

**ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя
Стефаника»**

Кафедра теоретичної і прикладної економіки

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Проректор з науково-педагогічної роботи
Михайлишин Г.Й.

“ _____ ” _____ 20 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

Спеціальність 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"

Галузь знань 07 "Управління та адміністрування"

Івано-Франківськ – 2020 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» для студентів, які навчаються за освітньою програмою Підприємництво, торгівля та біржова діяльність, Галузь знань 07 "Управління та адміністрування" Спеціальність 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. - 2020 р. - 22 с.

Розробник:

Ємець Ольга Іванівна

кандидат економічних наук,

доцент кафедри теоретичної і прикладної економіки

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри теоретичної і прикладної економіки

Протокол від “27” серпня 2020 року № 1

Завідувач кафедри теоретичної і прикладної економіки

_____ (**Пилипів Н.І.**)
(підпис) (прізвище та ініціали)
“ ____ ” _____ 2020 року

Схвалено Науково-методичною радою економічного факультету.

Протокол від “27” серпня 2020 року № 1

“ ____ ” _____ 2020 р.

Голова _____ (**Гнатюк Т.М.**)
(підпис) (прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – <u>3</u>	Галузь знань 07 "Управління та адміністрування" Спеціальність 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"	Нормативна 1.2. Цикл професійної підготовки 1.2.1. Теоретична підготовка	
Модулів – <u>2</u>	Освітньо-професійна програма Підприємництво, торгівля та біржова діяльність	Рік підготовки:	
Змістових модулів – <u>3</u>		4-й	4-й
Індивідуальне завдання - презентація		Семестр	
Загальна кількість годин – <u>90</u>		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 6 год., з них: аудиторних – 3 год., самостійної роботи студента – 3 год.	Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)	Лекції	
		14 год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		32 год.	6 год.
		Самостійна робота	
		38 год.	70 год.
Індивідуальні завдання: 6 год.		Вид контролю: екзамен	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 46 / 44

для заочної форми навчання – 14 / 76

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою 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.

Основними **цілями** вивчення дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю товарів і послуг.

Відповідно до вимог освітньої програми студенти повинні:

знати:

призначення та структуру стандартів ISO серії 9000;

вимоги стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості;

значення та процедури сертифікації системи якості і аудиту якості;

основні форми збору, аналізу інформаційних даних галузі якості, їх призначення та особливості застосування.

вміти:

розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;

розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати 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 навчальної 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 програмових компетентностей та результатів навчання, які повинні бути сформовані у студентів в процесі вивчення навчальної дисципліни:

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.

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. Організовувати 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.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

Змістовий модуль 1. Загальні засади соціально-економічного розвитку

Змістовий модуль 2. Основи розвитку ринкової економіки та суб'єктів її функціонування

Змістовий модуль 3. Закономірності розвитку економічних систем. Світова економіка та глобальні економічні проблеми

Пререквізити. Теоретичною базою вивчення дисципліни є попередні навчальні дисципліни: «Менеджмент», «Поведінка споживача», «Товарознавство».

Постреквізити. Дисципліни, які будуть використовувати результати навчання даного курсу: «Експертна оцінка товарів і послуг».

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю.

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Система номенклатури показників якості товарів і послуг. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів і послуг з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів і послуг. Управління якістю на рівні підприємства. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми. Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів і послуг на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості товарів і послуг, системний підхід до управління якістю. Розвиток систем управління якістю на підприємствах за часів СРСР: Саратовська система бездефектного виготовлення продукції (БВП); Горьківська система КАНАРСПИ (рос.: качество, надежность, ресурс с первых изделий); Ярославська система наукової організації робіт із підвищення моторесурса (НОРМ); Львівська система бездефектної праці (СБТ); комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП).

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Змістовий модуль 2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві.

Тема 6. Системи управління якістю.

Системний підхід до проблеми управління якістю товарів і послуг.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера- Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю товарів і послуг.

Принципи та функції системи управління якістю товарів і послуг.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000.

Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.

Сутність статистичних методів контролю якості товарів і послуг. Порядок збирання інформації.

Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Вивчення статистичних методів контролю якості товарів і послуг.

Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові.

Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Реалізація методу (QFD) в концепції «Будинку якості». Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.

Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо

сертифікації систем якості в Україні

Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах.

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.

Вплив якості товарів і послуг на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість товарів і послуг. Витрати на якість і політика «нульового дефекту». Відносні частки елементів витрат на якість товарів і послуг.

Тема 12. Облік витрат на якість товарів і послуг в умовах TQM.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість товарів і послуг.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.

Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості товарів і послуг та премії якості.

Причини мотивації проведення оцінки якості товарів і послуг. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання.

Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів) та їх обов'язки. Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Методичні підходи до оцінки якості функціонування фірми. Методика самооцінки підприємств за критеріями національних премій з якості та критеріями Європейської моделі Ділової досконалості. Критерії сприяння. Критерії результатів.

4. Структура навчальної дисципліни

Тема	кількість год.						
	усього	Денна форма			Заочна форма		
		лекції	семінари	самостійна робота	лекції	семінари	самостійна робота
Змістовий модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю							
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	8	2	2	4	2		6
Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.	4		2	2			4
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	8	2	2	4	2		6
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.	4		2	2		2	2
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.	8		2	6			8
Змістовий модуль 2. Системи, методи та інструменти управління якістю на підприємстві							
Тема 6. Системи управління якістю.	6	2	2	2	2		4
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	8	2	4	2			8
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів	10	2	4	4		2	8

і послуг.							
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	4		2	2			4
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	8	2	2	4	2		6
Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах							
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	4	2	2			2	2
Тема 12. Облік витрат на якість товарів і послуг в умовах TQM.	6		2	4			6
Тема 13. Аудит якості товарів і послуг та премії якості.	6		4	2			6
Індивідуальне завдання	6			6			6
Усього годин	90	14	32	44	8	6	76

5. Зміст лекційного матеріалу

Денна форма навчання (ДФН)

Назва теми	Кількість годин
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	2
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 6. Системи управління якістю.	2
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.	2
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2
Разом	14

Заочна форма навчання (ЗФН)

Назва теми	Кількість годин
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	2
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 6. Системи управління якістю.	2
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2
Разом	8

6. Теми семінарських занять

Денна форма навчання (ДФН)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	2
Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.	2
Тема 6. Системи управління якістю.	2
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	4
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.	4
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	2
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2
Тема 12. Облік витрат на якість товарів і послуг в умовах TQM.	2
Тема 13. Аудит якості товарів і послуг та премії якості.	4
Усього годин	32

Заочна форма навчання (ЗФН)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.	2
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2
Усього годин	6

7. Самостійна робота

Денна форма навчання (ДФН)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	4
Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	4
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.	6
Тема 6. Системи управління якістю.	2
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.	4
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	2
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	4
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	
Тема 12. Облік витрат на якість товарів і послуг в умовах TQM.	4
Тема 13. Аудит якості товарів і послуг та премії якості.	2
Індивідуальне завдання	6
Усього годин	44

Заочна форма навчання (ЗФН)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю .	6
Тема 2. Основні проблеми управління якістю товарів і послуг.	4
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю товарів і послуг.	6
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів і послуг.	2
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.	8
Тема 6. Системи управління якістю.	4
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	8
Тема 8. Статистичні методи контролю якості товарів і послуг.	8
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	4
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	6
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2
Тема 12. Облік витрат на якість товарів і послуг в умовах TQM.	6
Тема 13. Аудит якості товарів і послуг та премії якості.	6
Індивідуальне завдання	6
Усього годин	76

8. Індивідуальні завдання

Вивчення дисципліни передбачає 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 10 балів.

Структура індивідуального завдання “Політика підприємства в сфері якості”:
розробити петлю якості та описати етапи життєвого циклу продукції;
вибрати стандарти ISO серії 9000, які містять керівні вказівки за категоріями продукції та за елементами системи якості залежно від специфіки організації;
розробити цикл управління за методом TQM;
описати діяльність та результати діяльності підприємства за критеріями моделі європейської премії за якість;
розробити методики перевірок системи якості.

Варіанти вихідних даних для індивідуального завдання:

(можна пропонувати свій варіант)

1. Система якості юридичної компанії.
2. Система якості хімчистки.
3. Система якості у страховій компанії.
4. Система якості транспортної компанії.
5. Система якості станції технічного обслуговування автомобілів.
6. Система якості служби маркетингу.
7. Система якості складу готової продукції.
8. Система якості пивного заводу.
9. Система якості освітньої установи.
10. Система якості молокопереробного підприємства.
11. Система якості мобільного зв’язку.
12. Система якості міні-пекарні.
13. Система якості медичного центру.
14. Система якості магазину промислових товарів.
15. Система якості м’ясопереробного підприємства.
16. Система якості консервного заводу.
17. Система якості кондитерської фабрики.
18. Система якості компанії поштового зв’язку.
19. Система якості інформаційної агенції.
20. Система якості інтернет-провайдера.
21. Система якості закладу освіти.
22. Система якості елеватора.
23. Система якості деревообробного комбінату.
24. Система якості відділення банку.

Бали	Умови отримання балів
10 балів	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 обґрунтовані.
9 балів	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.
8 балів	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.
7 балів	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.
6 балів	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.
5 балів.	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.
4 бали	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.
3 бали	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.
2 бали	Студент виконати практичне завдання не може, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуації, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні. Теоретичні запитання не розкриті.
1 бал	Студент виконати практичне завдання не може, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій. Теоретичні запитання не розкриті.

9. Контрольні роботи

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.

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.

Контрольна робота № 2 проводиться на тринадцятому семінарському занятті за темою у вигляді представлення характеристики та оцінювання якості одного товару у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

Оцінка	Умови отримання оцінки
5 «відмінно»	<ul style="list-style-type: none">- повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами;- все, що викладається повинно свідчити про глибоке розуміння і орієнтацію в явищах і процесах, що вивчаються;- правильні вичерпні відповіді на додаткові питання викладача, що мають мету з'ясувати ступінь розуміння студентом матеріалу, що ним викладається.
4 «добре»	<ul style="list-style-type: none">- 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;- при правильному і в цілому зв'язному викладі матеріалу, студент припускає у відповіді неточності, які виправляє сам або при першому зауваженні викладача;- недостатньо вичерпні відповіді на додаткові запитання викладача.
3 «задовільно»	<ul style="list-style-type: none">- 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;- відповіді на запитання дає не одразу, а тільки після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі;- не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається;- допускає грубі помилки або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача;- 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;- викладає матеріал не достатньо зв'язно і послідовно.
2 «незадовільно»	<ul style="list-style-type: none">- студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача;- 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.

10. Програмові вимоги з дисципліни

1. Якість як об'єкт управління.
2. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
3. Системний підхід до проблеми управління якістю товарів і послуг.
4. Сертифікація систем якості.
5. Принципи оцінки систем якості та їх критерії.
6. Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості»
 7. Показники якості товарів і послуг та їх класифікація.
 8. Основоположники концепцій управління якістю.
 9. Основні фактори, що впливають на якість товарів і послуг.
 10. Основні етапи розвитку систем якості.
 11. Міжнародний досвід управління якістю.
 12. Методи та засоби тотального управління якістю товарів і послуг.
 13. Комплексне управління якістю.
 14. Історія розвитку тотального управління якістю.
 15. Зміст управління якістю товарів і послуг.
 16. Зміна ставлення до якості товарів і послуг та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі.
 17. Забезпечення якості товарів і послуг.
 18. Економічні та правові аспекти управління якістю товарів і послуг.
 19. Вітчизняний досвід управління якістю.
 20. Аудит якості товарів і послуг.

