

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Державного університету
«Житомирська політехніка»

протокол від 25 жовтня 2023 р.
№11

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ для проведення практичних занять з навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Рекомендовано на засіданні
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
(назва кафедри)

06 вересня 2023 р., протокол № 8

Розробник: старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Віталіна КАЛЕНСЬКА

Житомир
2023

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 2

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Тема 1. Сутність управління якістю товарів і послуг	4
Тема 2. Показники якості продукції та методи їх визначення.....	6
Тема 3. Контроль в системі управління якістю продукції.....	8
Тема 4. Управління якістю продукції на основі стандартів ISO.....	11
Тема 5. Сертифікація продукції, послуг та системи якості.....	13
Тема 6. Оцінка витрат на якість продукції.....	16
Тема 7. Управління якістю послуг.....	18

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 3

ВСТУП

Практичне заняття – вид навчального заняття, на якому здобувачі вищої освіти під керівництвом викладача шляхом виконання певних відповідно сформульованих завдань закріплюють теоретичні положення навчальної дисципліни і набувають вмінь та навичок їх практичного застосування.

Завданнями, які ставляться до практичних занять з навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі», є:

- закріплення здобувачами вищої освіти теоретичних знань з питань процедур управління якістю товарів та послуг;

- опанування здобувачами вищої освіти методичного інструментарію для управління якістю товарів та послуг у сфері підприємництва, торгівлі, біржової діяльності;

- оволодіння навичками абстрактного мислення, аналізу ситуації за результатами оцінювання, в тому числі якості продукції, товарів і послуг, та розроблення пропозицій щодо підвищення ефективності управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі, біржової діяльності.

Перелік тем практичних занять визначається робочою програмою навчальної дисципліни. Практичне заняття включає проведення контролю знань, вмінь та навичок, постановку загальної проблеми (завдання) викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язання задач з їх обговоренням, вирішення контрольних завдань, їх перевірка та оцінювання.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 4

ТЕМА 1. СУТНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- сутності і ролі якості;
- якості продукції: основних понять, термінів та визначень;
- процесу управління якістю товарів і послуг;
- еволюції підходів до управління якістю товарів і послуг.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які обговорюватимуться:

- Сутність категорії якість, її основні аспекти стосовно продукції.
- Основні причини, які зумовлюють необхідність підвищення якості продукції.
- Зв'язок між підвищенням якості та зростанням економічної ефективності виробництва.
- Зміст процесу управління якістю продукції.
- Основні об'єкти та суб'єкти управління якістю продукції.
- Основні етапи розвитку системи управління якістю.

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.

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Тематики індивідуальних завдань:

- Управління якістю товарів і послуг: соціальні аспекти
- Управління якістю товарів і послуг: екологічні аспекти
- Управління якістю товарів і послуг: економічні аспекти
- Проблеми управління якістю товарів і послуг та напрямки їх вирішення

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 5

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: ktgrs_kvр@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf

2. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

3. ДСТУ ISO 9004:2018 «Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/3180457/>

4. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

5. Бугрім О.Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах / О.Ю. Бугрім // Держава та регіони. - 2010.- №6. - С. 195-200.

6. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні / І. Зелінська // Економічний аналіз. – 2011. – № 9. – С. 193-196.

7. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.

8. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

9. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

10. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

11. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

12. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 6

ТЕМА 2. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА МЕТОДИ ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- змісту основних показників якості продукції;
- методів визначення значень показників якості продукції;
- методів оцінки якості продукції.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які обговорюватимуться:

- Класифікація показників якості продукції.
- Характеристика основних груп показників якості.
- Зміст експертного методу визначення значень показників якості продукції. Переваги та недоліки методу.
- Зміст соціологічного методу визначення значень показників якості продукції. Переваги та недоліки методу.
- Зміст органолептичного методу визначення значень показників якості продукції. Переваги та недоліки методу.
- Зміст поняття «рівень якості продукції».
- Характеристика основних методів оцінки рівня якості продукції.

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.

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Теми індивідуальних завдань:

- Експериментальний (реєстраційний) метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
- Розрахунковий метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
- Органолептичний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 7

- Експертний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
- Соціологічний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
- Комплексний метод оцінки якості: історичні аспекти та перспективи

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

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: ktgrs_kvpr@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ISO 22000:2018 «Система менеджменту харчової продукції. Вимоги до будь-якої організації, яка бере участь у ланцюзі створення харчової продукції» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://sfero.org.ua/wp-content/uploads/2020/04/ISO-22000-2018-2_sfero.pdf
2. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf
3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
4. Бугрім О.Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах / О.Ю. Бугрім // Держава та регіони. - 2010.- №6. - С. 195-200.
5. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні / І. Зелінська // Економічний аналіз. – 2011. – № 9. – С. 193-196.
6. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Економіка і підприємництво. – 2009. – №1. – С. 53-58
7. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.
8. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 8

Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

9. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

10. Черевко О.І. Актуальні проблеми контролю якості кулінарної продукції: монографія / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова [та ін.]. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 224 с.

11. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

12. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

13. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

ТЕМА 3. КОНТРОЛЬ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- організації і видів контролю якості продукції;
- вибіркового контролю якості продукції;
- статистичного контролю якості продукції.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які обговорюватимуться:

- Характеристика контролю якості продукції: мета, завдання, об'єкти, етапи.
- Класифікація видів контролю якості продукції.
- Зміст вибіркового контролю якості продукції.
- Основні ризики під час вибіркового контролю якості продукції.
- Зміст статистичного контролю якості продукції.
- Сутність та зміст плану контролю якості продукції.
- Основні види планів контролю якості продукції.

1.2. Організатор дискусії – викладач.

1.3. Учасники дискусії – здобувачі вищої освіти.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 9

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

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Теми індивідуальних завдань:

- Проблеми та напрямки поліпшення технічного контролю якості продукції
- Проблеми та напрямки поліпшення вибіркового контролю якості продукції
- Проблеми та напрямки поліпшення статистичного контролю якості продукції

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

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: ktgrs_kvvp@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17#Text>
2. Про загальну безпечність нехарчової продукції Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2736-17#Text>
3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>
5. ISO 22000:2018 «Система менеджменту харчової продукції. Вимоги до будь-якої організації, яка бере участь у ланцюзі створення харчової продукції»

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 10

[Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://sfero.org.ua/wp-content/uploads/2020/04/ISO-22000-2018-2_sfero.pdf

6. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf

7. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

8. ДСТУ ISO 9004:2018 «Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/3180457/>

9. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

10. Бугера С. Концепція системи правового регулювання якості сільськогосподарської продукції в Україні / С. Бугера // Право України. – 2011. – №11-12. – С. 183-188.

11. Бугрім О.Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах / О.Ю. Бугрім // Держава та регіони. - 2010.- №6. - С. 195-200.

12. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні / І. Зелінська // Економічний аналіз. – 2011. – № 9. – С. 193-196.

13. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Економіка і підприємництво. – 2009. – №1. – С. 53-58

14. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.

15. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

16. Пафель Р. Регулювання безпечності споживання продукції на основі нормативно-правових актів України / Р. Пафель, Т. Сікора // Організація і управління. – 2012. – № 4. – С. 8-12.

17. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

18. Черевко О.І. Актуальні проблеми контролю якості кулінарної продукції: монографія / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова [та ін.]. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 224 с.

19. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 11

20. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

21. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

ТЕМА 4. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ОСНОВІ СТАНДАРТІВ ISO

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- міжнародних стандартів ISO в контексті управління якістю продукції;
- побудови системи менеджменту якості продукції на основі стандартів ISO;
- життєвого циклу продукції в системі менеджменту якості.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які обговорюватимуться:

- Характеристика системи міжнародних стандартів ISO серії 9000 в контексті управління якістю продукції.
- Зміст основних положень стандарту 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» в контексті управління якістю продукції.
- Місце і роль системи менеджменту якості продукції в системі управління підприємством.
- Зміст процесного підходу в системі менеджменту якості продукції.
- Характеристика циклу PDCA в контексті управління якістю продукції.
- Основні принципи системи менеджменту якості продукції.
- Основні етапи життєвого циклу продукції в системі менеджменту якості.

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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 12

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Теми індивідуальних завдань:

- Управління якістю матеріально-технічного постачання відповідно до стандартів ISO
- Управління якістю виробництва продукції відповідно до стандартів ISO
- Управління якістю інфраструктури відповідно до стандартів ISO
- Управління якістю збуту продукції відповідно до стандартів ISO
- Управління якістю персоналу відповідно до стандартів ISO
- Управління якістю інформаційного забезпечення відповідно до стандартів ISO

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

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: ktgrs_kv@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
2. ISO 22000:2018 «Система менеджменту харчової продукції. Вимоги до будь-якої організації, яка бере участь у ланцюзі створення харчової продукції» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://sfero.org.ua/wp-content/uploads/2020/04/ISO-22000-2018-2_sfero.pdf
3. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf
4. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.
5. ДСТУ ISO 9004:2018 «Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху» [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 13

<https://www.twirpx.com/file/3180457/>

6. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

7. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні / І. Зелінська // Економічний аналіз. – 2011. – № 9. – С. 193-196.

8. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.

9. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

10. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

11. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

12. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

13. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

ТЕМА 5. СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ, ПОСЛУГ ТА СИСТЕМИ ЯКОСТІ

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- сертифікації продукції та послуг;
- сертифікації системи управління якістю продукції та послуг.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які обговорюватимуться:

- Зміст та нормативне регулювання сертифікації продукції та послуг.
- Основні етапи сертифікації продукції та послуг.
- Характеристика сертифікації системи управління якістю продукції та послуг.
- 4. Принципи сертифікації системи управління якістю продукції та послуг.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 14

- 5. Зміст етапу попередньої перевірки системи управління якістю продукції та послуг.
- 6. Зміст етапу остаточної перевірки та оцінки системи управління якістю продукції та послуг.
- 7. Зміст та значення інспекційного нагляду (контролю) сертифікованої системи управління якістю продукції та послуг.

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.

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Темі індивідуальних завдань:

- Сертифікація сільськогосподарської продукції
- Сертифікація промислової продукції
- Сертифікація будівельних матеріалів
- Сертифікація іграшок
- Сертифікація послуг

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

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: ktgrs_kv@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17#Text>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 15

2. Про загальну безпечність нехарчової продукції Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2736-17#Text>

3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.

4. Про метрологію та метрологічну діяльність [Електронний ресурс]: Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1314-18#Text>.

5. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>

6. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.

7. Про технічні регламенти та оцінку відповідності [Електронний ресурс]: Закон / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>.

8. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

9. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.

10. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

11. Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю., Білецький Е.В. – К.: Освіта України, 2012. – 520 с.

12. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

13. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

14. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

15. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 16

ТЕМА 6. ОЦІНКА ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- сутності та складу витрат на якість продукції;
- взаємозв'язку витрат та рівня якості продукції;
- методів оцінки й аналізу витрат на якість продукції.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які обговорюватимуться:

- Зміст і склад витрат на якість.
- Характеристика витрат на запобіжні заходи.
- Характеристика витрат на контроль якості продукції.
- Зміст внутрішніх і зовнішніх витрат від якості продукції.
- Основні напрямки зниження витрат на якість.
- Зв'язок витрат на якість із рівнем якості продукції.
- Зміст поняття «оптимальний рівень якості».

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.

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Теми індивідуальних завдань:

- Оптимізація витрат на якість продукції на основі кореляційно-регресійного аналізу
- Оптимізація витрат на якість продукції на основі методу технічного нормування
- Оптимізація витрат на якість продукції на основі індексного методу

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 17

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: ktgrs_kvpr@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамова О.В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О.В. Абрамова // Бізнесінформ. – 2011. – №6. – С. 82-85.

2. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

3. Бугрім О.Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах / О.Ю. Бугрім // Держава та регіони. - 2010.- №6. - С. 195-200.

4. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні / І. Зелінська // Економічний аналіз. – 2011. – № 9. – С. 193-196.

5. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Економіка і підприємництво. – 2009. – №1. – С. 53-58

6. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.

7. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

8. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

9. Черевко О.І. Актуальні проблеми контролю якості кулінарної продукції: монографія / О. І. Черевко, Л. М. Крайнюк, Л. О. Касілова [та ін.]. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 224 с.

10. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

11. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

12. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 18

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

Мета заняття: опанувати навчальний матеріал щодо:

- основних властивостей та видів послуг;
- критеріїв якості послуг;
- методів оцінки якості послуг.

Зміст практичного заняття

I. ПРОВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ

1.1. Основні питання, які оговорюватимуться:

- Характеристика основних властивостей послуг.
- Основні критерії оцінки якості послуг.
- Зміст методу, що ґрунтується на Gar–моделі.
- Зміст методу SERVQUAL.
- Зміст поняття «Зона толерантності» стосовно оцінки якості послуг.
- Зміст методу, що базується на застосуванні зони толерантності.

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.

II. ЗАХИСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ (ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ)

2.1. Теми індивідуальних завдань:

- Удосконалення системи управління якістю послуг на основі використання Gar–моделей
- Удосконалення системи управління якістю послуг на основі використання методу SERVQUAL (Service Quality)

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-04.01/241.00/М/ ОК5-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19 / 19

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: ktgrs_kvpr@ztu.edu.ua

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf

2. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

3. ДСТУ ISO 9004:2018 «Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/3180457/>

4. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

5. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні / І. Зелінська // Економічний аналіз. – 2011. – № 9. – С. 193-196.

6. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.

7. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 216 с.

8. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

9. Офіційний сайт Верховної ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

10. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

11. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua