

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

Економічний факультет

Кафедра теоретичної і прикладної економіки

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ**

Освітня програма Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

Спеціальність 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"

Галузь 07 "Управління та адміністрування"

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 1 від 27 серпня 2020 р.

м. Івано-Франківськ - 2020

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Управління якістю товарів і послуг
<b>Викладач (-і)</b>	Ємець Ольга Іванівна, доц., к.е.н., доц. 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://ktipe.pnu.edu.ua/графік-проведення-консультацій/">https://ktipe.pnu.edu.ua/графік-проведення-консультацій/</a> .
<b>2. Анотація до навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Управління якістю товарів і послуг</b> – 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 товарів і послуг – 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 товарів і послуг 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> <li>3. Економіка якості на підприємствах.</li> </ol>	
<b>3. Мета та цілі навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Метою</b> викладання навчальної дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» 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 оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість;</li> </ul>	

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 початкової 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.

#### 4. Компетентності

##### Інтегральна компетентність

ІК 1. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та проблеми у сферах підприємницької, торговельної та біржової діяльності або в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів організації і функціонування підприємницьких, торговельних, біржових структур і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

##### Загальні компетентності

ЗК 2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

##### Спеціальні (фахові) компетентності

СК 1. Критичне осмислення теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності.

СК 2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.

СК 5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.

#### 5. Програмні результати навчання

ПРН 2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН 5. Організувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

ПРН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

ПРН 15. Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

#### 6. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни 90 год

Вид заняття	Загальна кількість годин		
Лекції	14		
семінарські заняття	32		
самостійна робота	44		
Ознаки курсу			
Семестр	Спеціальність	Курс	Нормативний /

		(рік навчання)	вибірковий				
7	076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"	4	Нормативний 1.2. Цикл професійної підготовки 1.2.1. Теоретична підготовка				
Тематика курсу							
Тема	кількість год.						
	Денна форма			Заочна форма			
	лекції ї	семінар и	самостійн а робота	лекції ї	семінар и	самостійн а робота	
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	2	2	4	2		6	
Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.		2	2			4	
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	2	2	4	2		6	
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.		2	2		2	2	
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.		2	6			8	
Тема 6. Системи управління якістю.	2	2	2	2		4	
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2	4	2			8	
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.	2	4	4		2	8	
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).		2	2			4	
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2	2	4	2		6	
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2	2			2	2	
Тема 12. Облік витрат на якість товарів і послуг в умовах TQM.		2	4			6	
Тема 13. Аудит якості товарів і послуг та премії якості.		4	2			6	
Індивідуальне завдання			6			6	
<b>Усього годин</b>		14	32	44	8	6	76
<b>7. Система оцінювання навчальної дисципліни</b>							
Загальна система оцінювання	100 бальна – (50 балів протягом семестру та 50 балів за екзамен)						

курсу	Поточне тестування та самостійна робота			Екзамен (Екзаменаційна 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	Тестування	
	30 балів	10 балів	10 балів		
	<b>50 балів</b>			<b>50 балів</b>	<b>100</b>
Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою					
<b>Шкала оцінювання для екзамену</b>					
<b>університетська</b>		<b>національна</b>		<b>шкала ECTS (ЄКТС)</b>	
90 – 100		5	відмінно	<b>A</b>	
80-89		4	добре	<b>B</b>	
70-79				<b>C</b>	
60-69		3	задовільно	<b>D</b>	
50-59				<b>E</b>	
26-49		2	незадовільно з можливістю повторного складання	<b>FX</b>	
1-25			незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	<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 6 і переводиться у 30 бальну шкалу.				
	<b>Оцінка</b>	<b>Умови отримання оцінки</b>			
	<b>5 «відмінно»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами;</li> <li>- все, що викладається повинно свідчити про глибоке розуміння і орієнтацію в явищах і процесах, що вивчаються;</li> <li>- правильні вичерпні відповіді на додаткові питання викладача, що мають мету з'ясувати ступінь розуміння студентом матеріалу, що ним викладається.</li> </ul>			
	<b>4 «добре»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, відповідає лише з деякою допомогою викладача чи колег;</li> <li>- при правильному і в цілому зв'язному викладі матеріалу, студент припускає у відповіді неточності, які виправляє сам або при першому зауваженні викладача;</li> <li>- недостатньо вичерпні відповіді на додаткові запитання</li> </ul>			

