упорядкованим.

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів Примітка 2. Формалізоване подання організаційної структури часто наводять у настанові щодо якості (3.7.4) або в програмі якості (3.7.5) для проекту (3.4.3).

Примітка 3. У межах організаційної структури можуть бути відповідні взаємозв'язки із зовнішніми організаціями (3.3.1)

3.3.3 інфраструктура (організація) (infrastructure) <organization>

Система (3.2.1) споруд, устаткування та служб, необхідних для функціонування організації (3.3.1)

3.3.4 робоче середовище (work environment)

Сукупність умов, за яких виконують роботу.

Примітка. Умови охоплюють фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі як температура, схеми визнання та заохочування, ергономіка та склад атмосферного повітря)

3.3.5 замовник (customer)

Організація (3.3.1) чи особа, яка отримує продукцію (3.4.2).

Приклади

Споживач, клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий покупець і покупець.

Примітка. Стосовно організації замовник може бути внутрішнім або зовнішнім

3.3.6 постачальник (supplier)

Організація (3.3.1) чи особа, яка постачає продукцію (3.4.2).

Приклади

Виробник, дистриб'ютор, роздрібний або оптовий продавець продукції, постачальник послуги чи інформації.

Примітка 1. Стосовно організації постачальник може бути внутрішнім або зовнішнім.

Примітка 2. У контрактній ситуації постачальника іноді називають «підрядник»



### 3.3.7 зацікавлена сторона (interested party)

Особа чи група осіб, яка зацікавлена в діяльності чи успіхові організації (3.3.1).

Замовники (3.3.5), власники, працівники організації, постачальники (3.3.6), банкіри, профспілки, партнери або суспільство.

Примітка. Групу осіб може становити організація, її підрозділ або кілька організацій

### 3.3.8 контракт (contract)

Угода, що має обов'язкову силу.

Примітка. У цьому стандарті поняття контракт визначено у загальному розумінні. В інших документах ISO цей термін можуть вживати у конкретнішому сенсі.

## 3.4 Терміни стосовно процесів і продукції

### 3.4.1 процес (process)

Сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворює входи на виходи.

Примітка 1. Входами одного процесу є зазвичай виходи інших процесів.

Примітка 2. Процеси в організації (3.3.1) звичайно планують і виконують за контрольованих умов, щоб додати цінність.

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

Примітка 3. Процес, для якого відповідність (3.6.1) одержуваної в його результаті продукції (3.4.2) перевірити важко чи економічно не вигідно, часто називають «спеціальний процес»

### 3.4.2 продукція (product)

Результат процесу (3.4.1).

Примітка 1. Є чотири узагальнені категорії продукції:

- послуги (наприклад, перевезення);

- інтелектуальна продукція (наприклад, комп'ютерна програма, словник);
- технічні засоби (наприклад, механічна частина двигуна);
- перероблені матеріали (наприклад, мастило).

Багато видів продукції складаються з елементів, що належать до різних узагальнених категорій продукції. У такому разі віднесення продукції до послуги, інтелектуальної продукції, технічних засобів або перероблених матеріалів залежить від елемента, що переважає. Наприклад, запропонована продукція «автомобіль» складається з технічних засобів (наприклад, шин), перероблених матеріалів (наприклад, палива, охолоджувальної рідини), інтелектуальної продукції (наприклад, програми керування двигуном, інструкції для водія) і послуг (наприклад, поя

Примітка 2. Послуга є результатом принаймні однієї дії, обов'язково виконуваної у взаємодії постачальника (3.3.6) та замовника (3.3.5), і, зазвичай, є нематеріальна. Надання послуги може охоплювати, наприклад, таке:

- дії, виконані з матеріальною продукцією, поданою замовником (наприклад, з автомобілем, що підлягав ремонту);
- дії, виконані з нематеріальною продукцією, поданою замовником (наприклад, з декларацією про доходи, необхідною для обчислення розміру податку);
- подання нематеріальної продукції (наприклад, подання інформації в контексті передавання знань);
- створення сприятливих умов для замовника (наприклад, у готелях і ресторанах).

До інтелектуальної продукції належить інформація, що є звичайно нематеріальною і може набувати форми підходів, ділових угод або методик (3.4.5).

Технічні засоби є зазвичай матеріальними, і їхня кількість становить обчислювану характеристику (3.5.1). Перероблені матеріали звичайно

матеріальні, і їхня кількість є характеристикою, яку не можна підрахувати. Технічні засоби та перероблені матеріали часто називають «товаром».

Примітка 3. Забезпечування якості (3.2.11) спрямовують головним чином на передбачувану продукцію

#### 3.4.3 проект (project)

Унікальний процес (3.4.1), який складається із сукупності скоординованих і контрольованих дій з датами початку та закінчення, що його виконують задля досягнення цілі, яка відповідає конкретним вимогам (3.1.2), і який має обмеження щодо строку, вартості та ресурсів.

Примітка 1. Окремий проект може бути частиною структури масштабнішого проекту.

Примітка 2. У деяких проектах цілі уточнюють, а характеристики (3.5.1) продукції визначають, виконуючи проект, поступово.

Примітка 3. Результатом проекту може бути одна чи кілька одиниць продукції (3.4.2).

Примітка 4. Запозичено з ISO 10006:2003

#### 3.4.4 проектування та розробляння (design and development)

Сукупність процесів (3.4.1), які перетворюють вимоги (3.1.2) в установлені характеристики (3.5.1) чи в технічні умови (3.7.3) на продукцію (3.4.2), процес (3.4.1) чи систему (3.2.1).

Примітка 1. Терміни «проектування» та «розробляння» іноді використовують як синоніми, а іноді – для визначення різних стадій процесу проектування та розробляння загалом.

