

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Економічний факультет

Кафедра теоретичної і прикладної економіки

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Освітня програма Прикладна економіка

Спеціальність 051 "Економіка"

Галузь 05 "Соціальні та поведінкові науки"

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 7 від 12 березня 2021 р.

м. Івано-Франківськ - 2021

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Управління якістю
<b>Викладач (-і)</b>	Ємець Ольга Іванівна, доц., к.е.н., доц. кафедри теоретичної і прикладної економіки
<b>Контактний телефон викладача</b>	+380979040894
<b>Е-mail викладача</b>	<a href="mailto:olha.yemets@pnu.edu.ua">olha.yemets@pnu.edu.ua</a>
<b>Формат дисципліни</b>	Очний, заочний
<b>Обсяг дисципліни</b>	3 кредити ЄКТС, 90 год.
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?">https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?</a>
<b>Консультації</b>	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді та сайті кафедри <a href="https://ktype.pnu.edu.ua/графік-проведення-консультацій/">https://ktype.pnu.edu.ua/графік-проведення-консультацій/</a> .
<b>2. Анотація до навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Управління якістю</b> – дисципліна, що вивчає аспекти виконання функції управління, що визначають політику, цілі і відповідальність в області якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю товарів і послуг, забезпечення якості і поліпшення її в рамках системи якості.</p> <p><b>Об'єктом</b> навчальної дисципліни Управління якістю – є показники якості товарів і послуг, фактори та чинники, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості товарів і послуг.</p> <p><b>Предметом</b> вивчення навчальної дисципліни управління якістю є створення і впровадження систем якості відповідних міжнародним стандартам серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.</p> <p>Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю.</li> <li>2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві.</li> </ol>	
<b>3. Мета та цілі навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Метою</b> викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю товарів і послуг.</p> <p>Основними <b>цілями</b> вивчення дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю товарів і послуг.</p> <p>Відповідно до вимог освітньої програми студенти повинні:</p> <p><b>знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>призначення та структуру стандартів ISO серії 9000;</li> <li>вимоги стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості;</li> <li>значення та процедури сертифікації системи якості і аудиту якості;</li> <li>основні форми збору, аналізу інформаційних даних галузі якості, їх призначення та особливості застосування.</li> </ul> <p><b>вміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;</li> <li>розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати</li> </ul>	

оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість;  
вибирати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості і функціонування системи якості;

розробляти механізм управління якістю товарів і послуг.

Після вивчення начальної дисципліни студент повинен оволодіти такими **комунікаціями**:

здатність зрозуміло і недвозначно доносити власні висновки, а також знання та пояснення, що їх обґрунтовують;

здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію.

Вивчаючи навчальну дисципліну студент набуває **автономності та відповідальності**, що проявляється у такому:

здатність управління комплексними діями;

здатність подавати результати виконаних самостійно або у складі колективу досліджень щодо аналізованих економічних явищ та процесів у формі презентації, доповіді;

здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності.

*Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)*

1. Communication Skills: Oral [O], Written [W]/ Навички спілкування: Усно [O], письмово [W]

2. Critical Thinking: Critical Analysis [CA] , Inquiry & Analysis [IA] , Problem Solving [PS] / Критичне мислення: Критичний аналіз [CA], Дослідження та аналіз [IA], Розв'язання проблем [PS]

3. Foundational Skills: Information Management [IM], Quantitative Literacy, Reasoning [QTR] / Основні навички: Управління інформацією [IM], Кількісна грамотність / Обґрунтування

4. Social Responsibility: Ethical Reasoning [ER], Global Learning [GL], Intercultural Knowledge [IK], Teamwork [T] / Соціальна відповідальність: Етичне обґрунтування [ER], Глобальне навчання [GL], Міжкультурні знання [IK], Командна робота [T]

5. Industry, Professional, Discipline Specific Knowledge and Skills / Виробничі, професійні спеціальні знання та навички в галузі управління та адміністрування.

#### 4. Компетентності

##### **Інтегральна компетентність**

Здатність визначати та розв'язувати складні економічні задачі та проблеми, приймати відповідні аналітичні та управлінські рішення у сфері економіки або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов та вимог.

##### **Загальні компетентності**

ЗК6.Здатність розробляти та управляти проектами.

ЗК8.Здатність проводити дослідження на відповідному рівні.