		викладача.
	<b>3</b> <b>«задовільно»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- студент виявляє знання і розуміння основного навчального матеріалу, що розглядається, але під час відповіді допускає суттєві помилки і усвідомлює їх тільки після повторної вказівки викладача;</li> <li>- відповіді на запитання дає не одразу, а тільки після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі;</li> <li>- не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається;</li> <li>- допускає грубі помилки або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача;</li> <li>- студент виявляє незнання більшої частини навчального матеріалу, нелогічно і невпевнено його викладає, у відповіді мають місце заминки і перерви, не може пояснити проблему, хоча і розуміє її;</li> <li>- викладає матеріал не достатньо зв'язно і послідовно.</li> </ul>
	<b>2</b> <b>«незадовільно»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача;</li> <li>- виявляє повне незнання і нерозуміння навчального матеріалу і як наслідок цього - повна відсутність навичок як в аналізі явищ, так і у подальшому виконанні практичних завдань.</li> </ul>
Вимоги до контрольної роботи	<p>Передбачено дві контрольні роботи, які виконуються під час семінарських заняттях (оцінки 2, 3, 4, 5). В умовах змішаного, дистанційного чи заочного навчання виконуються вдома (надсилається викладачу на електронну пошту), а на занятті відбувається їх захист.</p> <p>Контрольна робота № 1 проводиться на сьомому семінарському занятті у вигляді представлення характеристики та оцінювання якості однієї послуги у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.</p> <p>Контрольна робота № 2 проводиться на тринадцятому семінарському занятті у вигляді представлення характеристики та оцінювання якості одного товару у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.</p>	
Самостійна робота	<p>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 0,1.</p> <p>Максимальна оцінка за тестування становить 10 балів.</p>	
Вимоги до письмової роботи	<p>Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального завдання – “Політика підприємства в сфері якості”.</p> <p>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.</p> <p>Вихідними даними є загальні характеристики підприємства, характер виробничої діяльності, асортимент продукції, що випускається, ринкові</p>	

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 10 балів.

<b>Бали</b>	<b>Умови отримання балів</b>
<b>10 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичної частини застосовує системні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Висновки до завдань аргументовані та обгрунтовані.
<b>9 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні практичного завдання застосовує глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконується в цілому правильно в повному обсязі. При виконанні практичного завдання студент припускається окремих неточностей.
<b>8 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичного завдання студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практична частина виконується в цілому правильно, при виконанні студент припускається окремих несуттєвих помилок.
<b>7 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено з незначними погрішностями або без узагальнень. При виконанні практичної частини застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконуються в цілому правильно, при його виконанні студент припускається несуттєвих помилок.
<b>6 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущено незначні помилки. При виконанні практичної частини застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконується в цілому правильно. При його виконанні студент припускається несуттєвих помилок.
<b>5 балів.</b>	Теоретичні запитання розкриті неповно, допущено суттєві погрішності, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичного завдання без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається значних помилок.
<b>4 бали</b>	Теоретичні запитання розкриті неповно, з суттєвими помилками. При виконанні практичного завдання без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значної кількості помилок, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій.
<b>3 бали</b>	Теоретичні запитання розкриті неповно або зовсім не розкрито. При виконанні практичного завдання припускається

		досить великої кількості грубих помилок, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні.
	<b>2 бали</b>	Студент виконати практичне завдання не може, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні. Теоретичні запитання не розкриті.
	<b>1 бал</b>	Студент виконати практичне завдання не може, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій. Теоретичні запитання не розкриті.
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Студент повинен набрати не менше 25 балів у сумі за такі види робіт:</p> <p>Поточний контроль (максимум 30 балів).</p> <p>Самостійна робота (максимум 10 балів).</p> <p>Індивідуальне завдання (максимум 10 балів).</p> <p>Якщо студент набрав менше 25 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>	
Підсумковий контроль	<p><b>Екзамен</b> (максимум 50 балів) проводиться у тестовій формі.</p> <p><b>Структура екзаменаційного білета:</b></p> <p>25 тестових питань у системі дистанційного навчання університету (d-learn.pu.if.ua). Результат відображається у відсотках, максимум 100%, при виставленні в журнал множиться на коефіцієнт 0,5.</p> <p>Максимальна оцінка за тестування становить 50 балів.</p> <p>Повторне складання екзаменів допускається не більше двох разів з кожної дисципліни:</p> <p>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>		
<p>1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю [Текст] : текст лекцій для студентів спец. 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" / О.</p>		

