

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

На засіданні кафедри  
підприємництва і торгівлі  
Протокол № 19 від « 20 » червня  
2017 р.

Зав. кафедри                      О.Є. Бавико

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**  
**« ТОВАРОЗНАВСТВО (ПОСЛУГИ )»**

**Кількість кредитів ЕСТ8 3,**

Розробник:  
Добровольський В.В.. асистент,  
к.е.н., доцент

2017 - 2018 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова / вибіркова дисципліна	Обов'язкова
Семестр	8
Кількість кредитів	1
Загальна кількість годин	105
Кількість модулів	3,5
Лекції, годин	20
Практичні/ семінарські, годин	-
Лабораторні, годин	20
Самостійна робота, годин	65
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4
самостійної роботи студента	6.5
Вид контролю	екзамен

## 2. Мета та завдання дисципліни

Мета - дисципліни «Товарознавство послуг» є вивчення студентами правил організації та технології надання послуг, основних нормативно-технічних матеріалів, що регламентують їх роботу.

Завдання - надання студентам теоретичних знань та практичних навичок щодо принципів класифікації послуг; Визначення місця послуг у загальногосподарській сфері, підходів до оцінки якості певних послуг у ринкових умовах з урахуванням діючої законодавчої бази, у тому числі вміння створювати або удосконалювати послуги з метою захисту інтересів споживачів.

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
<b>Модуль 1</b>					
Змістовий модуль: 1 Послуга як специфічний товар, послуги у міжнародній торгівлі, якість, безпека та конкурентоспроможність послуг, побутові послуги та умови їх надання, послуги пасажирського транспорту					
Тема 1.Послуга як специфічний товар,	5	1		1	3
Тема 2.Послуги у міжнародній торгівлі.	5	1		1	3
Тема3.Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	5	1		1	3
Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання.	5	1		1	3
Тема5.Послуги пасажирського транспорту.	5	1		1	3
Тема 6. Послуги зв'язку.	5	1		1	3
Тема 7..Житлово-комунальні послуги.	5	1		1	3
Тема 8.Послуги установ культур.	5	1		1	3
Тема 9.Туристичні та екскурсійні послуги	5	1		1	3
Тема 10.Послуги фізичної культури і спорту.	5	1		1	3
Разом за змістовним модулем 1	50	10		10	30
<b>Зміст модуль 2 Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги, послуги правового характеру<sup>^</sup></b>					
Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги..	11	2		2	7
Тема 12.Послуги правового характеру	11	2		2	7
Тема 13.Послуги банків, послуги у галузі освіти	11	2		2	7
Тема 14.Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринку.	11	2		2	7
Тема '15. Окремі види послуг населенню	11	2		2	7
Разом за змістовним модулем 2	55	10		10	35
Усього годин	105	20		20	65

### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема заняття	Години
1	Лабораторна з розгорнутою бесідою. Послуга як специфічний товар	1
2	Лабораторна з запитаннями і відповідями.. Послуги у міжнародній торгівлі.	1
3	Лабораторна з запитаннями і відповідями.. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг.	1
4	Лабораторна з розгорнутою бесідою. .Побутові послуги та умови їх надання.	1
5	Лабораторна з дискусією. Послуги пасажирського транспорту.	1

6	Лабораторна з запитаннями і відповідями. Послуги зв'язку.	1
7	Лабораторна з запитаннями і відповідями .Житлово-комунальні послуги.	1
8	Лабораторна з отриманням відповідей. Послуги установ культури.	1
9	Лабораторна з запитаннями і відповідями. Туристичні та екскурсійні послуги.	1
10	Лабораторна з дискусією.. Послуги фізичної культури і спорту.	1
11	Лабораторна з запитаннями і відповідями Медичні, санаторно- оздоровчі, ветеринарні послуги.	2
12	Лабораторна з розгорнутою бесідою. Послуги правового характеру.	2
13	Лабораторна з виконанням розрахункових задач. Послуги банків, послуги у галузі освіти.	2
14	Лабораторна з виконанням розрахункових задач. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринку.	2
15	Лабораторна з дискусією. Окремі види послуг населенню.	2