Примітка 2. Для позначення суті того, що проектують і розробляють, можуть вживати уточнювальні слова (наприклад, проектування та розробляння продукції або проектування та розробляння процесу)

#### 3.4.5 методика; процедура (procedure)

Установлений спосіб виконання роботи чи процесу (3.4.1).

Примітка 1. Методики може бути оформлено чи не оформлено документально.

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

Примітка 2. Для позначення документально оформленої методики часто вживають термін «письмова методика» або «задокументована методика». Документ (3.7.2), в якому є методика, можуть називати «методичний документ».

### 3.5 Терміни стосовно характеристик

#### 3.5.1 характеристика (characteristic)

Характерна особливість.

Примітка 1. Характеристика може бути власною чи наданою.

Примітка 2. Характеристика може бути якісною або кількісною.

Примітка 3. Існують різні класи характеристик, зокрема:

- фізичні (наприклад, механічні, електричні, хімічні чи біологічні характеристики);
- органолептичні (наприклад, пов'язані із запахом, дотиком, смаком, зором, слухом);
- етичні (наприклад, увічливість, чесність, правдивість);
- часові (наприклад, пунктуальність, безвідмовність, доступність);
- ергономічні (наприклад, характеристики фізіологічні чи пов'язані з безпекою людини);
- функційні (наприклад, максимальна швидкість літака)

#### 3.5.2 характеристика якості (quality characteristic)

Власна характеристика (3.5.1) продукції (3.4.2), процесу (3.4.1) або системи (3.2.1), пов'язана з вимогою (3.1.2).

Примітка 1. «Власний» означає наявний у чому-небудь, саме як постійна характеристика.

ДСТУ ISO 9000:2007

Примітка 2. Надані характеристики продукції, процесу чи системи (наприклад, ціна продукції, власник продукції) не є характеристиками якості цієї продукції, процесу чи системи

### 3.5.3 надійність (dependability)

Збірний термін, який вживають для описування характеристики готовності та чинників, що її зумовлюють: характеристик безвідмовності, ремонтпридатності та забезпеченості технічного обслуговування й ремонту.

Примітка. Термін «надійність» вживають лише для загального описування в не кількісних термінах. [ІЕС 60050-191:1990]

### 3.5.4 простежуваність (traceability)

Здатність простежити передісторію, застосування або місце розташування того, що розглядають.

Примітка 1. Стосовно продукції (3.4.2)

**Тема 6.** Концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму

**Завдання 1.:** Самостійно дослідити концептуальні принципи управління якістю в сфері туризму.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що забезпечення якості продукту є сукупністю планованих і системних заходів, що створюють необхідні умови для виконання кожного етапу концепції якості так, щоб продукт задовольняв вимогам ринкового сегменту за якістю.

Одним з первинних принципів створення концепції управління якістю у сфері туризму є коректне визначення поняття якості туристичного обслуговування.

Якість туристичного обслуговування доцільно розглядати як сукупність властивостей туристичних послуг, процесів і умов обслуговування по задоволенню обумовлених або передбачуваних потреб споживачів послуг з усіх складових комплексного туристичного продукту.

Найчастіше на підприємствах індустрії туризму використовуються тільки елементи системи управління якістю, але відсутній системний підхід. Для створення системи менеджменту якості потрібно стратегічне рішення керівництва. На розробку та впровадження системи менеджменту якості суб'єктів туристичної індустрії впливають стратегічні цілі підприємства, ситуація на ринку, потреби споживачів в наданні якісних послуг та інші специфічні чинники.

Узагальнюючи наукові та науково-методичні праці вітчизняних та зарубіжних авторів Апілат О.В., Баумгартена Л.В., Гамова В.Г., Кудли Н.Є., Разуванова В.М., Швець І.Ю., Augustyn M., Haghkhan A., Koch K., Samuel M.A. можна визначити такі основні показники якості туристичної послуги: призначення, етичність, комфортність, технологічність, надійність, уніфікованість, ексклюзивність, екологічність, безпечність і тому подібне. Усю сукупність показників якості туристичної послуги можна згрупувати в основні групи, представлені на рис. 6.1.

