



НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ

03041, Україна, м. Київ,  
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua  
<https://nubip.edu.ua/node/1027>

Логвинюк Сергій Васильович

Факультет Харчових технологій та управління  
якістю продукції АПК

(<https://nubip.edu.ua/node/1418>)

Кафедра: стандартизації та сертифікації  
сільськогосподарської продукції.

(<https://nubip.edu.ua/node/1373>)

Спеціальність: 152 «Метрологія та інформаційно– вимірювальна техніка».

Освітня програма: Якість, стандартизація та сертифікація.

Тема магістерської роботи: «Розроблення елементів системи управління  
якістю в умовах дистанційного обслуговування клієнтів сайту re-  
save.com.ua»

Керівник: кандидат сільськогосподарських наук, доцент, доцент кафедри  
стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції Адамчук Леонора  
Олександрівна.





НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ

ПУБЛІКАЦІЇ

03041, Україна, м. Київ,  
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua  
<https://nubip.edu.ua/node/1027>

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції  
**ПРОДОВОЛЬЧА ТА ЕКОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА  
В УМОВАХ ВІЙНИ ТА ПОВОЄННОЇ ВІДБУДОВИ:  
ВИКЛИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ ТА СВІТУ**  
*присвяченої 125-річчю Національного університету  
біоресурсів і природокористування України*

**Секція 3. Роль тваринництва, ветеринарної медицини та харчових технологій  
в умовах війни та вирішенні завдань плану відродження України**

25 травня 2023 року  
Київ, Україна



НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ

03041, Україна, м. Київ,  
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua  
<https://nubip.edu.ua/node/1027>

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**



Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції

**ПРОДОВОЛЬЧА ТА ЕКОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА В  
УМОВАХ ВІЙНИ ТА ПОВОЄННОЇ ВІДБУДОВИ:  
ВИКЛИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ ТА СВІТУ**

*присвяченої 125-річчю Національного університету біоресурсів і  
природокористування України*

**Секція 3. Роль тваринництва, ветеринарної медицини  
та харчових технологій в умовах війни та вирішенні завдань плану  
відродження України**

**25 травня 2023 року  
Київ, Україна**

---





Організатор конференції:

Національний університет біоресурсів і  
природокористування України

Продовольча та екологічна безпека в умовах війни та повоєнної відбудови: виклики для України та світу: мат. Міжн. наук.-практ. конф., секція 3: Роль тваринництва, ветеринарної медицини та харчових технологій в умовах війни та вирішенні завдань плану відродження України (м. Київ, 25 трав. 2023 р.). Київ, 2023. С. 710.

Матеріали конференції подано в авторській редакції.

У збірнику подано результати обговорення актуальних проблем, перспектив і шляхів забезпечення продовольчої та екологічної безпеки в умовах війни, плану відновлення України, сталого розвитку світу в контексті глобальних і регіональних викликів, трансформації суспільства та формування нової парадигми розвитку.

**Редакційна колегія:**

Ніколаєнко С. М. (відповідальний редактор), Кваша С. М., Кондратюк В. М., Ткачук В. А., Шинкарук В. Д., Барановська О. Д., Баль-Прилипка Л. В., Братішко В. В., Глазунова О. Г., Гриценко І. С., Діброва А. Д., Євсюков Т. О., Каплун В. В., Коломієць Ю. В., Кононенко Р. В., Васишин Р. Д., Мельник В. І., Остапчук А. Д., Отченашко В. В., Рудик Я. М., Ружило З. В., Савицька І. М., Тонха О. Л., Цвіліховський М. І., Яра О. С.

Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції

**ПРОДОВОЛЬЧА ТА ЕКОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА В УМОВАХ ВІЙНИ ТА ПОВОЄННОЇ  
ВІДБУДОВИ: ВИКЛИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ ТА СВІТУ**

*присвяченої 125-річчю Національного університету біоресурсів  
і природокористування України*

**Секція 3. Роль тваринництва, ветеринарної медицини та харчових технологій в умовах  
війни та вирішенні завдань плану відродження України**

Відповідальний за випуск: **Отченашко В. В.**



161. Лановюк І.П., Очколяс О.М. УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ХЛІБОБУЛОЧНИХ ВИРОБІВ З ВИКОРИСТАННЯМ ПРИРОДНИХ ДЖЕРЕЛ БІОЛОГІЧНО АКТИВНИХ РЕЧОВИН.....432
162. Леонов Р.Г., Розбицька Т.В. ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАССР В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ.....433
163. Леонова В.В., Розбицька Т.В. РОЗРОБКА ДОКУМЕНТОВАНОЇ ПРОЦЕДУРИ «УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ» СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ.....435
164. Логвинюк С.В., Адамчук Л.О. ОРГАНІЗАЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА ОНЛАЙН-ПОРТАЛІ.....437
165. Литвинчук Ю., Мукоїд Р.М. ІНТЕНСИФІКАЦІЯ ПРОЦЕСУ ФІЛЬТРУВАННЯ ПИВА.....439
166. Ляска Ю.М. УБЕЗПЕЧИТИ ЗАПАСИ ПРОДУКЦІЇ РОСЛИННИЦТВА ВІД ЧЛЕНИСТОНОГИХ ФІТОФАГІВ.....442
167. Ляшенко А.В., Розбицька Т.В. ВПРОВАДЖЕННЯ НАССР НА М'ЯСОПЕРЕРОБНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....445
168. Макаров О.Р., Голембовська Н.В. РОЗРОБКА РЕЦЕПТУРИ М'ЯСНИХ ХЛІБІВ НА ОСНОВІ ФАРШУ ПРІСНОВОДНОЇ РИБИ.....447
169. Маліков Д.О., Мартинчук О.А. РОЗРОБКА ПРОДУКТІВ ХАРЧУВАННЯ ДЛЯ ПЕСКО-ВЕГЕТЕРІАНСТВА.....449
170. Мамчур Р.П., Сарана В.В. АНАЛІЗ ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ ФОРМУВАННЯ КОТЛЕТНИХ ВИРОБІВ.....451
171. Маркова Д.В., Слободянюк Н.М., Ізраєлян В.М. ОСОБЛИВОСТІ ХАРЧУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В ПЕРІОД ВОЄННОГО СТАНУ.....452
172. Масюк К., Очколяс О.М. ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ БІОЛОГІЧНО АКТИВНОЇ ДОБАВКИ КІНОА В ТЕХНОЛОГІЇ ХЛІБОБУЛОЧНИХ ВИРОБІВ .....455



УДК: 005.934.5:004.77

## ОРГАНІЗАЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА ОНЛАЙН-ПОРТАЛІ

<sup>1</sup>Логвинюк С. В., здобувач ОС «Магістр», <sup>1,2</sup>Адамчук Л. О., кандидат  
сільськогосподарських наук, доцент

<sup>1</sup>Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

<sup>1,2</sup>Національний науковий центр «Інститут бджільництва імені П. І.  
Прокоповича», м. Київ

Дистанційне обслуговування клієнтів – це процес надання послуг або продуктів за допомогою електронних засобів зв'язку. Клієнти можуть отримати доступ до необхідної інформації та послуг в будь-який час і з будь-якого місця, якщо вони мають доступ до Інтернету. Дистанційне обслуговування клієнтів активно використовується в онлайн-банкінгу, де клієнти можуть переводити гроші, оплачувати рахунки та здійснювати інші банківські операції через Інтернет. Ще один приклад – це онлайн-магазини, де клієнти можуть замовляти товари та послуги через Інтернет та отримувати їхню доставку на дім. Метою цього дослідження було визначити можливості онлайн-порталу для дистанційного обслуговування клієнтів, які застосовуються з елементами системи управління якістю, стандартами якості, підтримки клієнтів та безпеки в умовах сайту ge-save.com.ua [1].

Онлайн-портал для дистанційного обслуговування клієнтів, це зручний і швидкий спосіб вирішення проблем та отримання необхідної інформації. Завдяки такому порталу клієнти можуть заощадити свій час, оскільки більшість послуг доступні онлайн 24/7. Окрім того, онлайн-портал надає можливість отримати різноманітну інформацію про продукти та послуги компанії, а також здійснювати операції безпосередньо з дому. Наприклад, клієнти можуть замовляти послуги наперед, замовити виклик майстра на вказану адресу, отримати інформацію щодо наявності необхідного обладнання чи іншої техніки.



