**Практичне заняття 1 до теми 1**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ, ЗНАЧЕННЯ, ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ**

*Мета заняття*: опанувати навчальний матеріал щодо:

* сутності і ролі якості;
* якості продукції і послуг.

*Зміст практичного заняття*

**І. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ**

**1.1. Основні питання, які оговорюватимуться:**

* Сутність категорії якість.
* Якість продукції: сутність та змістове наповнення.
* Якість послуги: сутність та змістове наповнення

**1.2. Організатор дискусії** – викладач.

**1.3. Учасники дискусії** – здобувачі вищої освіти.

**1.4. Оцінювання виступів та аргументації учасників** – відповідно до розподілу балів згідно з робочою програмою дисципліни.

**ІІ. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)**

**2.1. Теми індивідуальних завдань** **(презентацій):**

* Якість і задоволеність споживача товару (послуги).
* Класифікація видів якості товару (послуги).

**2.2. Вимоги до виконання та оформлення індивідуальної роботи** містяться у Методичних рекомендаціях для самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю товарів та послуг».

**2.3. Тривалість одного виступу (презентації)** – до 10 хв.

**2.4. Оцінювання виконаної роботи (презентації)** – відповідно до розподілу балів згідно з робочою програмою дисципліни.

**2.5. Матеріал індивідуальної роботи (презентації)** після її захисту необхідно надіслати на електронну скриньку: mm\_sii@ztu.edu.ua

**Рекомендована література**

1. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf
2. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf
3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / C.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.
5. Світлишин І.І. Уточнення сутності категорії «якість» / І.І. Світлишин, І.А. Світлишина // Актуальні проблеми економіки. – 2022. – № 10-11. – C. 96-104. URL: <https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/10/10.22._topic_Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-96-104.pdf>
6. Світлишин І.І. Теоретичні аспекти якості продукції / І.І. Світлишин, І.А. Світлишина // Актуальні проблеми економіки. – 2022. – № 9. – С. 89-97. URL: <https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/09/09.22._topic_-Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-89-97.pdf>
7. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. Львів : Магнолія 2006, 2019. 327 с.