## **5. Індивідуальні завдання**

- 1.Огляд періодичної наукової літератури..
2. Добір статистичної інформації. підготовка аналітичних довідок.
3. Підготовка доповідей ,статей за обраною темою.
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

## 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовний модуль 1			
Послуга як специфічний товар, послуги у міжнародній торгівлі, якість, безпека та конкурентоспроможність послуг, побутові послуги та умови їх надання, послуги транспорту.			
Лабораторна з розгорнутою бесідою. Послуга як специфічний товар	3	<p>1.Опрацювання конспекту лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань Особливості сфери послуг .Характеристики послуг як товару: невідчутність, невідповідність, мінливість, нез-береженняг. та їх класифікація.</p> <p>Особливості ринків послуг.</p> <p>Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2.Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач.
Лабораторна з запитаннями і відповідями.. Послуги у міжнародній торгівлі.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань Суть і особливості міжнародної торгівлі послугами. Міжнародна та національна класифікації послуг. Міжнародна торгівля послугами. Класифікатор міжнародних операцій, методика групування статистичних даних за міжнародними угодами, у тому числі у сфері послуг, яку використовує для складання платіжного балансу Міжнародний валютний фонд (МВФ)</p> <p>Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2.Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач.
Лабораторна з запитаннями і відповідями.. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань Цілі розробки стандартів обслуговування. Критерії якості роботи організації. Кількісна оцінка рівня обслуговування. Тенденції удосконалення сучасного технічного сервісу .Розгортання функцій якості (РФЯ)</p> <p>Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2.Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з розгорнутою бесідою..Побутові послуги та умови їх надання	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань Сутність побутового обслуговування. Порядок надання побутових послуг населенню в Україні. Експертне оцінювання якості побутових послуг Норма часу (Тп) на виконання одиниці послуги (робіт), з'ясування оперативного часу на виконання послуги, критерії експертизи побутових послуг.</p> <p>Норма часу (Тп) на виконання одиниці послуги (робіт), з'ясування оперативного часу на виконання послуги, критерії експертизи побутових послуг Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2.Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач

Вид та тема занятя	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Лабораторна з дискусією. Послуги пасажирського транспорту.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Особливості і види послуг пасажирського транспорту. Державне регулювання транспортних послуг. Маркетингова діяльність транспортного підприємства. Транспортно-експедиційні послуги, ступінь відповідності інфраструктурних об'єктів, транспорт як сфера бізнесу Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з запитаннями і відповідями.Послуги зв'язку.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Види послуг зв'язку та особливості їх надання. Особливості надання послуг в мережі Іпінеті Національна система зв'язку, місцеві мережі телефонного зв'язку, Іпінеті - новий ринок, на якому представлені електронні продукти, в тому числі і послуги. Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з запитаннями і відповідями. Житлово-комунальні послуги.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Житлово-комунальне господарство і особливості його послуг. Організація і технологія надання комунальних послуг. Основні види житлово-комунальних послуг. Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з отриманням відповідей. Послуги установ культури.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Підприємства культурної сфери та їх місці у суспільстві. Сутність і особливості соціально-культурних послуг. Поняття «культурного продукту» Соціально-культурна сфера (СКС), поняття підприємства культури, функції підприємства культури Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з запитаннями і відповідями. Туристичні та екскурсійні послуги.	3	<p>1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Терміни туристичної діяльності. Структура туристичного ринку. Дослідження туристичного ринку. Управління якістю туристичного продукту. Види туристичної діяльності які підлягають ліцензуванню в Україні, Оцінка конкурентоспроможності туристичної фірми за показником частки ринку. Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач

Вид та тема занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Лабораторна з дискусією. Послуги фізичної культури і спорту.	3	<p>1.Опрацювання конспекти лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Технологія надання оздоровчих послуг, а також послуг фізичної культури і спорту. Розрахунок обсяг витратків на фізичну культуру і спорт. Індекс відносної податкоспроможності (I), що використовується для оцінки доходів на душу населення в кожному місті чи районі. Головна функція цього індексу. Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Змістовний модуль 2.			
Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги, послуги правового характеру			
Лабораторна з запитаннями і відповідями Медичні, санаторно -оздоровчі, ветеринарні послуги.	7	<p>1.Опрацювання конспекту лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Ринок медичних послуг. Зміст і види медичних послуг. Маркетинг на ринку охорони здоров'я. Аналіз сутності ветеринарних послуг і особливості їх. Оптимізація обсягу і структури споживання медичних послуг. Хвороби, переносниками яких є свійські та дикі тварини, загроза епідемії (пандемія) у глобальному вимірі. Нові технології годівлі, утримання та вирощування тварин і птиці. Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з розгорнутою бесідою .Послуги правового характеру.	7	<p>1.Опрацювання конспекту лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Зміст юридичної діяльності. Види юридичної діяльності. Тенденція розвитку юридичної діяльності. Складання юридичних документів, юридичне і «консультування, що передбачає надання порад, рекомендацій, визначення обсягу повноважень, роз'яснення правового статусу, перспектив судового вирішення справи тощо. Джерела [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Само тестування.</p> <p>3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
		<p>1.Опрацювання конспекту лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Теоретичні підходи до сегментування ринку банківських послуг. Специфічні особливості деяких видів сегментації щодо клієнтури банку. Сучасні тенденції щодо сегментування ринку банківських продуктів та послуг. Особливості надання освітніх послуг. Тенденція розвитку системи вищої освіти та підходи до</p>	

Вид та тема занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Лабораторна з виконанням розрахункових задач. Послуги банків, послуги у галузі освіти	7	управління якістю освітніх послуг. Сегментація ділових підприємств за величиною торговельного обороту і сферам діяльності. «Переламні точки»- в діяльності фірм і можливе застосування банківських продуктів. Потенційні види банківського обслуговування.. Формування європейського простору вищої освіти, якість підготовки майбутнього фахівця. Роботі по створенню СУ Я (системи управління якістю) згідно з вимогами І80серії 9000 вузах. Джерела [1, 2, 3, 4, 5]. 2.Самотестування. 3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з виконанням розрахункових задач. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринку	7	1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Основні види послуг у торгівлі. Основні показники підприємств громадського харчування. Організація системи послуг у торгівлі на ринках. Поняття якості торговельного обслуговування. Торговельні послуги, послуги, які надаються покупцям після придбання товарів, послуги, які сприяють ефективній реалізації товарів. Стратегії цінового регулювання. Система послуг у торгівлі на ринках. Система показників оцінки якості обслуговування Джерела [1, 2, 3, 4, 5]. 2.Самотестування. 3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач
Лабораторна з дискусією. Окремі види послуг населенню.	7	1.Опрацювання конспекта лекції та рекомендованої літератури для обговорювання питань. Консалтингові послуги. Інжинірингові послуги. Торгівля промисловою та інтелектуальною власністю Консалтинг - професійне сприяння (послуга) спеціалістами з управління (консультантами) керівникам та управлінському персоналу різних підприємств і організацій. Інжиніринг - відосблений у самостійну сферу діяльності комплекс послуг комерційного характеру з підготовки процесу виробництва і реалізації продукції для обслуговування будівництва і експлуатації виробничих та інфраструктурних об'єктів. Джерела [1, 2, 3, 4, 5]. 2.Самотестування. 3.Розв'язування запропонованих керівником курсу ситуаційних завдань та задач	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування. Розв'язування ситуаційних завдань та задач

## 7. Результати навчання

1	Розуміння того, що послуга є специфічним товаром.
2	Розуміння того, яка роль надається послугі у міжнародній торгівлі.
3	Знання про якість, безпеку та конкурентоспроможність послуг.
4	Знання побутових послуг та умови їх надання.