Також, на порталі можна знайти відповіді на популярні запитання та отримати консультацію фахівців компанії.

Система управління якістю на онлайн-порталі складається з декількох елементів. Першим елементом є розроблена нова політика якості, яка визначає загальні принципи та цілі компанії з питань якості обслуговування клієнтів. Другим елементом є процесний підхід до управління якістю, який передбачає взаємодію всіх процесів, що забезпечують якість обслуговування. Цей підхід дає змогу покращувати ефективність роботи компанії.

Стандарти якості є важливою складовою для забезпечення найвищої якості обслуговування клієнтів на онлайн-порталі. Значна частина процесів, що виконуються, а також елементи системи управління якістю побудовані на стандарті ДСТУ ISO 9001 [2] – для забезпечення ефективності та надійності системи. Для забезпечення високої якості обслуговування на онлайн-порталі компанія дотримується стандартів, які включають у себе процеси контролю якості, планування та організації роботи, а також внутрішнього аудиту та постійного покращення процесів.

Для належної підтримки клієнтів онлайн-портал повинен передбачати різноманітні види допомоги. Це може бути можливість звертатися до інтерактивного чату, де клієнти задаватимуть свої запитання та отримувати оперативну відповідь; створення розділу з частими запитаннями (FAQ), де клієнти можуть знайти відповіді на багато запитань безпосередньо на сайті. Поміж основних впроваджених видів підтримки, портал пропонує електронну пошту для звернень клієнтів, яка доступна 24/7. Клієнти можуть надіслати своє повідомлення в будь-який зручний для них час і отримати відповідь у найближчий час. Важливо зазначити, що всі звернення клієнтів обробляються оперативно та професійно.

Один з найбільш важливих аспектів дистанційного обслуговування клієнтів – це безпека та конфіденційність. Досліджуваний онлайн-портал використовує низку заходів для захисту даних клієнтів від несанкціонованого доступу. Використовується шифрування даних, двоетапна автентифікацію та інші





технології, для забезпечення максимального рівня безпеки. Крім цього, регулярно проводиться аудит системи безпеки та її вдосконалення, для впевненості у захисті даних клієнтів.

Загалом розроблення елементів системи управління якістю для дистанційного обслуговування клієнтів на веб-сайті є ключовим чинником для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення клієнтів. Підвищення рівня дистанційного обслуговування клієнтів є важливим чинником для розвитку та успіху компанії в сучасному світі, де технології та зміни у споживацьких звичках визначають ефективний спосіб взаємодії з клієнтами.

#### Перелік посилань

1. Ремонт комп'ютерів та техніки в Києві і Київській області. Віддалена підтримка користувачів, 2023. URL: [re-save.com.ua](http://re-save.com.ua).
2. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). Київ: Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем, 2015. 31 с.

**УДК 663.45**

#### **ІНТЕНСИФІКАЦІЯ ПРОЦЕСУ ФІЛЬТРУВАННЯ ПИВА**

**Литвинчук Ю.**, студентка, **Мукоїд Р.М.**, доцент, кандидат технічних наук  
([mukoid\\_roman@ukr.net](mailto:mukoid_roman@ukr.net))

*Національний університет харчових технологій, м.Київ*

Фільтрація – це процес розділення пива на прозорий фільтрат і фільтрувальний залишок (осад), у результаті чого отримуємо блискуче та стійке пиво, що зберігає свій початковий вигляд та смак упродовж тривалого часу зберігання. Фільтрувальні здібності пива змінюються залежно від хімічних та фізичних властивостей деяких сполук. Кількість речовин, які впливають на фільтрувальні властивості пива, залежать від складу сировини, що використовувалася, проходження технологічного процесу приготування суслу та пива. Мета фільтрування — зробити пиво настільки стійким, щоб у ньому





НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ

03041, Україна, м. Київ,  
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua  
<https://nubip.edu.ua/node/1027>

Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції

**ПРОДОВОЛЬЧА ТА ЕКОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА В УМОВАХ ВІЙНИ ТА ПОВОЄННОЇ  
ВІДБУДОВИ: ВИКЛИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ ТА СВІТУ**

*присвяченої 125-річчю Національного університету біоресурсів  
і природокористування України*

**Секція 3. Роль тваринництва, ветеринарної медицини та харчових технологій в умовах  
війни та вирішенні завдань плану відродження України**

Відповідальний за випуск: **Отченашко В. В.**

Видавець: Національний університет біоресурсів і природокористування України  
03041, м. Київ, вул. Героїв Оборони, 15. Тел.: 527-87-20

© НУБІП України, 2023.

ПОСТЕР



НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
УКРАЇНИ

03041, Україна, м. Київ,
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua
https://nubip.edu.ua/node/1027



Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України



МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Розроблення елементів системи управління якістю
В умовах дистанційного обслуговування клієнтів
сайту re-save.com.ua

Виконав: Сергій ЛОГВИНЮК
Науковий керівник: Леонора АДАМЧУК

Факультет харчових технологій та
управління якістю продукції АПК
Кафедра стандартизації та сертифікації
сільськогосподарської продукції



Загальні очікування від обслуговування, які
можуть виникнути у клієнтів після
замовлення онлайн-послуг

Мета:
розробити елементи системи управління якістю в умовах
дистанційного обслуговування клієнтів сайту «re-
save.com.ua».

Об'єкт:
процес дистанційного обслуговування клієнтів на веб-сайті
re-save.com.ua.

Предмет:
елементи системи управління якістю в умовах
дистанційного обслуговування клієнтів на веб-сайті
(розроблення процедур, стандартів, політики якості та
інших елементів, які впливають на якість та ефективність
дистанційного обслуговування).

Проблема, що вирішується в результаті виконання роботи:
розроблення елементів системи управління якістю задля
досягнення найвищої мети функціонування підприємства, а
також задоволення потреб користувачів послугами з ремонту
та обслуговування комп'ютерів і техніки

- Завдання, що підлягали дослідженню:
1. Аналіз наукових джерел, національних та світових
практик, сучасних технологій та інноваційних рішень
до систем менеджменту та окремих її елементів;
2. Дослідження підходів до управління якістю, аналіз
систем та принципів менеджменту;
3. Виконання вимог щодо розроблення елементів
системи управління якістю.

Основні критерії якості надання
послуг:

Grid of quality criteria:
- доступність (послугу легко отримати в зручному місці, у зручний час, без зайвого очікування);
- комунікабельність (означає виконання замовлення за стандартами якості);
- компетентність (обслуговуючий персонал має необхідні навички та знання);
- ввічливість (персонал привітний, уважний і з повагою ставиться до споживачів);
- довіра (організація та її співробітники мають високу репутацію, намагаючись задовольнити всі потреби клієнтів);
- чуйність (співробітники чуйно та творчо підходять до вирішення проблем та реагують на запити клієнтів);
- розуміти потреби клієнтів (персонал намагається якнайкраще зрозуміти потреби клієнтів і бути уважним);
- планування об'єкта, де надається послуга, його комфортність і зручність

РОЗРОБЛЕНІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ ЩОДО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Політика ТОВ «RE-SAVE» у сфері якості
[Includes images of policy documents]

Стандарт підприємства України
«Система управління якістю»

Multiple pages of the quality management system standard document

Підтвердження замовлення:
Клієнти очікують отримати підтвердження про те, що їхнє
замовлення було успішно прийняте та оброблене. Це
може бути електронний лист або повідомлення на екрані.

Інформація про статус замовлення:
Клієнти бажують відстежувати статус свого замовлення від
обробки до доставки чи виконання послуги. Важливо
надавати актуальну інформацію про стан замовлення.

Орієнтовний термін виконання:
Клієнти часто очікують знати, скільки часу займе
виконання їхнього замовлення. Якщо це можливо,
надайте орієнтовану дату або термін.

Якість та дотримання обіцянок:
Клієнти очікують отримати те, що було обіцяне. Це
стосується якості товару чи послуги, а також термінів
виконання.

Чітка комунікація:
Клієнти цінують відкриту та чесну комунікацію. Якщо
виникають затримки, проблеми або зміни, важливо
сповіщати їх і надавати пояснення.

Зручний спосіб оплати та взаємодії:
Клієнти очікують можливість зручно та безпечно оплатити
своє замовлення, а також бажують зрозуміти, як
взаємодіяти з компанією у разі питань чи звернень.

Ефективна підтримка клієнтів:
Клієнти часто очікують швидкої та ефективного підтримки у
разі виникнення питань, проблем або скарг.

Безпечність і конфіденційність даних:
Клієнти очікують, що їхні персональні дані будуть
оброблятися безпечно та з увагою до конфіденційності.

Можливість повернення чи обміну товару:
У разі, якщо клієнт не задовольний товаром чи послугою,
вони можуть очікувати можливості повернення чи обміну
за певних умов.

Послужливість та професіоналізм:
Клієнти часто сподіваються на високий рівень
професіоналізму, ввічливості та готовності допомогти.

ВИСНОВКИ
- Система управління якістю є ключовим елементом
для компанії, які надають дистанційні послуги.
- Вона допомагає підвищувати рівень задоволеності
клієнтів та розвивати бізнес.
- Для забезпечення успіху системи необхідно активно
залучати персонал, враховувати зміни в технологіях та
потребах клієнтів, а також реагувати на виклики та
вдосконалювати процеси з метою досягнення високої
якості обслуговування в онлайн-середовищі.
- Важливо розуміти, що впровадження системи
управління якістю - це не одноразова подія, а
постійний процес, який потребує від компанії
зосередженості на досягненні мети та постійного
вдосконалення своїх процесів.

Інтерфейс сайту re-save.com.ua
[Includes images of website screenshots]



## РЕФЕРАТ

Повний обсяг магістерської кваліфікаційної роботи становить 98 сторінок. Робота містить таблиці, рисунки, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

**Метою** магістерської кваліфікаційної роботи є розробити елементи системи управління якістю в умовах дистанційного обслуговування клієнтів сайту «re-save.com.ua».

**У вступі** обґрунтовано актуальність теми наукового дослідження, визначено мету та завдання, охарактеризовано об'єкт і предмет дослідження.

### **У першому розділі**

Проведено сучасний огляд літературних та наукових джерел, здійснено науковий пошук та аналіз національних, міжнародних практик щодо застосування та впровадження систем менеджменту, обслуговування споживачів під час надання послуг та специфіку обслуговування в дистанційному режимі.

### **У другому розділі**

Досліджено підходи до впровадження систем менеджменту, проведено аналіз сайту «re-save.com.ua», виявлено проблеми та недоліки у процесі обслуговування з якими можуть стикатися споживачі, ознайомлено з найпоширенішими методами та стратегіями елементів систем управління якістю на підприємствах.

### **У третьому розділі**

Визначено ключові процеси дистанційного обслуговування клієнтів, етапи впровадження та моніторингу елементів системи управління якістю, розроблено елементи системи управління якістю та надано рекомендації щодо подальшого вдосконалення та розвитку системи менеджменту

**Ключові слова:** менеджмент, елементи управління, моніторинг, інноваційні підходи до управління, споживач, надання послуг, керівництво, дистанційне обслуговування, онлайн-середовище, веб-сайт, система управління якістю.





НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ

03041, Україна, м. Київ,  
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua  
<https://nubip.edu.ua/node/1027>

## ОСОБИСТІ ДОСЯГНЕННЯ

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет біоресурсів і природокористування України

# СЕРТИФІКАТ

підтверджує, що

**Сергій Логанюк**

взяв (ла) участь у

**Міжнародній Науково-практичній конференції  
“Продовольча та екологічна безпека в умовах  
війни та повоєнної відбудови: виклики для  
України та світу”,**

присвяченої 125-річчю Національного університету біоресурсів і  
природокористування України

Ректор  
НУБІП України

Станіслав  
НИКОЛАЄНКО

м. Київ

25 травня 2023 року





**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ**

03041, Україна, м. Київ,  
вул. Героїв Оборони, 15.

magystr\_dep@nubip.edu.ua  
<https://nubip.edu.ua/node/1027>

## **РЕЗЮМЕ**

Логвинюк Сергій Васильович

## **ДОСВІД РОБОТИ**

## **ОСВІТА**

1) Навчальний заклад: Національний педагогічний університет імені  
М. П. Драгоманова

ОС: «Бакалавр»

2) Національний університет біоресурсів і природокористування України

ОС: «Магістр»