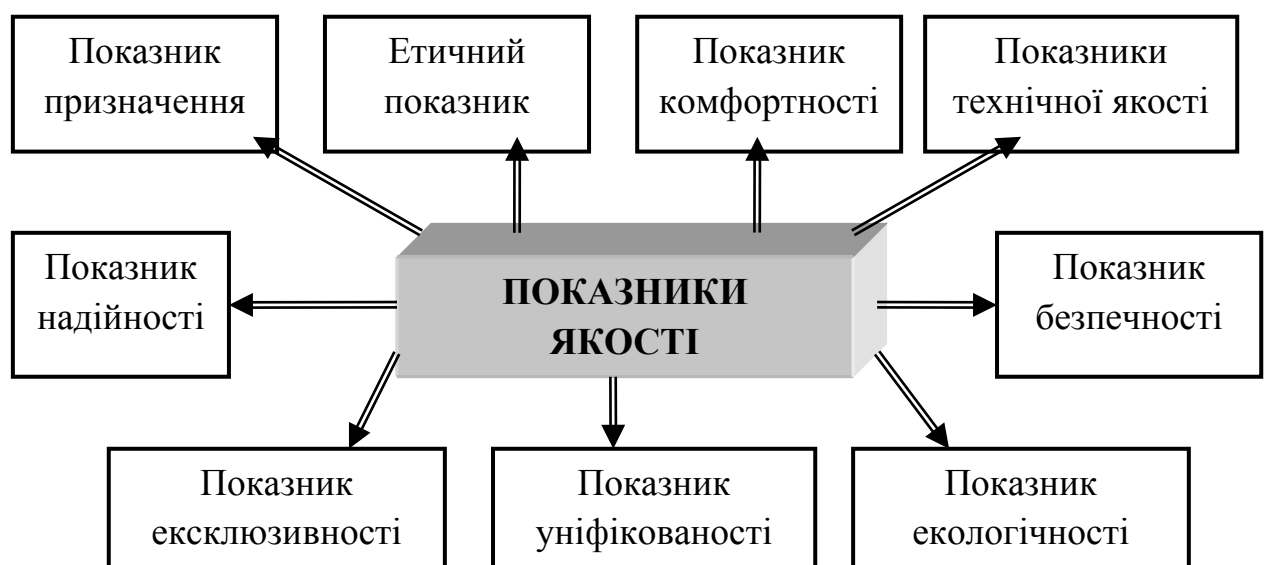


Рис. 6.1 Показники якості туристичної послуги

Показники призначення туристської продукції характеризують її функціональні властивості, для виконання яких вона призначена, і обумовлюють область її застосування. Показники призначення описують складові туристичної послуги, очікуваний ефект та є однією магістральних

областей оцінки діяльності туристської організації. Індикатори за показником призначення мають визначати ступінь відповідності запропонованої послуги очікуванням споживачів: показники споживчої ефективності, склад запропонованого продукту, набір кількісних показників (тривалість подорожі, її маршрут, графік, тощо). У даній групі показників туристичні фірми не можуть конкурувати між собою. При появі успішного продукту (за зовнішніми характеристиками) інші організації оперативно переймають пропозицію. Можна зробити висновок, що відповідність турпродукту вимогам показників призначення не є предметом конкуренції. Це необхідна умова для початку конкуренції, тобто виведення туристичних підприємств в дане конкурентне середовище. Поведінку туристичної фірми в цьому середовищі визначають інші показники якості продукту.

Показники етичної якості характеризують громадську думку, думку туристів щодо якості туристичних послуг та можливості досягнення мети подорожі. Цінність запропонованої туристичної послуги включають такі естетичні компоненти: гармонійність, цілісність охоплення туристської програми, відповідність соціальним очікуванням, рівень майстерності обслуговуючого персоналу. Етичні показники в цілому можна віднести до соціальних характеристик, які виражають цінність запропонованої послуги. Група показників, що визначають етичну якість туристичної послуги, має суб'єктивний характер, проте є вагомим доповненням до збалансованої системи показників якості турпродукту.

Група етичних показників якості туристичної послуги, як правило, поділяють на дві підгрупи: раціональність та інформаційність. Перша підгрупа включає показники, що характеризують функціональну відповідність комплексного туристичного продукту та цілісність сприйняття запропонованої програми. Друга підгрупа показників включає елементи комплексного туристичного продукту: оригінальність, відповідність первісної інформації.

Група показників етичної якості має визначальне значення в забезпеченні конкурентоспроможності тур продукту та туристичного оператора. Дотримання відповідності туристичного продукту етичним показникам якості вимагає дотримання високої виконавської, технологічної дисципліни й кваліфікації персоналу та відповідної організаційної культури туристичного підприємства.

До групи показників комфортності відносяться антропометричні; фізіологічні; психологічні; гігієнічні та інші показники, які мають велике значення для споживачів комплексного туристичного продукту. Вимоги за даними показниками входять до складу туристичного продукту, його функціональним характеристикам, елементів конструкції транспортних засобів, обладнання та інтер'єру готелів і, ресторанів, тощо. Антропометричні показники характеризують відповідність обладнання, інтер'єру, приміщень розмірами та формою тіла людини і його окремих частин. Фізіологічні та психологічні показники туристичної послуги пов'язані здебільшого з якістю екскурсій, їх тривалістю і забезпеченістю матеріальною базою для відпочинку та інших потреб туристів. Дуже часто фахівці обґрунтовують конкурентність свого турпродукту наявністю додаткових екскурсій, не враховуючи при цьому збільшення фізичного і психологічного навантаження на туриста.

До групи технічної якості відносять патентно-правові (наявність ліцензії, сертифікації послуг), відповідність умов обслуговування санітарним нормам, відповідність категорій засобів розміщення рівню комфортності готелю. З цією групою показників органічно пов'язані групи показників, що характеризують надійність екологічність та безпечність.

Показники надійності включають гарантованість дотримання умов договору між тероператором та споживачем туристичного продукту, надійність технічних та інших засобів, що використовуються при реалізації туристичних послуг. Показники надійності неможна протиставляти іншим характеристикам якості, проте без їх дотримання всі інші показники якості



обслуговування втрачають свій сенс. З іншого боку надійність стає істинним показником якості тільки за умови поєднання з іншими характеристиками туристичного обслуговування.

Показники безпечності визначають ступінь ризику для життя та здоров'я туристичного маршруту, виду туристичної послуг та якість заходів з їх нейтралізації. Безпечні чинники в туризмі класифікують за: безпечність травми; вплив навколишнього середовища; пожежобезпека; біологічний вплив; психофізіологічне навантаження; безпека опромінення та хімічного впливу; промислова запиленість та загазованість; специфічні чинники ризику. Як правило, туризм усередині країни забезпечує більш високу безпеку в порівнянні з поїздками в країни з істотними культурними і релігійними відмінностями.

Групи показників, що характеризують уніфікованість та ексклюзивність комплексного туристичного продукту, визначають ступінь використання в конкретній послугі стандартизованих, уніфікованих, оригінальних вихідних послуг.