##### **Спеціальні (фахові) компетентності**

СК1.Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій для обґрунтування стратегії розвитку економічних суб'єктів та пов'язаних з цим управлінських рішень.

СК3.Здатність збирати, аналізувати та обробляти статистичні дані, науково-аналітичні матеріали, які необхідні для розв'язання комплексних економічних проблем, робити на їх основі обґрунтовані висновки.

СК4.Здатність використовувати сучасні інформаційні технології, методи та прийоми дослідження економічних та соціальних процесів, адекватні встановленим потребам дослідження.

СК7.Здатність обґрунтовувати управлінські рішення щодо ефективного розвитку суб'єктів господарювання.

СК9.Здатність застосовувати науковий підхід до формування та виконання ефективних проектів у соціально-економічній сфері.

#### 5. Програмні результати навчання

ПРН 7. Обирати ефективні методи управління економічною діяльністю, обґрунтувати пропоновані рішення на основі релевантних даних та наукових і прикладних досліджень.							
<b>6. Організація навчання</b>							
Обсяг навчальної дисципліни 90 год							
Вид заняття			Загальна кількість годин				
Лекції			28				
семінарські заняття			32				
самостійна робота			120				
Ознаки курсу							
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий				
1	051 "Економіка"	1	2. Вибіркові навчальні дисципліни				
Тематика курсу							
Тема		кількість год.					
		Денна форма			Заочна форма		
		лекції	практичні	самостійна робота	лекції	практичні	самостійна робота
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .		4	2	12	2		7
Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.		4	4	12		2	7
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.		2	4	12	2		7
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.		4	4	12	2	2	7
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.		2	4	12			9
Тема 6. Системи управління якістю.		4	4	12	2		7
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000		2	4	12			9
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.		2	4	12		2	7
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості.		4	2	12	2		9
Індивідуальне завдання				12			9
<b>Усього годин</b>		28	32	120	10	6	170
<b>7. Система оцінювання навчальної дисципліни</b>							
Загальна система оцінювання курсу	<b>100 бальна</b> (залік, який виставляється як сума балів за модулями)						

	Поточне тестування та самостійна робота			Сума балів з навчальної дисципліни
	Модуль 1	Модуль 2		
	<b>Поточний контроль</b>	<b>Самостійна робота</b>	<b>Індивідуальне завдання</b>	
	Усне опитування, тестування	Тестування (КРС)	Презентація	<b>100</b>
	<b>50 балів</b>	<b>30 балів</b>	<b>20 балів</b>	
Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою				
<b>Шкала оцінювання для заліку</b>				
	<b>університетська</b>	<b>національна</b>	<b>шкала ECTS (ЄКТС)</b>	
	90 – 100	зараховано	<b>A</b>	
	80-89		<b>B</b>	
	70-79		<b>C</b>	
	60-69		<b>D</b>	
	50-59		<b>E</b>	
	26-49	не зараховано	<b>FX</b>	
	1-25		<b>F</b>	
Семінарські заняття	Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час усних відповідей на семінарських заняттях, а також шляхом тестування по окремих темах сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих). Середній бал за поточний контроль множиться на коефіцієнт 10 і переводиться у 50 бальну шкалу.			
Самостійна робота	Студент опрацьовує питання, що призначенні для самостійного вивчення і для контролю за самостійною роботою (КСР) проходить тестування в системі дистанційного навчання (25 тестових питань, дві спроби – кращий результат). Результат відображається у відсотках, максимум 100%, при виставленні в журнал множиться на коефіцієнт 0,3. Максимальна оцінка за тестування становить 30 балів.			
Вимоги до письмової роботи	Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального завдання – “Політика підприємства в сфері якості”. Індивідуальні завдання виконується у вигляді презентації до 5 слайдів з вказанням назви суб'єкта господарювання, шифру групи та прізвище та ім'я виконавця. Студент бере за основу одне реальне підприємство, на якому працює він, його батьки, родичі чи знайомі; або яке розміщено за місцем проживання. Вихідними даними є загальні характеристики підприємства, характер виробничої діяльності, асортимент продукції, що випускається, ринкові позиції. Оформляють індивідуальне завдання у вигляді презентації Power Point (захист відбувається на останньому семінарському занятті, презентація надсилається викладачу на електронну пошту). Максимальна оцінка за індивідуальне завдання становить 20 балів.			
Умови допуску до підсумкового	Студент повинен набрати не менше 50 балів у сумі за такі види робіт: Поточний контроль (максимум 50 балів). Самостійна робота (максимум 30 балів).			

