

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 самостійної роботи 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.....	5
Тема 3. Контроль в системі управління якістю продукції.....	6
Тема 4. Управління якістю продукції на основі стандартів ISO.....	8
Тема 5. Сертифікація продукції, послуг та системи якості.....	9
Тема 6. Оцінка витрат на якість продукції.....	11
Тема 7. Управління якістю послуг.....	12
Орієнтовні теми індивідуальної самостійної роботи.....	14
Структура індивідуальної самостійної роботи.....	15
Вимоги до виконання та оформлення індивідуальної самостійної роботи....	16
Рекомендована література.....	17

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

Самостійна робота здобувачів вищої освіти – це форма організації освітнього процесу, за якої здобувачі вищої освіти опановують дисципліну в час, вільний від навчальних занять.

Метою самостійної роботи є засвоєння у повному обсязі навчальної програми та формування у здобувачів вищої освіти уміння самостійно (без безпосередньої участі викладача) опановувати теоретичні й практичні знання, у тому числі із застосуванням сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій.

Завданнями, які ставляться до самостійної роботи згідно з робочою програмою навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі», є:

- набуття здобувачами вищої освіти глибоких 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.

Відповідно до робочої програми навчальної дисципліни «Управління якістю в галузі» здобувачі вищої освіти самостійно опановують частину навчального матеріалу за кожною темою і виконують індивідуальну самостійну роботу. Тему роботи здобувачі вищої освіти вибирають із запропонованого переліку тем або ж формують самостійно. Обрана для виконання індивідуальної самостійної роботи тема погоджується з викладачем.

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

Питання для самосійної роботи

1. Сутність категорії якість, її основні аспекти стосовно продукції.
2. Основні причини, які зумовлюють необхідність підвищення якості продукції.
3. Зв'язок між підвищенням якості та зростанням економічної ефективності виробництва.
4. Зміст процесу управління якістю продукції.
5. Основні об'єкти та суб'єкти управління якістю продукції.
6. Основні етапи розвитку системи управління якістю.
7. Зміст концепції загального менеджменту якості.

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.

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

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

ТЕМА 2. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА МЕТОДИ ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Питання для самосійної роботи

1. Класифікація показників якості продукції.
2. Характеристика основних груп показників якості.
3. Зміст експертного методу визначення значень показників якості продукції. Переваги та недоліки методу.
4. Зміст соціологічного методу визначення значень показників якості продукції. Переваги та недоліки методу.
5. Зміст органолептичного методу визначення значень показників якості продукції. Переваги та недоліки методу.
6. Зміст поняття «рівень якості продукції».
7. Характеристика основних методів оцінки рівня якості продукції.

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.

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

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. 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

Питання для самосійної роботи

1. Характеристика контролю якості продукції: мета, завдання, об'єкти, етапи.
2. Класифікація видів контролю якості продукції.
3. Зміст вибіркового контролю якості продукції.
4. Основні ризики під час вибіркового контролю якості продукції.
5. Зміст статистичного контролю якості продукції.
6. Сутність та зміст плану контролю якості продукції.
7. Основні види планів контролю якості продукції.

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 / 7

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» [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.

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

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

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

Питання для самосійної роботи

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

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

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

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: <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

Питання для самосійної роботи

1. Зміст та нормативне регулювання сертифікації продукції та послуг.
2. Основні етапи сертифікації продукції та послуг.
3. Характеристика сертифікації системи управління якістю.
4. Принципи сертифікації системи управління якістю.
5. Зміст етапу попередньої перевірки системи управління якістю.
6. Зміст етапу остаточної перевірки та оцінки системи управління якістю.

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

7. Зміст та значення інспекційного нагляду (контролю) сертифікованої системи управління якістю.

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 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

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

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

ТЕМА 6. ОЦІНКА ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ

Питання для самосійної роботи

1. Зміст і склад витрат на якість.
2. Характеристика витрат на запобіжні заходи.
3. Характеристика витрат на контроль якості продукції.
4. Зміст внутрішніх і зовнішніх витрат від якості продукції.
5. Основні напрямки зниження витрат на якість.
6. Зв'язок витрат на якість із рівнем якості продукції.
7. Зміст поняття «оптимальний рівень якості».

