

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/1

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Державного університету  
«Житомирська політехніка»  
протокол від 15 серпня 2024 р. № 4

### **МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ** для самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю товарів та послуг»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр»  
спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля»  
освітньо-професійна програма «Підприємництво та торгівля»  
факультет бізнесу та сфери обслуговування  
кафедра менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

Рекомендовано на засіданні  
кафедри менеджменту, бізнесу  
та маркетингових технологій  
26 червня 2024 р., протокол № 6

Розробник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових  
технологій СВІТЛИШИН Ігор

Житомир  
2024

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 18/2</i>

Методичні рекомендації для самостійної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю товарів та послуг» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр» спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля» освітньо-професійна програма «Підприємництво та торгівля» [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2024. – 18 с.

**Рецензенти:**

ОСТАПЧУК Тетяна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

ТАРАСЮК Галина – доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

Затверджено Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування (протокол № 7 від 29 червня 2024 р.)

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/3

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Рекомендації щодо самостійного опрацювання навчального матеріалу дисципліни.....	5
2. Перелік питань для самостійного опрацювання.....	6
3. Рекомендації щодо підготовки презентацій.....	7
4. Орієнтовні теми презентацій.....	10
5. Перевірка презентацій на наявність ознак академічного плагіату.....	12
6. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти під час підготовки презентацій.....	13
7. Оцінювання самостійної роботи.....	14
8. Рекомендована література.....	16

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/4

## ВСТУП

Самостійна робота здобувачів вищої освіти – це форма організації освітнього процесу, за якої здобувачі опановують навчальний матеріал дисципліни у вільний від навчальних занять час. Самостійну роботу здобувачі виконують за завданнями, керівництвом і під контролем викладача без його прямої участі.

Метою самостійної роботи є:

- розвиток у здобувачів вищої освіти творчих здібностей та посилення їх розумової діяльності;
- формування у здобувачів вищої освіти потреби щодо безперервного самостійного поповнення знань;
- здобуття здобувачами вищої освіти системних знань з навчальної дисципліни.

Завданнями самостійної роботи є:

- формування у здобувачів вищої освіти уміння самостійно працювати з навчальною літературою, у тому числі із використанням сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій;
- набуття здобувачами вищої освіти навичок абстрактного мислення, оцінки й аналізу отриманої інформації, формування висновків;
- опанування здобувачами вищої освіти навичками планування, контролювання й регулювання своєї діяльності без допомоги й прямого контролю з боку викладача.

Самостійна робота здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни «Управління якістю товарів та послуг» включає виконання наступних завдань:

- самостійне опрацювання окремих питань за темами навчальної дисципліни з подальшою підготовкою (за бажанням здобувача вищої освіти) короткого опису опрацьованого матеріалу;
- виконання індивідуального завдання (презентації) на будь-яку тему із запропонованого переліку тем. Кількість виконаних здобувачем вищої освіти індивідуальних завдань (презентацій) має відповідати кількості змістових модулів навчальної дисципліни. Під час підготовки презентації необхідно дотримуватися принципів академічної доброчесності, які наведені у Положенні про академічну доброчесність та етику академічних взаємовідносин в Державному університеті «Житомирська політехніка» та у Кодексі академічної доброчесності Державного університету «Житомирська політехніка».

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/5

## **1. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ НАВЧАЛЬНОГО МАТЕРІАЛУ ДИСЦИПЛІНИ**

Самостійне опрацювання навчального матеріалу дисципліни рекомендовано здійснювати, дотримуючись наступних правил:

1. Зосередитись на навчальному матеріалі, що винесений на самостійне опрацювання;
2. Виділити ключові положення навчального матеріалу;
3. Чітко зрозуміти позицію автора щодо кожного положення навчального матеріалу;
4. Порівняти позицію автора з позиціями інших авторів, які містяться в інших навчальних та/або наукових виданнях (підручниках, навчальних посібниках, наукових журналах тощо), з практичним досвідом (за наявності);
5. Сформувати власну позицію за результатами опрацювання навчального матеріалу;
6. Стисло занотувати опрацьований матеріал із зазначенням власної позиції.

У процесі роботи над темою (окремими питаннями в межах теми) навчальної дисципліни для з'ясування сутності та змісту незнайомих або незрозумілих термінів рекомендовано використовувати тлумачні словники, словники іншомовних слів, спеціальні довідники за фахом.

Записи доцільно починати з назви теми та навчального (наукового) видання, прізвища автора, року видання. Після чого слід скласти короткий перелік основних положень навчального матеріалу в логічній послідовності їх викладення, що сприяє кращому розумінню матеріалу. Записи варто вести чітко і стисло. Бажано, щоб записи носили тезисний характер. Для зручності користування записами можна залишати поля для заміток і вільні рядки для доповнень. В записах доцільно виділяти ключові слова, для чого застосовувати різні шрифти, різні кольори, підкреслювання тощо.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/6

## **2. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

### **Змістовий модуль 1. Теоретичні основи та методичний інструментарій управління якістю товарів і послуг**

**Тема 1. Управління якістю товарів і послуг: сутність, значення, еволюція підходів**

1. Управління якістю: соціальні аспекти
2. Управління якістю: екологічні аспекти
3. Управління якістю: економічні аспекти
4. Проблеми управління якістю та шляхи їх вирішення

**Тема 2. Методичний інструментарій оцінки якості товарів і послуг у сфері підприємництва та торгівлі**

1. Експериментальний (реєстраційний) метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
2. Експертний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
3. Соціологічний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
4. Комплексний метод оцінки якості: історичні аспекти та перспективи

### **Змістовий модуль 2. Розроблення та запровадження системи управління якістю товарів і послуг**

**Тема 3. Контроль в системі управління якістю товарів і послуг у сфері підприємництва та торгівлі**

1. Проблеми та напрями поліпшення технічного контролю якості товарів/послуг
2. Проблеми та напрями поліпшення вибіркового контролю якості товарів/послуг
3. Проблеми та напрями поліпшення статистичного контролю якості товарів/послуг

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/7

#### **Тема 4. Управління якістю товарів і послуг на основі стандартів ISO**

1. Управління процесом постачання товарів відповідно до стандартів ISO
2. Управління процесом виробництва продукції відповідно до стандартів ISO
3. Управління процесом збуту (продажу) товарів відповідно до стандартів ISO
4. Управління процесом надання послуг (окремого виду послуг) відповідно до стандартів ISO

#### **Тема 5. Сертифікація товарів, послуг та системи управління якістю у сфері підприємництва та торгівлі**

1. Сертифікація продукції (окремого виду продукції)
2. Сертифікація послуг (окремого виду послуг)
3. Сертифікація системи управління якістю на прикладі виробничого підприємства
4. Сертифікація системи управління якістю на прикладі торговельного підприємства

#### **Тема 6. Оцінка витрат на якість товарів і послуг у сфері підприємництва та торгівлі**

1. Оптимізація витрат на якість товарів/послуг на основі застосування факторного аналізу
2. Оптимізація витрат на якість товарів/послуг на основі застосування методу нормування

### **3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ПРЕЗЕНТАЦІЙ**

Презентація – це інструмент, що дозволяє передавати інформацію у візуалізованому вигляді. Виконується презентація з використанням Microsoft PowerPoint.

#### **Рекомендації до формування змістового наповнення презентації**

Процес формування змістового наповнення презентації, як правило, включає наступні етапи:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/ 8

1. Зосередження на темі презентації. Насамперед доцільно зосередити власну увагу на темі виступу, опрацювати інформацію за темою, поміркувати на різні пов'язані теми, поспілкуватися з колегами, отримати консультацію у викладача (за потреби).

Досить дієвим інструментом є вільне переміщення думки на пов'язані теми, пошук паралелей. Основне завдання – спонукати власний мозок думати про виступ і про те, що конкретно Ви будете розповідати під час презентації.