До стандартизованих відносять послуги, які здійснюються за міжнародними, державними і галузевими стандартами. До уніфікованих належать послуги, які надаються за стандартами підприємства та використовуються більше ніж у двох туристичних програмах. Основними показниками уніфікованості є коефіцієнт вживаності вартісний коефіцієнт вживаності:

- коефіцієнт вживаності по складових частинах, який визначається по формулі:

$$K_{np} = \frac{N_{um.} - N_{um.e.}}{N_{um.}} * 100 \%, \text{ де} \quad (6.1)$$

$N_{um.}$  - загальна кількість початкових складених послуг в кінцевому туристичному продукті;

$N_{um.e.}$  - кількість ексклюзивних складових початкових послуг.

- вартісний коефіцієнт вживаності визначається по формулі:

$$K_v = \frac{V_{zag.} - V_e}{V_{zag.}} * 100 \%, \text{ де} \quad (6.2)$$

$V_{zag.}$  – загальна вартість послуги;

$V_e$  - вартість ексклюзивних послуг, що входять в кінцевий продукт.

Показники уніфікованості свідчать про високу якість туристичного продукту, налагодженості виробничого процесу реалізації послуги, ефективності виробничої системи фірми.

До ексклюзивних відносяться послуги, що пропонуються винятково для даного комплексного туристичного продукту. Ексклюзивність характерна для сегмента висовартісних туристичних програм, які не вписуються в рамки стандартної пропозиції. Показники ексклюзивності відображають унікальність, індивідуальність даного туристичного продукту.

Екологічні показники характеризують стан навколишнього середовища в регіонах туристичних подорожей. В даний час екологічному туризму приділяється значна увага, а туристичні потоки в екологічно чисті регіони мають позитивну динаміку.

Показники всіх встановлених груп якості туристичної послуги забезпечуються персоналом різних суб'єктів туристичної діяльності, які об'єднують свої зусилля в кінцевому продукті, на наступних етапах її життєвого циклу: маркетингові дослідження, проектування нової туристичної послуги, технологічна підготовка виробництва, виробництво (комплектація ) послуги, контроль, просування і продаж на ринку та обслуговування споживача.

Якісний комплексний туристичний продукт може надаватись туристичним підприємством з достатнім рівнем загального менеджменту та управління персоналу.

Під системою якості розуміється сукупність організаційної структури, відповідальності, методик, процесів і ресурсів, необхідних для

здійснення загального керівництва якістю в туристичній організації. Система менеджменту якості призначена для впровадження в туристичних підприємствах з метою забезпечення якості роботи і безперервного контролю процесу відповідності надання послуг. Українські туристичні підприємства не сертифіковані за СУЯ. Проведене опитування представників туристичних операторів, які приймали участь в Міжнародній туристичній виставці UITT 2014 «Україна – подорожі та туризм» свідчить, що однією з причин, що є перешкодою на шляху впровадження СУЯ, є відсутність розроблено організаційно-економічного механізму впровадження системи управління якістю на туристичних підприємствах..

У відповідності до міжнародних стандартів будь-яка система, спрямована на забезпечення якості сервісних послуг, повинна відповідати комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог.

Найчастіше на підприємствах індустрії туризму використовуються тільки елементи системи управління якістю за відсутності системного підходу. Для створення системи менеджменту якості потрібне стратегічне рішення керівництва. На розробку та впровадження системи менеджменту якості суб'єктів туристичної індустрії (СТІ) впливають стратегічні цілі підприємства, ситуація на ринку, потреби споживачів в наданні якісних послуг та інші специфічні чинники. Узагальнюючи наукові дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців з управління якістю та управління якістю безпосередньо на підприємствах туристичної індустрії розроблено модель системи менеджменту якості в сфері туризму (рис. 6.2). Основними структурними елементами СМЯ в сфері туризму є менеджмент якості суб'єктів туристичної індустрії та якість туристичної послуги.

Розглянемо основні елементи моделі системи менеджменту якості в сфері туризму до яких відносяться: державне регулювання якості в сфері

туризму, менеджмент якості суб'єктів туристичної індустрії та якість туристичної послуги. Провідну роль у державному регулюванні якості в сфері туризму відіграють закони, які є основними при регулювання відносин у сфері забезпечення якості продукції/послуги: ЗУ “Про туризм”, ЗУ “Про ліцензування певних видів діяльності”, ЗУ “Про стандартизацію”; ЗУ “Про підтвердження відповідності”; ЗУ “Про акредитацію органів з оцінки відповідності”. До зовнішнього аудиту в менеджменті якості відносяться управлінські дії спрямовані на забезпечення відповідності суб'єктів туристичної індустрії ліцензійним вимогам України та міжнародним стандартам. Під ліцензуванням розуміють видання, переоформлення та анулювання ліцензій, видачу дублікатів ліцензій контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов і т.д. В Україні ліцензійні вимоги до СТІ визначені Законами України «Про ліцензування певних видів діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності», іншими законодавчими та нормативними актами. Найбільш ефективно запитам ринку споживача відповідає ідеологія системи Загального управління якістю – TQM (Total Quality Management), яка включає в себе загальне управління якістю, забезпечення якості, політику якості, планування якості, поліпшення якості. Для того щоб реалізувати TQM на підприємстві, необхідно здійснити багато різних перетворень, які торкнуться не тільки процесів управління, а й менталітету, ставлення до всього що відбувається з боку всіх без винятку працівників. Технологією системи TQM є міжнародні стандарти ISO серії 9000. ISO серії 9000 - серія міжнародних стандартів, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств. Стандарти ISO серії 9000 роблять акцент на постійний моніторинг організацією запитів і очікувань споживачів на їх повне задоволення. Проте, міжнародні стандарти