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.

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

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

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

Питання для самосійної роботи

1. Характеристика основних властивостей послуг.
2. основні критерії оцінки якості послуг.
3. Зміст методу, що ґрунтується на Gap–моделі.
4. Зміст методу SERVQUAL.
5. Зміст поняття «Зона толерантності» стосовно оцінки якості послуг.
6. Зміст методу, що базується на застосуванні зони толерантності.

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.

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

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

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

ОРІЄНТОВНІ ТЕМИ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Управління якістю: соціальні аспекти
2. Управління якістю: екологічні аспекти
3. Управління якістю: економічні аспекти
4. Проблеми управління якістю та напрямки їх вирішення
5. Експериментальний (реєстраційний) метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
6. Розрахунковий метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
7. Органолептичний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
8. Експертний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
9. Соціологічний метод визначення показників якості: історичні аспекти та перспективи
10. Комплексний метод оцінки якості: історичні аспекти та перспективи
11. Проблеми та напрямки поліпшення технічного контролю якості продукції
12. Проблеми та напрямки поліпшення вибіркового контролю якості продукції
13. Проблеми та напрямки поліпшення статистичного контролю якості продукції
14. Управління якістю матеріально-технічного постачання відповідно до стандартів ISO
15. Управління якістю виробництва продукції відповідно до стандартів ISO
16. Управління якістю інфраструктури відповідно до стандартів ISO
17. Управління якістю збуту продукції відповідно до стандартів ISO
18. Управління якістю персоналу відповідно до стандартів ISO
19. Управління якістю інформаційного забезпечення відповідно до стандартів ISO
20. Сертифікація сільськогосподарської продукції
21. Сертифікація промислової продукції
22. Сертифікація будівельних матеріалів
23. Сертифікація іграшок
24. Сертифікація послуг
25. Оптимізація витрат на якість продукції на основі кореляційно-регресійного аналізу
26. Оптимізація витрат на якість продукції на основі методу технічного нормування
27. Оптимізація витрат на якість продукції на основі індексного методу

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

28. Удосконалення системи управління якістю послуг на основі використання Гар–моделей

29. Удосконалення системи управління якістю послуг на основі використання методу SERVQUAL (Service Quality)

СТРУКТУРА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Індивідуальна самостійна робота включає наступні складові елементи:

1. Титульний аркуш;
2. Вступ;
3. Теоретична частина;
4. Практична частина;
5. Частина, яка містить пропозиції щодо розв'язання досліджуваної проблеми;
6. Використана література
7. Додатки (за потреби).

Вступ, як складова частина індивідуальної самостійної роботи, містить такі обов'язкові елементи:

- Актуальність теми дослідження.
- Мета дослідження.
- Об'єкт і предмет дослідження.
- Методи дослідження.

Актуальність теми дослідження передбачає відповідь на такі питання: наскільки важливою нині є визначена проблема (тема індивідуальної самостійної роботи) та який стан її розроблення в науковій літературі.

Мета дослідження виражає те основне, чого прагнуть досягнути внаслідок проведення дослідження. Мету здебільшого формулюють коротко і лаконічно.

Об'єкт дослідження – це сукупність зв'язків, відносин, якостей досліджуваного явища чи процесу, або загальна сфера пошуку у вирішенні поставленої проблеми.

Предмет дослідження – це поняття, під яким розуміють конкретизацію напрямку дослідження у вибраній проблематиці, тобто виділення в ній деякого аспекту чи ракурсу.

Методи дослідження – це підходи, засоби або прийоми дослідження. Як правило, для виконання індивідуальної самостійної роботи застосовують теоретичні та емпіричні методи. До теоретичних методів відносять: індукцію, дедукцію, аналіз, синтез, абстрагування, конкретизацію, порівняння тощо. До емпіричних методів належать: анкетування, спостереження, самооцінка, аналіз результатів тощо.

Обсяг вступу – 1 сторінка.

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

Теоретична частина індивідуальної самостійної роботи містить викладення теоретичного матеріалу за визначеною темою. Якщо використовуються позиції (ідеї) інших осіб (науковців, практиків), обов'язковою вимогою є наведення посилань на використану літературу за зразком: [1, с. 12], де 1 – порядковий номер джерела у списку використаної літератури; 12 – номер сторінки в цьому джерелі, на якій розміщено позиція (ідея), що використана в індивідуальній самостійній роботі.

Теоретична частина має закінчуватися висновком до наведеного в ній матеріалу. Обсяг теоретичної частини – 3-4 сторінок.

Практична частина індивідуальної самостійної роботи містить викладення практичного матеріалу за визначеною темою. Це можуть бути існуючі на базовому підприємстві (організації, установі) практики за обраним напрямком дослідження. Рекомендовано у практичній частині роботи наводити короткий опис базового підприємства (назва, адреса, предмет діяльності тощо), а також таблиці та/або ілюстрації за темою.

Практична частина має закінчуватися висновком до наведеного в ній матеріалу. Обсяг практичної частини – 4-5 сторінок.

Частина, яка містить пропозиції, – це творча частина роботи. Матеріал цієї частини має базуватися на теоретичній і практичній частинах індивідуальної самостійної роботи. Дана частина може містити посилання на позиції (ідеї) інших осіб.

Обсяг частини, яка містить пропозиції, – 2-3 сторінок.

Література, використана для написання індивідуальної самостійної роботи, має бути оформлена згідно з установленими вимогами. Стиль оформлення літератури здобувач вищої освіти обирає самостійно.

Рекомендований обсяг літератури становить 7-10 джерел. Серед використаної літератури мають бути 2-3 джерела за останні 5 років.

ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Індивідуальна самостійна робота виконується державною мовою. При написанні роботи слід застосовувати офіційну термінологію.

Для оформлення тексту роботи використовується гарнітура Times New Roman та шрифт розміром 12-14 друкарських пунктів. Назви розділів (частин) роботи прописують напівжирним шрифтом. Міжрядковий інтервал повинен становити 1-1,5. Відступ від межі лівого поля для абзаців у тексті – 10 міліметрів. Текст роботи оформлюють дотримуючись полів таких розмірів: ліве – 25-30 мм, праве – 10-15 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм.

Усі сторінки роботи нумеруються у правій верхній частині арабськими цифрами. Загальна нумерація починається з титульного аркуша, але порядковий

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

номер на ньому не ставиться. Кожна структурна частина роботи починаються з нової сторінки.

Таблиці і рисунки розміщують відразу після посилання на них у тексті і нумерують послідовно в межах розділу (частини) роботи арабськими цифрами.

Індивідуальна самостійна робота надсилається викладачу на електронну скриньку. Формат файлу індивідуальної самостійної роботи – word або pdf. Індивідуальна самостійна робота оцінюється за бальною системою відповідно до розподілу балів, який наведено в робочій програмі навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

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

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

3. 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.

4. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М.О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.

5. 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.

6. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю: підручник / Л.В. Баль-Прилипка, Н.М. Слободянюк, Г.Є. Поліщук, М.З.Паска, В. Є. Буряк. – Київ : Компрінт, 2017. – 571 с.

7. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Топольник . – Львів : Магнолія 2006, 2019 . – 327 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.

Допоміжна література

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

1. Абрамова О.В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О.В. Абрамова // Бізнесінформ. – 2011. – №6. – С. 82-85.
2. Бандирська О. Якість. Розуміння, підхід, трактування / О. Бандирська // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – №1. – С. 54-60.
3. Бугера С. Концепція системи правового регулювання якості сільськогосподарської продукції в Україні / С. Бугера // Право України. – 2011. – №11-12. – С. 183-188.
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. Пафель Р. Регулювання безпечності споживання продукції на основі нормативно-правових актів України / Р. Пафель, Т. Сікора // Організація і управління. – 2012. – № 4. – С. 8-12.
8. 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.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

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 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>.

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

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. 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

9. ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

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

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

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

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

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

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