2. Зосередження на деталях, цікавих матеріалах для презентації. Доцільно зосередити увагу та власні зусилля на пошуку цікавих для презентації матеріалів, продовжуючи «накачувати» власний мозок інформацією для виступу. Це все дозволяє чіткіше «бачити» простір для виступу: як загалом всю картину, так і її окремі яскраві штрихи.

Дієвим інструментом на даному етапі є нотування всього, що пов'язане з темою Вашого виступу. Це дає можливість побачити багато аналогій, краще зрозуміти тему презентації.

3. Проговорення власного виступу. На даному етапі важливо промовляти як окремі частини, так і загалом весь матеріал Вашого виступу. Основним завданням є не стільки навчитися виступати перед аудиторією, скільки трансформувати у вербальну форму всі Ваші ідеї, вибудувати логічні зв'язки, переходи, запитання і звернення до аудиторії тощо.

Дієвим інструментом є проговорення матеріалу власного виступу як наодинці, так і обговорення окремих деталей виступу з колегами, друзями. Адже чим більше Ви проговорюєте власний виступ, тим вільнішою буде Ваша мова і потік думки, простіше буде відповідати на запитання аудиторії.

4. Формування і фіксація структури виступу. Внаслідок проговорення матеріалу власного виступу Ви чітко окреслите зміст і структуру останнього. Наразі важливо зафіксувати структуру виступу, що дасть Вам змогу бачити всю картину загалом, коригувати (за потреби) окремі складові виступу, не відволікатися на інші ідеї.

Дієвим інструментом для цього може бути занотовування структури виступу у вигляді простого списку (плану), схеми тощо.

5. Повторювання власного виступу. Фіксація у пам'яті матеріалу власного виступу забезпечує не лише його чіткість і лаконічність, а й сприяє удосконаленню змістового наповнення виступу. Адже повторювання матеріалу виступу дозволяє чітко визначити ключові точки розповіді, розширити, поглибити, внести корективи в матеріал виступу.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/9

Дієвим інструментом на даному етапі є пошук додаткових деталей, фактів та іншої цікавої інформації.

Отже, презентація дає можливість подати у візуалізованому вигляді ретельно підготовлену інформацію за певною темою. Ключове завдання під час підготовки презентації – це отримати відповідь на запитання не «про що повинна бути презентація?», а «навіщо, для чого потрібна дана презентація?»

### **Рекомендації до оформлення презентації**

#### **Загальні рекомендації до оформлення презентації:**

- застосування корпоративного шаблону для створення усіх слайдів презентації;
- наявність титульного слайду;
- дотримання прийнятих правил орфографії, пунктуації, скорочень і правил оформлення тексту;
- наявність списку використаних джерел на останньому слайді;
- обсяг презентації від 10 до 20 слайдів.

#### **Рекомендації до дизайну презентації:**

- використання не більше двох кольорів на одному слайді (один для заголовків, другий для тексту);
- уникнення зміни фону слайдів.

#### **Рекомендації до змісту слайдів:**

- зміст презентації має відповідати поставленим до неї цілям та завданням;
- на одному слайді доцільно подавати: або одне ключове поняття, або 7-8 рядків тексту, або одну діаграму з коментарем;
- розташування інформації на слайді – переважно горизонтальне, зверху вниз;
- якщо на слайді картинка – напис розміщується під нею.

#### **Рекомендації до тексту:**

- стислість і лаконічність викладу, максимальна інформативність тексту;
- для подання текстового матеріалу використовувати шрифт з розміром не менше 18 пт (лише у виключних випадках – 14 пт);
- використовувати шрифти без зарубок і не більше 2-х варіантів шрифтів;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/10

- довжина рядка має становити не більше 36 знаків;
- відстань між рядками усередині абзацу – 1,0-1,5, а між абзацами – 2 інтервали;
- форматувати текст доцільно по ширині;
- підкреслення не слід використовувати.

#### **Рекомендації до візуального та анімаційного ряду:**

- матеріал має бути структурований (переважно у схемах та діаграмах);
- матеріал бажано підкріплювати доречними графічними зображеннями;
- цифрові дані слід наводити у вигляді таблиць та діаграм;
- ефекти анімації варто застосовувати лише для акцентування уваги на визначених моментах.

## **4. ОРІЄНТОВНІ ТЕМИ ПРЕЗЕНТАЦІЙ**

### **Змістовий модуль 1. Теоретичні основи та методичний інструментарій управління якістю товарів і послуг**

1. Якість товару (послуги) як економічна категорія.
2. Якість і задоволеність споживача товару (послуги).
3. Класифікація видів якості товару (послуги).
4. Сутність управління якістю товарів (послуг).
5. Сутність процесного підходу до управління якістю товарів (послуг)
6. Управління якістю товарів і послуг: соціальні аспекти
7. Управління якістю товарів і послуг: екологічні аспекти
8. Управління якістю товарів і послуг: економічні аспекти
9. Проблеми управління якістю та шляхи їх вирішення
10. Проблема оцінки якості товарів (послуг) в науці та практиці.
11. Критерії та показники оцінки якості товарів.
12. Критерії та показники оцінки якості послуг.
13. Методичний інструментарій оцінки якості товарів.
14. Методичний інструментарій оцінки якості послуг.
15. Сутність експериментального (реєстраційного) методу визначення показників якості

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/11

16. Еволюція експериментального (реєстраційного) методу визначення показників якості
17. Сутність експертного методу визначення показників якості
18. Еволюція експертного методу визначення показників якості
19. Сутність соціологічного методу визначення показників якості
20. Еволюція соціологічного методу визначення показників якості
21. Сутність комплексного методу визначення показників якості
22. Еволюція комплексного методу визначення показників якості

## **Змістовий модуль 2. Розроблення та запровадження системи управління якістю товарів і послуг**

1. Сутність контролю в системі управління якістю товарів (послуг) підприємства.
2. Організація контролю якості товарів на підприємстві.
3. Організація контролю якості послуг на підприємстві.
4. Еволюція вибіркового контролю якості товарів (послуг) на підприємстві.
5. Еволюція статистичного контролю якості товарів (послуг) на підприємстві.
6. Проблеми та напрями поліпшення технічного контролю якості товарів (послуг) на підприємстві.
7. Проблеми та напрями поліпшення вибіркового контролю якості товарів (послуг) на підприємстві.
8. Проблеми та напрями поліпшення статистичного контролю якості товарів (послуг) на підприємстві.
9. Побудова системи управління якістю на підприємстві відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO.
10. Нормативно-правове забезпечення управління якістю товарів (послуг) на підприємстві.
11. Міжнародні стандарти ISO щодо управління якістю товарів на підприємстві.
12. Міжнародні стандарти ISO щодо управління якістю послуг на підприємстві.
13. Управління процесом постачання товарів на підприємстві відповідно до стандартів ISO.
14. Управління процесом виробництва продукції на підприємстві відповідно до стандартів ISO.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/12

15. Управління процесом збуту (продажу) товарів підприємства відповідно до стандартів ISO.
16. Управління процесом надання послуг (окремого виду послуг) підприємства відповідно до стандартів ISO.
17. Організація сертифікації товарів (окремого виду товару) на підприємстві.
18. Організація сертифікації послуг (окремого виду послуг) на підприємстві.
19. Сертифікація системи управління якістю на прикладі виробничого підприємства.
20. Сертифікація системи управління якістю на прикладі торговельного підприємства.
21. Оптимізація витрат підприємства на якість товарів (послуг) на основі застосування факторного аналізу.
22. Оптимізація витрат підприємства на якість товарів (послуг) на основі застосування методу нормування.

## **5. ПЕРЕВІРКА ПРЕЗЕНТАЦІЙ НА НАЯВНІСТЬ ОЗНАК АКАДЕМІЧНОГО ПЛАГІАТУ**

Підготовлені здобувачами вищої освіти презентації підлягають перевірці на академічний плагіат, яку здійснює викладач в мережі Інтернет за допомогою одного або декількох програмно-технічних засобів. За необхідності, викладач може звернутися до деканату факультету бізнесу та сфери обслуговування для перевірки презентації за допомогою Anti-Plagiarism або до бібліотеки університету для перевірки через StrikePlagiarism.com.