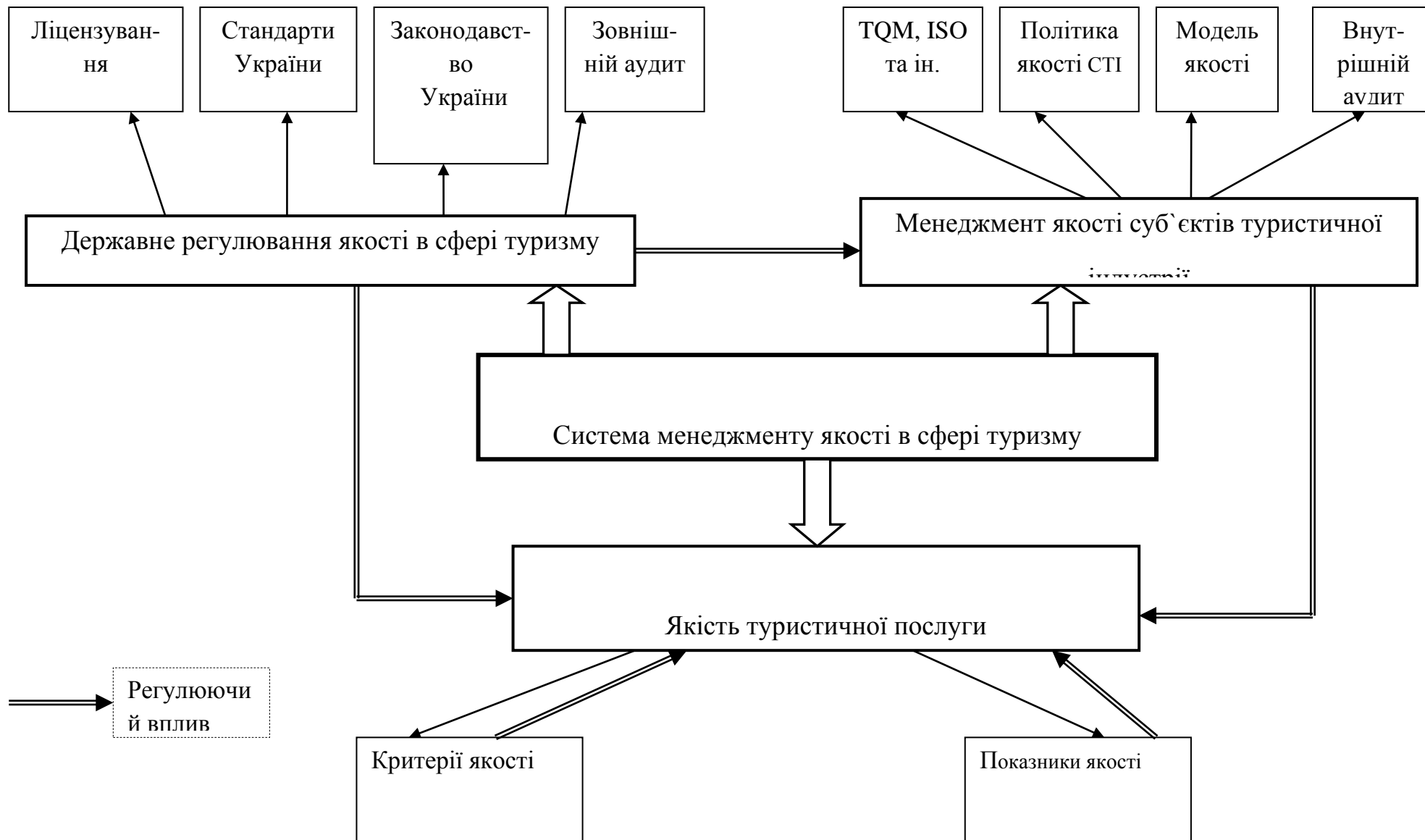


Рис. 6.2 Модель системи менеджменту якості в сфері туризму

ліцензування певних видів діяльності”, ЗУ “Про стандартизацію”; ЗУ “Про підтвердження відповідності”; ЗУ “Про акредитацію органів з оцінки відповідності”.

До зовнішнього аудиту в менеджменті якості відносяться управлінські дії спрямовані на забезпечення відповідності суб’єктів туристичної індустрії ліцензійним вимогам України та міжнародним стандартам.

Під ліцензуванням розуміють видання, переоформлення та анулювання ліцензій, видачу дублікатів ліцензій контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов і т.д. В процесі ліцензування передбачено певні ліцензійні умови та вимоги до ліцензіатів, що й передбачає контроль за якістю послуг. В Україні ліцензійні вимоги до СТІ визначені Законами України «Про ліцензування певних видів діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності», іншими законодавчими та нормативними актами.

Під менеджментом якості СТІ слід розуміти сукупну складову декількох принципів та систем якості, таких як принципи TQM, стандарти ISO серії 9000, політику якості та впровадження моделі якості на підприємстві та незалежну експертну оцінку якості – внутрішній аудит.

Найбільш ефективно запитам ринку споживача відповідає ідеологія системи Загального управління якістю – TQM (Total Quality Management), яка включає в себе загальне управління якістю, забезпечення якості, політику якості, планування якості, поліпшення якості. Для того щоб реалізувати TQM на підприємстві, необхідно здійснити багато різних перетворень, які торкнуться не тільки процесів управління, а й менталітету, ставлення до всього що відбувається з боку всіх без винятку працівників. Технологією системи TQM є міжнародні стандарти ISO серії 9000.

ISO серії 9000 - серія міжнародних стандартів, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств. Стандарти ISO серії 9000 роблять акцент на постійний моніторинг організацією запитів і очікувань споживачів на їх повне задоволення. Проте міжнародні стандарти

ISO серії 9000 не встановлюють перелік критеріїв та показників якості, процедури і методи їх оцінювання, а також нормативні значення показників якості послуг.