5	Знання послуг пасажирського транспорту.
6	Знання послуги зв'язку.
7	Знання житлово-комунальних послуг.
8	Знання послуг установ культури.
9	Знання туристичних та екскурсійних послуг.
10	Знання послуг фізичної культури і спорту.
11	Знання медичних, санаторно-оздоровчих і ветеринарні послуг.
12	Знання послуг правового характеру.
13	Знання послуг банків, послуг у галузі освіти.
14	Знання послуг торгівлі, громадського харчування, послуг ринку.
15	Знання окремих видів послуг населенню.

## **8. Форми навчання**

Лекції, лабораторні заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури)

## **9. Методи оцінювання**

Екзамен

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: на протязі семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

### Оцінювання протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Сума балів
Модуль 1						
Змістовний модуль 1						
Тема 1.	0,5	1	0,5			1
Тема 2.	0,5	1	0,5			1
Тема 3.	0,5	1	0,5			1
Тема 4.	0,5	1	0,5			1
Тема 5.	0,5	1	0,5			1
Тема 6.	0,5	1	0,5			1
Тема 7.	0,5	1	0,5			1
Тема 8.	0,5	1	0,5			1
Тема 9.	0,5	1	0,5			1
Тема 10.	0,5		0,5	3		3
Разом за модулем 1	5	9	5	3	3	25
Змістовний модуль 2						
Тема 11.	1	2	1			4
Тема 12.	1	2	1			4
Тема 13.	1	2	1			4
Тема 14.	2	3	2			7
Тема 15.	1		1			2
Разом за модулем 1	6	9	6		4	25
Усього модуль 1	11	18	11	3	7	50

## **Оцінювання студентів при проведенні екзамену з використанням комп'ютерної програми «Te8IXPro»**

Оцінка на підсумковому контролі складається з двох елементів:

0-40 балів - теоретична частина (тестування);

0-10 балів - практична частина (розрахункове завдання).

Набрані бали за виконання теоретичної та практичної частин сумуються. Сума складає загальну кількість балів, отриманих за екзамен.

Теоретична частина екзамену включає тестові завдання (40 тестових завдань).

Оцінювання тестових завдань (40 тестових завдань по 1 балу) проводиться на основі інформації, яку надає комп'ютер за результатами тестування (кількість правильних відповідей). Правильна відповідь на одне тестове завдання оцінюється в один бал.

Загальне оцінювання теоретичної частини екзамену відбувається шляхом підбиття підсумку або сумування балів, які набрали студенти під час тестування.

Оцінювання результатів виконання практичної частини (1 розрахункове завдання на 10 балів) здійснюється відповідно до шкали оцінювання практичної частини.

### **Шкала оцінювання практичної частини**

Сума балів	Критерії оцінювання
10	Завдання виконано у повному обсязі, відповідь обґрунтована, висновки і пропозиції аргументовані, розрахунки правильні, оформлення відповідає вимогам
7	Завдання виконано у повному обсязі, але допущено незначні неточності в розрахунках або оформленні, прийняті рішення недостатньо аргументовані
4	Завдання виконано не менше ніж на 70% при правильному оформленні або не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки в розрахунках чи оформленні
0-3	Завдання виконано менше ніж на 70%, допущені помилки в розрахунках чи оформленні, прийняте рішення не аргументовано

## **Оцінювання студентів при проведенні екзамену без використання комп'ютерної програми «Te8IXPго»**

Оцінка на підсумковому контролі складається з двох елементів:

0-40 балів - теоретична частина (тестування);

0-10 балів - практична частина (розрахункове завдання).

Набрані бали за виконання теоретичної та практичної частин сумуються. Сума складає загальну кількість балів, отриманих за екзамен.

Теоретична частина екзамену включає тестові завдання (40 тестових завдань). Оцінювання тестових завдань (40 тестових завдань по 1 балу) проводиться на основі підрахунку кількості правильних тестів. Правильна відповідь на одне тестове завдання оцінюється в один бал.