Академічний плагіат – це оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та/або відтворення опублікованих текстів (оприлюднених творів мистецтва) інших авторів без зазначення авторства.

Показники оригінальності виконаних презентацій:

- понад 80 % – текст презентації вважається оригінальним;
- від 60 % до 80 % – оригінальність тексту презентації є задовільною, проте слід пересвідчитися у наявності посилань на першоджерела для цитованих фрагментів;
- від 40 до 60 % – матеріал презентації приймається, однак потрібно звернути увагу на низький рівень унікальності тексту та перевірити наявність

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/13

посилань на першоджерела для цитованих фрагментів;

- менше 40 % – матеріал презентації до розгляду не приймається, індивідуальне завдання вважається не виконаним.

У разі незгоди здобувача вищої освіти (автора презентації) щодо висновку про результати перевірки на наявність ознак академічного плагіату, він має право звернутися до завідувача кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій. У випадку неможливості прийняття рішення на рівні кафедри або незгоди з ним автора презентації, він має право звернутися до Комісії з академічної доброчесності, етики та управління конфліктами факультету бізнесу та сфери обслуговування.

## **6. ДОТРИМАННЯ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ ЗДОБУВАЧАМИ ВИЩОЇ ОСВІТИ ПІД ЧАС ПІДГОТОВКИ ПРЕЗЕНТАЦІЙ**

Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти під час підготовки презентацій забезпечується:

- дотриманням норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- дотриманням вимог внутрішніх нормативних документів Державного університету «Житомирська політехніка» стосовно академічної доброчесності та етики академічних взаємовідносин (<https://docs.ztu.edu.ua/>);
- дотриманням загальноприйнятих етичних норм;
- здійсненням посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей інших авторів;
- шляхом надання достовірної інформації про результати власної навчальної, наукової, творчої діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації;
- самостійним виконанням індивідуального завдання – презентації (для осіб з особливими освітніми потребами дана вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/ 14

## 7. ОЦІНЮВАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Оцінювання самостійної роботи здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни «Управління якістю товарів та послуг» передбачає оцінювання виконання наступних завдань:

- самостійного опрацювання окремих питань за темами навчальної дисципліни;
- підготовки та захисту презентації на будь-яку тему із запропонованого переліку тем.

### Оцінювання ступеня опрацювання окремих питань за темами навчальної дисципліни

Здобувач вищої освіти має можливість отримати 2 балів за самостійне опрацювання окремих питань в межах кожної теми навчальної дисципліни. Оцінювання здійснюється за такими критеріями:

- здобувач володіє опрацьованим матеріалом, має власну позицію;
- відповіді на запитання аргументовані, чіткі та коректні;
- здобувач демонструє професійний світогляд та спосіб мислення за опрацьованою темою.

### Оцінювання презентації

Здобувач вищої освіти має можливість отримати 6 балів за підготовку та захист однієї презентації (табл. 1). Під час вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен виконати і захистити дві презентації – по одній з кожного змістового модуля.

Таблиця 1

#### Розподіл балів при оцінюванні презентації

Параметр оцінювання	Кількість балів	Суб'єкт оцінювання
Змістове наповнення презентації	3	Викладач
Дотримання рекомендацій до оформлення презентації	1	Викладач
Захист презентації	2	Викладач

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/15

**Оцінювання змістового наповнення презентації здійснюється за наступними критеріями:**

- презентація виконана здобувачем вищої освіти самостійно – з дотриманням принципів академічної доброчесності;
- матеріал презентації характеризується глибиною й повнотою розкриття теми, творчим підходом, застосуванням фактичного матеріалу, аргументованими прикладами;
- матеріал презентації містить особисту позицію автора;
- матеріал презентації чітко структурований, робота є композиційно завершеною.