Крім зовнішнього аудиту з боку органів державної влади, Державного агентства України з туризму та курортів та міжнародних організацій, менеджмент якості СТІ передбачає впровадження системи внутрішнього аудиту. Аудит якості – систематична і незалежна оцінка якості компанії, яка може підрозділятися на аудит: системи якості; процесу; сервісу; продукту.

Вищезазначені елементи менеджменту якості на підприємствах туристичної індустрії посередньо впливають на якість туристичної послуги.

Якість туристичних послуг є найважливішим чинником успішної діяльності будь-якої туристичної фірми, що забезпечує захищену позицію в конкурентному середовищі та високу частку на ринку туристичних послуг.

Модель системи менеджменту якості в сфері туризму включає третій структурний елемент – якість туристичної послуги (рис.6.2). Якість туристичної послуги характеризується сукупністю складових якості всіх послуг що надаються та культурою обслуговування туристів. Якість виражається через систему показників, що відображають різні види діяльності по обслуговуванню туристів.

Управління якістю туристичних послуг - це процес, що включає виявлення характеру та обсягу потреб клієнтів, оцінку фактичного рівня з якості туристичної послуги, розробку, вибір і реалізацію заходів щодо забезпечення та контролю запланованого рівня якості.

Для задоволення потреб споживачів комплексна туристична послуга має передбачати якісне надання її основних складових (рис. 6.3). Основною



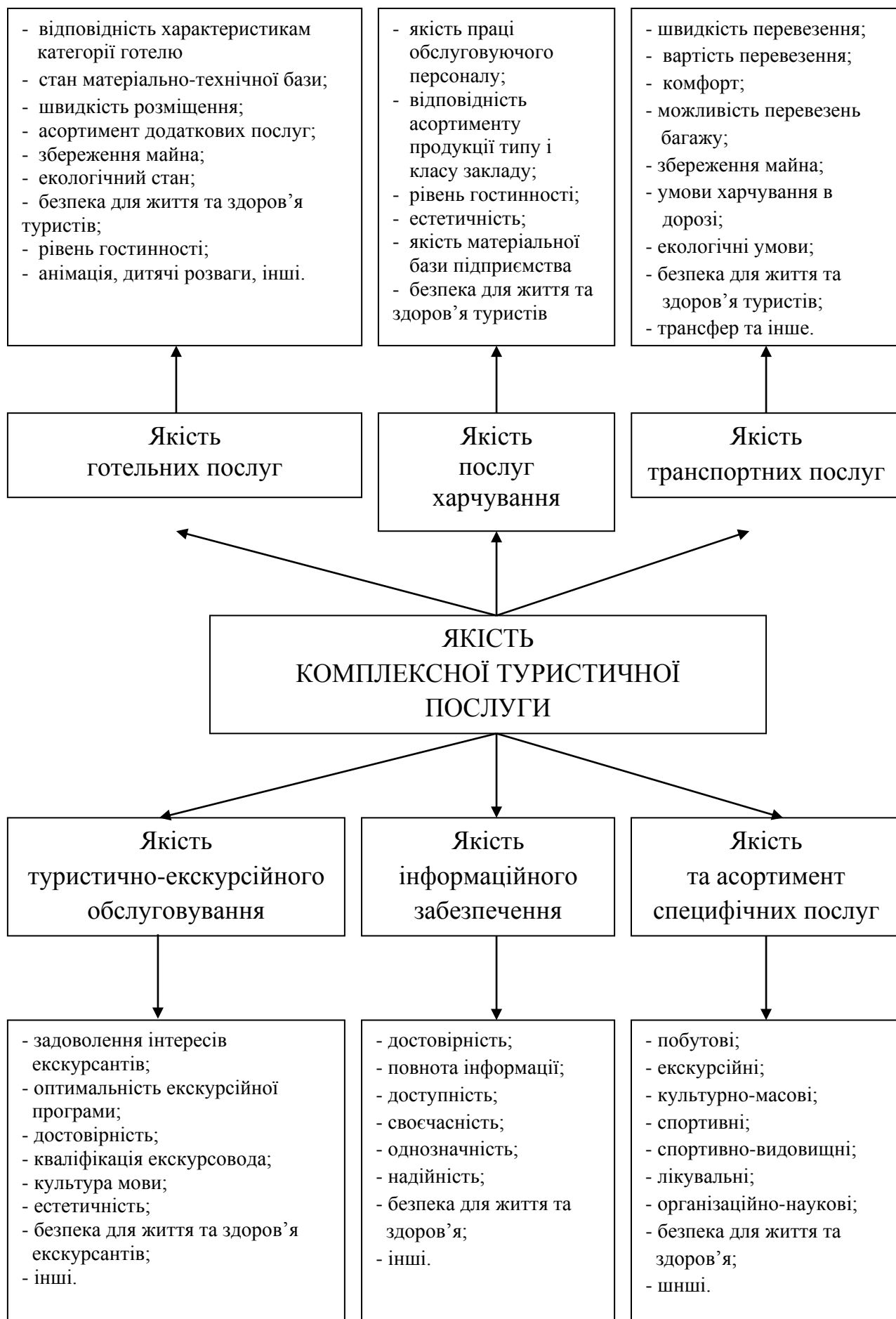


Рис. 6.3 Основні критерії якості комплексної туристичної послуги

проблемою якісного обслуговування туристів є вибір туроператором виконавців послуг, що утворюють тур продукт.

Практично жодне туристичне підприємство не в змозі самотійно організувати тур, забезпечити клієнтів усіма необхідними транспортними засобами, надати житло, організувати харчування, тощо. Для цього зазвичай укладаються відповідні угоди з спеціалізованими підприємствами, які забезпечують наступні бракуючі ланки в комплексному обслуговуванні. До таких суб'єктів туристичної індустрії відносять організації, що забезпечують розміщення, харчування, надання специфічні та ексклюзивних послуг, здійснюють транспортування туристів, надають послуги супроводу та інформаційного забезпечення туристів, тощо.