контролю	Індивідуальне завдання (максимум 20 балів).
Підсумковий контроль	<p>Якщо студент набрав менше 50 балів. Дозволяється, як виняток, з дозволу декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою теоретичної і прикладної економіки, одноразове виконання студентом додаткових видів робіт з навчальної дисципліни (відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо) для підвищення оцінок за змістові модулі.</p> <p>Повторне складання заліку допускається не більше двох разів з кожної дисципліни: один раз викладачеві (<b>талон №2</b>) усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії (<b>талон №3</b>) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів.</p> <p>Здобувача вищої освіти, який не ліквідував академічну заборгованість у встановлені терміни без поважної причини, <b>відраховують</b> з університету за академічну неуспішність або за його згодою направляють на <b>повторне вивчення навчальної дисципліни</b> (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).</p>
<b>8. Політика навчальної дисципліни</b>	
<p>Студентам, які мають з навчальної дисципліни оцінку від 1 до 49, були недопущені або не з'явилися на екзамен, дозволяється ліквідувати академічну заборгованість відповідно до графіку ліквідації академзаборгованості за встановленими правилами.</p> <p>Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті <a href="https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/">https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/</a>.</p> <p>Відвідування занять є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях, при цьому оцінка не ставиться, а нб округляється.</p> <p>Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до Положення про порядок зарахування результатів неформальної освіти в університеті.</p>	
<b>9. Рекомендована література</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кузнецова І. О. Управління якістю [Текст] : [навч. посіб.] / І. О. Кузнецова, Ю. В. Карпенко ; [Одес. нац. екон. ун-т]. - Харків : ПромАрт, 2018. - 262 с.</li> <li>2. Кузьміна Т. О. Системи управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Т. О. Кузьміна, В. В. Євтушенко. - Херсон : Олді-Плюс, 2018. - 499 с.</li> <li>3. Макаренко Н. О. Основи керування якістю продукції [Текст] : посіб. для практич. занять і самот. роботи / Н. О. Макаренко, О. Г. Гринь. - Краматорськ : ДДМА, 2019. - 256 с.</li> <li>4. Основи управління якістю (теоретико-методологічні аспекти) [Текст] : навч. посіб. для студентів техн. спец. ВНЗ / за наук. ред. д-ра філософії М. П. Костюченка ; Держ. ВНЗ "Донец. нац. техн. ун-т". - Покровськ : ДВНЗ "ДонНТУ", 2017. - 446 с.</li> <li>5. Статистичні методи управління якістю [Текст] : навч. посіб. / [Т. В. Чебикіна та ін.] ; "Харків. авіац. ін-т", нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського. - Харків : ХАІ, 2018. - 91 с.</li> <li>6. Траченко Л. А. Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу [Текст] : монографія / Л. А. Траченко ; Одес. нац. екон. ун-т. - Одеса : ОНЕУ, 2019. - 378 с.</li> </ol>	
<b>Наочні матеріали</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управління якістю: методичні вказівки для семінарських занять студентам, які навчаються за освітньою програмою Підприємництво, торгівля та біржова діяльність для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти / Ємець О. І. – Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2020. – 24 с.</li> <li>2. Ємець О.І. Управління якістю: навчальний посібник для самостійної роботи студентів, Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2019. – 108 с.</li> </ol>	
<b>Наукові публікації</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вергелес Ю. І., Дмитренко Т. В. Принципи та перспективи впровадження фіто технологій для інтегрованого управління якістю води в Україні //Комунальне господарство</li> </ol>	

міст. Серія: Технічні науки та архітектура. – 2017. – №. 135. – С. 112-118.

2. Дутчак М., Малкова Д. Актуалізація дослідження проблеми оцінювання якості фітнес-послуг в Україні. – 2017.

3. Могильна Л. М., Могильная Л. Н. Управління якістю ветеринарної продукції українських підприємств при виході на зовнішній ринок. – 2017.

4. Микійчук М. М., Остап'юк С. Д. Етапи розроблення системи НАССР на молокопереробному підприємстві //Енергетика та автоматика. – 2017. – №. 1. – С. 123-131.

Смець О.І.

Доцент кафедри теоретичної і прикладної економіки