- Б. Білоцерківський ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". - Харків : Точка, 2017. - 189 с.
2. Кузнецова І. О. Управління якістю [Текст] : [навч. посіб.] / І. О. Кузнецова, Ю. В. Карпенко ; [Одес. нац. екон. ун-т]. - Харків : ПромАрт, 2018. - 262 с.
  3. Кузьміна Т. О. Системи управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Т. О. Кузьміна, В. В. Євтушенко. - Херсон : Олді-Плюс, 2018. - 499 с.
  4. Макаренко Н. О. Основи керування якістю продукції [Текст] : посіб. для практич. занять і самост. роботи / Н. О. Макаренко, О. Г. Гринь. - Краматорськ : ДДМА, 2019. - 256 с.
  5. Назаренко В. О. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / В. О. Назаренко, Н. В. Герман ; ВНЗ Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі"(ПУЕТ), Каф. товарознавства продовол. товарів. - Полтава : ПУЕТ, 2017. - 224 С.
  6. Основи управління якістю (теоретико-методологічні аспекти) [Текст] : навч. посіб. для студентів техн. спец. ВНЗ / [М. П. Костюченко та ін.] ; за наук. ред. д-ра філософії М. П. Костюченка ; Держ. ВНЗ "Донец. нац. техн. ун-т". - Покровськ : ДВНЗ "ДонНТУ", 2017. - 446 с.
  7. Поліщук В. С. Управління якістю в туризмі. Пактикум [Текст] : [навч.-метод. посіб.] / Поліщук В. С. ; Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, Екон. ф-т, Каф. туризму та готел.-ресторан. справи. - Кам'янець-Подільський : Зволейко Д. Г., 2018. - 63 с.
  8. Пузік Л. М. Методологія управління якістю продукції [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Пузік, І. М. Гордієнко, Т. А. Романова ; Харків. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. - Харків : Бровін О. В. [вид.], 2017. - 227 с.
  9. 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.
  10. Траченко Л. А. Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу [Текст] : монографія / Л. А. Траченко ; Одес. нац. екон. ун-т. - Одеса : ОНЕУ, 2019. - 378 с.

#### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
2. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
3. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
4. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
5. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
6. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
7. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
8. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
9. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
10. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення. 11. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 1. Перевірка.
12. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
13. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. — Ч. 3 Управління програмами перевірок.
14. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
15. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
16. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
17. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості.

Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.

18. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. Ч. 1. Настанови.

19. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Ч. 1. Настанови щодо послуг.

20. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.

21. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.

22. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.

23. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості.

Порядок проведення.

24. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. 25. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.

26. ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.

27. ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості. Терміни та визначення.

#### **Наочні матеріали**

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.

2. Ємець О.І. Управління якістю: навчальний посібник для самостійної роботи студентів, Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2019. – 108 с.

#### **Наукові публікації**

1. Вергелес Ю. І., Дмитренко Т. В. Принципи та перспективи впровадження фіто технологій для інтегрованого управління якістю води в Україні //Комунальне господарство 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. Микийчук М. М., Остап'юк С. Д. Етапи розроблення системи НАССР на молокопереробному підприємстві //Енергетика та автоматика. – 2017. – №. 1. – С. 123-131.

6 Технології кібернетичної педагогіки та психоінформатики як ефективний інструмент управління якістю освіти [Текст] / Л. П. Половенко // Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота / голов. ред. І.В. Козубовська. – Ужгород : Говерла, 2017. – Вип. 2 (41). – С. 202-205.

6. Шемаєва Г. В., Шемаєва А. В. Вимірювання якості діяльності бібліотек вnz: зарубіжний досвід. – 2017.

Ємець О.І.

Доцент кафедри теоретичної і прикладної економіки