Таким чином, туристичне підприємство на ринку діє не відособлено, а в оточенні і під впливом різноманітних чинників і суб'єктів, які складають його зовнішнє середовище. Взаємовідносини, що складаються між суб'єктами середовища і туристичним підприємством, різноманітні та взаємообумовлені, за характером дії вони можуть чинити безпосередній вплив на якість комплексного туристичного продукту та конкурентоспроможність туристичного підприємства на туристичному ринку.

Запропоновані критерії якості комплексної туристичної послуги доцільно використовувати в менеджменті туристичної фірми при оцінці якості туристичного продукту. Для визначення кількісних параметрів оцінки використовують універсальну методику SERVQUAL або її вдосконалену версію SERVPERF. Вони дають можливість оцінити якість комплексної послуги з точки зору споживача туристичного продукту. Крім названої методики, запропоновані критерії якості комплексної туристичної послуги можуть бути використані при розрахунку за методикою індексу задоволеності споживачів (Customer Satisfaction Index - CSI), розробленої фахівцями Стокгольмської школи економіки. Цей індекс розраховується на основі методу особистих інтерв'ю. Показники наведені в рисунку 6.3 дають

можливість використовувати цей кількісний метод в управлінні туристичною фірмою.

В останні роки в зарубіжній літературі з'являються відокремлені наукові праці, в яких аналізується вплив стану інфраструктури та ресурсів туризму на можливість надавати якісний комплексний туристичний продукт. В аналізі конкурентоспроможності сфери туризму та подорожей, який щорічно проводить World Economic Forum, розглядаються такі показники якості: якість повітряної, залізничної та наземної транспортної мережі, якість інфраструктури портів, якість доріг, якість природного середовища, тощо. Проте, в доступній нам літературі не було знайдено жодної публікації присвяченої аналізу інфраструктури та ресурсів сфери туризму України в ракурсі спроможності галузі надавати якісні туристичні послуги.

## **Змістовий модуль 2. Системи та стандарти управління якістю.**

### **Аудит якості**

#### **Тема 7. Системи якості в стандартах ISO серії 9000**

**Завдання 2.:** Самостійно розробити порядок впровадження системи менеджменту якості у відповідності до стандартів ISO серії 9000.

При вивченні теми студенти мають звернути увагу на те, що рішення про впровадження системи менеджменту якості (СМЯ), відповідно до стандартів ISO серії 9000, приймає вище керівництво підприємства. В переважній більшості випадків впровадження СМЯ та її сертифікація мають добровільний характер. Сертифікація полягає в перевірці й підтвердженні третьою стороною відповідності СМЯ стандартам ISO серії 9000. В обов'язковому порядку СМЯ має бути впроваджена і сертифікована в тому випадку, якщо підприємство освоєє випуск продукції, належній обов'язковій сертифікації та її схема вимагає сертифікації СМЯ.

У випадку добровільного впровадження і сертифікації СМЯ, керівництву підприємства необхідно спочатку оцінити її економічну доцільність. Оцінка економічної доцільності впровадження СМЯ передбачає

зіставлення витрат на розробку, впровадження СМЯ та її підтримку, з одного боку, і вартісної оцінки позитивних результатів від впровадження і сертифікації СМЯ, з іншого.

Найбільші вигоди від сертифікації СМЯ отримують підприємства, які експортують свою продукцію в промислово розвинені країни або мають великий експортний потенціал, а сертифікована авторитетними зарубіжними організаціями СМЯ дозволяє ефективніше реалізувати цей потенціал.

У випадку позитивного рішення щодо доцільності впровадження СМЯ необхідно одразу обрати орган із сертифікації (вітчизняний або зарубіжний), враховуючи при цьому: його імідж, кількість країн, в яких визнається виданий ним сертифікат; до якої країни або країн збирається переважно експортувати свою продукцію підприємство; вартість сертифікації та подальших послуг.

Вибір органу з сертифікації до початку розробки СМЯ дозволить підприємству отримувати сплату за методичну допомогу в підготовці фахівців для підприємства у сфері управління якістю, в розробці і впровадженні СМЯ.

Витрати на розробку і впровадження СМЯ істотно залежатимуть від того, для всіх або лише окремих видів продукції, що випускається, упроваджуватиметься СМЯ, а також від кількості та значущості пунктів вимог стандарту ISO 9001-2009, яким повинна відповідати запроваджувана СМЯ.

Для ефективного управління реалізацією проекту доцільно розробити та затвердити графік впровадження та сертифікації СМЯ.

Далі йде сертифікація СМЯ уповноваженим органом. Успіх проекту з впровадження системи менеджменту якості суттєво залежить від бажання та прагнення першого керівника підприємства збудувати ефективну систему. Для реалізації проекту необхідно виділяти необхідні матеріальні та трудові ресурси.

Важливо, аби процес розробки та впровадження системи менеджменту якості знаходився під контролем вищого керівництва. Періодично повинен

проводитися аналіз перебігу реалізації проекту з боку керівництва з метою усунення виявлених недоліків.

Із завершенням розробки й впровадження СМЯ, немає закінчуватися процес вдосконалення діяльності підприємства. Стандарти ISO передбачають постійне вдосконалення СМЯ та діяльність підприємства на базі результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів, що періодично проводяться, й аналізу з боку керівництва.

Ефективність СМЯ, що розробляється, залежить від якості розробки її документації. Документація СМЯ включає:

- керівництво за якістю;
- процедури (методики, методологічні інструкції, стандарти підприємства);
- робочі інструкції;
- протоколи якості (інформація щодо заходів, які вживаються, і результатів у сфері якості).