11. Система поточного та підсумкового контролю результатів навчання

Методи навчання

1. Словесні (розповідь з елементами бесіди, бесіда, дискусії на заняттях, пояснення, лекція)
2. Наочні (демонстрація за допомогою мультимедійного обладнання різноманітних графічних матеріалів: графіків, діаграм, таблиць, схем)
3. Загальнонаукові методи (дедуктивний, індуктивний, синтез, аналіз)
4. Бінарні методи (словесно-інформаційний, словесно-проблемний, словесно-дослідницький)
5. Інтерактивні (метод роботи в малих групах, постановка проблемних питань і ситуацій, проблемно-пошукові (евристичні), дослідницькі)

Поточний контроль

Усне опитування на семінарських заняттях. 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.

Відвідання 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.

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.

Тестування. Студент опрацьовує питання, що призначені 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.

Максимальна оцінка за тестування становить 10 балів.

Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/>.

Перевірка виконання індивідуального завдання (презентації). 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 10 балів.

Умови допуску до підсумкового контролю

Студент повинен набрати не менше 25 балів у сумі за такі види робіт:

Поточний контроль (максимум 30 балів).

Самостійна робота (максимум 10 балів).

Індивідуальне завдання (максимум 10 балів).

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.

Підсумковий контроль

Підсумковою формою контролю є **Екзамен** (максимум 50 балів) проводиться у тестовій формі.

Структура екзаменаційного білета:

25 тестових питань у системі дистанційного навчання університету (d-learn.ru.if.ua). Результат відображається у відсотках, максимум 100%, при виставленні в журнал множитья на коефіцієнт 0,5. Максимальна оцінка за тестування становить 50 балів.

В умовах карантину ідентифікація здобувача вищої освіти відбувається з використанням програми ZOOM.

Розподіл балів, які отримують студенти

100 бальна – (50 балів протягом семестру та 50 балів за екзамен)

Поточне тестування та самостійна робота			Екзамен (Екзаменаційна робота)	Сума балів з навчальної дисципліни		
Модуль 1	Модуль 2					
Поточний контроль	Самостійна робота	Індивідуальне завдання	Тестування			
Усне опитування, тестування	Тестування (КРС)	Презентація				
30 балів	10 балів	10 балів				
50 балів			50 балів	100		

Додаткові бали:

- виступ з доповіддю на університетській студентській науковій конференції, участь у турнірах, олімпіадах, студентських конкурсах наукових робіт – 10 балів.

Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до Положення про порядок зарахування результатів неформальної освіти в університеті.

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.

Повторне складання екзаменів допускається не більше двох разів з кожної дисципліни:

один раз викладачеві (**талон №2**) усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії (**талон №3**) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів.

Здобувача вищої освіти, який не ліквідував академічну заборгованість у встановлені терміни без поважної причини, **відраховують** з університету за академічну неуспішність або за його згодою направляють на **повторне вивчення навчальної дисципліни** (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).

Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну

шкалу та ECTS за такою схемою

Шкала оцінювання для екзамену			
університетська		національна	шкала ECTS (ECTS)
90 – 100	5	відмінно	A
80-89	4	добре	B
70-79			C
60-69	3	задовільно	D
50-59			E
26-49	2	незадовільно з можливістю повторного складання	FX
1-25		незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F

12. Методичне забезпечення

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
2. Тексти лекцій.
3. Презентаційні матеріали до лекцій.
4. Завдання для семінарських занять.
5. Завдання для самостійної роботи та методичні рекомендації з її виконання.
6. Вказівки до виконання контрольних робіт.
7. Тести для поточного контролю знань студентів.
8. Критерії оцінювання знань студентів.
9. Екзаменаційні білети.
10. 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.

13.Рекомендована література

1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю [Текст] : текст лекцій для студентів спец. 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" / О. 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. Костюченко ; 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.

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.