**Оцінювання ступеня дотримання рекомендацій до оформлення презентації** здійснюється відповідно до критеріїв, які наведені у розділі 3 даних методичних рекомендацій.

**Оцінювання захисту презентації здійснюється за такими критеріями:**

- науковий стиль, зрозумілість та лаконічність викладення матеріалу доповіді;
- відповіді на запитання аргументовані, чіткі та коректні;
- здобувач володіє змістом роботи;
- здобувач демонструє професійний світогляд та спосіб мислення.

Здобувач вищої освіти не допускається до захисту презентації за наступних підстав:

- індивідуальне завдання (презентація) виконано з порушенням принципів академічної доброчесності;
- тема і змістове наповнення презентації не відповідає тематиці навальної дисципліни.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/16

## 8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### *Основна література*

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/2808c736-8f6a-43e4-9a0d-0e9ad78aa1b9/content>
2. Калашнікова Х. І. Управління якістю : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. 138 с. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0052415.pdf>
3. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П. Управління якістю : навч. посіб. 2-е вид. Львів : Магнолія 2006, 2024. 336 с.
4. Нікітенко О.М. Сучасні інструменти управління якістю: підручник. Харків : ХНУРЕ, 2019. 245 с. URL : <https://openarchive.nure.ua/server/api/core/bitstreams/6298d4ab-bb04-4d4d-ba2a-77948d0b4ca8/content>
5. Нанка О. В., Антощенко Р. В., Кісь В. М. та ін. Загальне управління якістю: підручник . Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
6. Одарченко А.М., Одарченко Д.М., Одарченко М.С. та ін. Управління якістю товарів: навч. посіб. Х. : ХДУХТ, 2018. 270 с. URL : [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8583/1/Navch\\_posib\\_Upravlin\\_yak\\_istyu\\_tovariv\\_2018.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8583/1/Navch_posib_Upravlin_yak_istyu_tovariv_2018.pdf)

### *Допоміжна 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. Світличин І.І. Категоріальний аналіз поняття «бізнес-процес». Економіка, управління та адміністрування. Житомир: Житомирська політехніка, 2023. № 2(104), С. 58–64. URL: <http://ema.ztu.edu.ua/article/view/284976>
4. Світличин І.І. Методичний підхід до оцінювання якості продукції.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	Екземпляр № 1	Арк 18/17

Економіка, управління та адміністрування. Житомир: Житомирська політехніка, 2023. № 1 (103). С. 64-69. URL: <http://ema.ztu.edu.ua/article/view/275764>

5. Світличин І.І., Світличина І.А. Теоретичні аспекти якості продукції. 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](https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/09/09.22._topic_-Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-89-97.pdf)

6. Світличин І.І., Світличина І.А. Уточнення сутності категорії «якість» Актуальні проблеми економіки. 2022. № 10-11. С. 96-104. URL: [https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/10/10.22.\\_topic\\_Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-96-104.pdf](https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/10/10.22._topic_Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-96-104.pdf)

7. Стойко І.І. Стандартизація, сертифікація, метрологія: навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя. 2018. 212 с. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/25708>

### ***Інформаційні ресурси в Інтернеті***

1. Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів" (ДП "Укрметртестстандарт"). URL: <https://ukrcsm.kiev.ua>

2. Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 № 2735-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17#Text>

3. Закон України «Про загальну безпечність нехарчової продукції» від 02.12.2010 № 2736-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2736-17#Text>

4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.

5. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>

6. Інформаційні ресурси Освітнього порталу Державного університету «Житомирська політехніка». URL: <https://learn.ztu.edu.ua>

7. Міжнародна організація стандартизації (International Organization for Standardization - ISO). URL: <https://www.iso.org>

8. Офіційний сайт Верховної ради України. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.02/3/076.00.1/М/ОК7- 2024
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 18/18</i>

9. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL: [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)

10. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України. URL: [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)

11. Сайт бібліотеки Державного університету «Житомирська політехніка». URL: <http://lib.ztu.edu.ua>.