

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ПАВЛА ТИЧИНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів

Умань 2023

УДК 640.4(075.8)

У66

Рецензенти:

Штангеева Н. І., доктор технічних наук, професор кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини;

Скляр Г. П., доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу Полтавського університету економіки і торгівлі;

Смолій Л. В., кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки Уманського національного університету садівництва

*Рекомендовано до друку науково-методичною радою
Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини
(протокол №11 від 28 грудня 2023 р.)*

Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. А. Г. Благополучна ; [рец.: Н. І. Штангеева, Г. П. Скляр, Л. В. Смолій]. – Умань : Візаві, 2023. – 131 с.

У навчальному посібнику розглядаються питання щодо управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, що надають підприємства. Висвітлюються найважливіші етапи розвитку, сучасний стан теорії та практики управління якістю. Досліджуються економічні поняття якості, принципи та методи її оцінки, організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг. Особлива увага приділяється системам управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, систем екологічного управління та управління гігієною та безпекою праці, системі управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) та інтегрованих систем управління.

Навчальний посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів, які навчаються за спеціальностями: підготовки бакалаврів та магістрів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм».

УДК 640.4(075.8)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
Розділ 1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції	5
1.1. Поняття якості. Основні поняття і категорії управління якістю	5
1.2. Фактори, що впливають на якість продукції	9
1.3. Класифікація показників якості продукції	16
1.4. Оцінювання якості продукції та послуг	18
1.5. Методи вимірювання показників якості продукції	23
1.6. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності	32
Розділ 2. Системи управління якістю	37
2.1. Система управління якістю TQM на базі концепції TQM	39
2.2. Система управління якістю на базі стандартів QS 9000	48
2.3. Система управління якістю на базі концепції «шість сигм»	53
2.4. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000	60
2.5. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)	75
Розділ 3. Система управління якістю послуг	104
3.1. Поняття і значення якості в туризмі	104
3.2. Характеристики послуг у сфері туризму	107
3.3. Ринкові аспекти якості туристичних послуг	111
3.4. Процес формування якості послуг туристичних підприємств	113
3.5. Нормативно-правове забезпечення управління якістю в туризмі	119
3.6. Міжнародна і регіональна стандартизація у сфері туризму	123
Список використаних джерел	130

Література

1. Ashaolu B. Why Quality Management Really Matters. 2022. URL: <https://www.propelsoftware.com/blog/why-quality-management-really-matters>
2. Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг: навчальний посібник. Харків: Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ. 2015. 222 с.
3. Безродна С.М. Управління якістю: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук». 2017. 174 с.
4. Varone A. Quality Management. 2022. URL: <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>.
5. Валявський С.М. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. Ефективна економіка. 2015. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4617>
6. Гринчуцька С.В. Управління якістю. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/161834033.pdf>.
7. Глебова А.О., Карчевський Б.О. Системи управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів. URL: <http://globalnational.in.ua/archive/8-2015/73.pdf>
8. ДСТУ ISO 9001:2009. Національний стандарт України. Система управління якістю. URL: https://old.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.
9. Gerasymchuk S. European Standardization in Ukraine. 2017. URL: <https://eap-csf.eu/wp-content/uploads/Final-Draft-analysis-Ukraine.pdf>.
10. International ISO Standard 9000. URL: <https://www.chinaoils.cn/uploads/soft/20201216/1608081060182370>.
11. Kaletnik G., Honcharuk I., Okhota Yu. The Waste-Free Production Development for the Energy Autonomy Formation of Ukrainian Agricultural Enterprises. *Journal of Environmental Management and Tourism*. 2020. Vol. 6. № 3 (43). P. 513–522.
12. Капінос Г.І., Ларіонова К.Л., Липчак М.І. Проблеми та перспективи впровадження концепції загального менеджменту якості (TQM) на вітчизняних підприємствах в умовах євроінтеграції. *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія: Економічні науки. 2019. № 4. Т. 1. С. 100–105.
13. Корешков В., Назаренко В., Кусакін М., Осмола І. Інтегровані системи менеджменту організації. Особливості, проблеми і шляхи вирішення. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2007. № 1. С. 54–61.
14. Лук'яненко В.М., Галич І.В., Афанасьєва О.В. Інтегровані системи менеджменту. *Якість технологій та освіти*. 2011. № 2. С. 67–70.
15. Лисенко О.М. Особливості розробки інтегрованих систем менеджменту на основі міжнародних стандартів в Україні. *Вісник Черкаського державного технологічного університету*. Серія: Технічні науки. 2016. № 3. С. 17–23.
16. Lutsenko D., Shulga D. ACAA: Integrating into the EU's industrial products market. 2019. URL: <https://www.civic-synergy.org.ua/wpcontent/uploads/2018>.
17. Mazur K.V., Tomashuk I.V. Governance and regulation as an indispensable condition for developing the potential of rural areas. *Baltic Journal of Economic Studies*. 2019. Vol. 5. № 5. P. 67–78.

18. Cimalore C., Software O. Product lifecycle management for enterprise quality management. 2013. URL: <https://www.plantservices.com/articles/2013/product-lifecycle-management-enterprise-quality-management/>
19. Тарасова О.В., Левицька О.В. Сучасні концепції управління якістю продукції. URL: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/19494/05-Tarasova.pdf>
20. Траченко Л.А. Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу: монографія. Одеса: ОНЕУ. 2019. 378 с.
21. Ukraine's sectoral integration into the EU: preconditions, prospects, challenges. 2020. URL: https://razumkov.org.ua/uploads/article/2021_sektor_eu_eng.pdf
22. Freeman G. What is Quality Management and Why Does it Matter? 2019. URL: <https://www.qualitymag.com/articles/95237-what-is-quality-management-andwhy-does-it-matter>
23. Zygierewicz A. Association agreement between the EU and Ukraine European Implementation Assessment (update). 2020. URL: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/642844/EPRS_STU\(2020\)642844_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/642844/EPRS_STU(2020)642844_EN.pdf)
24. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
25. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
26. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
27. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»