Зазвичай, вказані вище документи в літературі прийнято зображати у вигляді піраміди, вершину якої займає керівництво за якістю як основний документ СМЯ, а основа піраміди - протоколи якості, тобто інформація щодо заходів, ужитих, і результатів у сфері якості.

Керівництво за якістю є конфіденційним документом, що містить повний опис СМЯ з аргументацією її відповідності вимогам стандарту ISO 9001:2000.

Розділи 4 - 8 змісту керівництва за якістю відповідають змісту розділів 4-8 стандарту ISO 9001:2009. У цих розділах керівництва за якістю подано опис того, як підприємство виконує відповідні вимоги стандарту ISO 9001 і які методики (процедури, стандарти підприємства, методологічні інструкції) з цією метою розроблені.

Процедура (методика) – документ другого рівня, який описує встановлений спосіб здійснення певного процесу в межах СМЯ,

переважно того що виконується групою працівників. Методики (процедури) мають оформлюватися як документи.

Робоча інструкція - документ третього рівня, який регламентує дії певного виконавця під час здійснення конкретного процесу.

Протоколи якості містять інформацію щодо результатів перевірок вимірювального та випробувального устаткування, технологічного устаткування, рекламачії споживачів продукції, результатів аудитів СМЯ тощо.

### Список літератури

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. М.: ИНФРА-М, 2002.
2. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Чорний А.Ю. Управління якістю: Підр. - К.: МАУП, 2009.
3. Калита П.Я. Системы качества и международные стандарты ИСО серии 9000. - К.: Украинская ассоциация качества, 1996. - 181 с.
4. Мережко Н.В. Управління якістю/Н.В.Мережко, В.В.Осієвська, Н.С.Ясинська.-К:КНТЕУ, 2010. – 216 с.
5. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.
6. Фомичов С.К. Основы управления качеством / Учеб. пособие / С.К. Фомичо, А.А.Старостина, Н.И.Скрябина, - К.: МАУП, 2000. - 196 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості - Навчальний посібник / Київ, 2007.- 471 с.
8. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
9. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
10. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
11. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III.
12. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19 бер. 1997р. № 244.

13. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93 .
14. Сертифікація в Україні. Нормативні акти: У 3-х ч. - К.: Держстандарт України, 1998-2002. - 811 с.
15. ДСТУ2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
16. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
15. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
16. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
17. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
18. ДСТУ2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
19. ДСТУ3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
20. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
21. ДСТУ ISO/IEC 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
22. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
23. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
24. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
25. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
26. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. - 1997. - № 4. - С. 317-330 (або ДСТУ EN 45004-98 "Загальні вимоги до органів контролю різного типу").
27. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: [http://www.iso.org/iso\\_catalogue.htm](http://www.iso.org/iso_catalogue.htm)
28. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
29. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
30. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
31. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
32. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.

33. ДСТУ ISO 10011-1-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 1. Перевірка.
34. ДСТУ ISO 10011-2-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
35. ДСТУ ISO 10011-3-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 3. Управління програмами перевірок.
36. ДСТУ ISO 9000-1-95 Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. Частина 1. Настанови щодо вибору та застосування.
37. ДСТУ ISO 9000-2-96 Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. Частина 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95, ДСТУ ISO 9002-95, ДСТУ ISO 9003-95.
38. ДСТУ ISO 9001-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
39. ДСТУ ISO 9002-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
40. ДСТУ ISO 9003-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі контролю готової продукції та її випробувань.
41. ДСТУ ISO 9004-1-95 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 1. Настанови.
42. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 1. Настанови щодо послуг.
43. ДСТУ 2926-94 Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.
44. ДСТУ 2927-94 Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
45. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
46. ДСТУ 3419-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
47. Бурдина В. Стандартизація как средство управления качеством // Стандарты и качество. - 2007. - № 1. - С.20-22.
48. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2006. - № 6. - С. 17-20.
49. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями ОІМЛ // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 4. - С. 18-23.



50. Версан В.Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. - 2006. - № 7. - С. 66- 68.
51. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 1. - С. 11-17.
52. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. - К., 2002. - 312 с.
53. Исикава К. Японские методы управления качеством. — М.: Экономика, 1988.
54. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 4. - С. 3-9.
55. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підр. - К., 2002. - 298 с.
56. Основные тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. - 2006. - № 9. - С. 88-95.
57. Принципи та інструменти управління якістю: Навчальний посібник / Укл.: С.І.Андрусенко, О.С.Бугайчук. – К.: НТУ, 2006. – 72 с.
58. Салухина Н.Г., Башкатова О.І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. - К., 2003. - 213 с.
59. Салухіна Н. Г., Язвінська О .М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. - К., 2007. - 382 с.
60. Самойленко А.А. Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. - К.,2006. - 212 с.
61. Седдон Д. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? //Деловое совершенство. - 2005. - № 4. - С. 8-13.
62. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 3. - С. 57-61.
63. Солин А.Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. - 2006. - № 4. -С. 80-83
64. Тетера В., Нелепов А., Цициліано О. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2008. - № 3. - С. 40-46.
65. Трейер В. Услуги - современный подход // Стандарты и качество. - 2006. - № 7. - С.84-86.
66. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 3. - С. 4-5.

67. Цициліано О.Д., Зіміна Г.К., Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2007. - № 1. - С. 66-71.
68. Шаповал В. Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. - 2006. - № 2. - С. 6-14.
69. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2006. - № 5. - С. 16-20.
70. Юзьків Я., Цициліано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2008. - № 3. - С. 25-39.
71. Язвінська О.М. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах//Юрид.Україна - 2004. - № 2. -С. 55-62.
72. Язвінська О.М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн.України. - 2003. - № 49. - С. 10;№51. - С. 12.