Загальне оцінювання теоретичної частини екзамену відбувається шляхом підбиття підсумку або сумування балів, які набрали студенти під час тестування.

Оцінювання результатів виконання практичної частини (1 розрахункове завдання на 10 балів) здійснюється відповідно до шкали оцінювання практичної частини.

### **Шкала оцінювання практичної частини**

Сума балів	Критерії оцінювання
10	Завдання виконано у повному обсязі, відповідь обґрунтована, висновки і пропозиції аргументовані, розрахунки правильні, оформлення відповідає вимогам
7	Завдання виконано у повному обсязі, але допущено незначні неточності в розрахунках або оформленні, прийняті рішення недостатньо аргументовані
4	Завдання виконано не менше ніж на 70% при правильному оформленні або не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки в розрахунках чи оформленні
0-3	Завдання виконано менше ніж на 70%, допущені помилки в розрахунках чи оформленні, прийняте рішення не аргументовано

## Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

### Оцінка

100-бальна шкала	Шкала ЕСТ8	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
59-30	FX	2, «незадовільно»
0-29	F	

## 11. Методичне забезпечення

- 1 Електронний конспект лекцій.
- 2 Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
- 3 Комплекти індивідуальних завдань.
- 4 Навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 12. Рекомендована література

### Основна

1. Бойко Т.Г. Основи стандартизації.-Львів 2004,-229 с
2. Векслер Е.М., Рифа В.М., Василевич Л.Ф. Менеджмент якості. Київ-2008.-312 с.
- 3 Закон України "Про захист прав Споживачів" від 15.12.93р. //Урядовий кур'єр, 27.01.94
- 4 Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015. № 124 — VI11 (термін введення в дію з 01.01.2016)-\$2с.
5. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315 - УП (термін введення в дію з 15.01.2015)-21с.
- 6 Закон України про акредитацію органів з оцінки відповідності № 32,2001
- 7 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління : ДСТУ ISO 19011 : 2012 (ISO 19011 :2011, IDT). - [Чинний від 2013-07-01]. - К.: Наказ Мінекономрозвитку України від 28.11.2012 № 1356-33 с
- 8 ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2006 IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів [Текст.]- К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 36 с.
9. Бичківський Р.В., Столярчук П.Г., Гамула П.Р. Метрологія, стандартизація. Управління якістю і сертифікація.- Львів, ДУ "Львівська політехніка",2004.-559с.
10. Кириченко Л. С, Мереєнко Н. В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю, Київ 2001
11. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів та послуг.-Київ,-210с.
- 12 Студеняк І.П., Ажнюк Ю.М., Чучка І.М. Основи стандартизації та сертифікації товарів і послуг.-Київ 2007

### Допоміжна

1. Тарасова В.В., Маліновський А.С., Рибак М.Ф. Метрологія, стандартизація і сертифікація.-Київ 2006.-262 с
2. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю.-Львів 2009.-210 с
3. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації - К.: 2000. - 174 с
4. Шишкин И. В. Метрология, стандартизация и управление качеством. - М.: Издательство стандартов .-1990
5. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення
6. Качество, стандартизация, контроль: теория и практика. Материалы 15-й международной научно-практической конференции.,Одесса-Київ,2015

### Інформаційні ресурси

1. <http://ru.scribd.com/doc/110319330/стандартизация-метрология-и-сертификация->гчебник-2005>
2. Прохоров Ю.К. Управление качеством. Єлектронний ученик: <http://file.engr.pru.edu.ru/uploads/dolgushin/2Q08/vchebnuku/proxorov/vprkachestv-proxorov.html>
3. ПІ. Шиба, А. Грэхэм, Д. Вальден Розділ: Якість ведення бізнесу Источник: <http://www.management.CQm.ua/am/am005-1.html>
4. Тотальное управление качеством. <http://www.gmpua.com/QM/Book/newtqm/glava2/index.htm>