

**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 всі спеціальності

Галузь 07 "Управління та адміністрування"

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

м. Івано-Франківськ - 2021

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання (компетентності)
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Управління якістю товарів і послуг
Викладач (-і)	Шеленко Діана Іванівна, проф., д.е.н., проф. теоретичної і прикладної економіки Ємець Ольга Іванівна доц., к.е.н. доц., теоретичної і прикладної економіки
Контактний телефон викладача	+380990662326 +380979040894
Е-mail викладача	diana.shelenko@pnu.edu.ua olha.yemets@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний, заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді та сайті кафедри https://ktipe.pnu.edu.ua/графік-проведення-консультацій/ .
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Управління якістю – аспекти виконання функції управління, що визначають <i>політику, цілі і відповідальність в області якості</i>, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як <i>планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості</i> в рамках системи якості.</p> <p>Об'єктом управління якістю – є показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг.</p> <p>Предметом 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"> 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю. 2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві. 3. Економіка якості на підприємствах. 	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<p>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 (послуг).</p> <p>Основними цілями вивчення дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.</p> <p>Відповідно до вимог освітньої програми студенти повинні:</p> <p><i>знати:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність у галузі якості, їх призначення та особливості застосування. <p><i>вміти:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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; визбирати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у 	

галузі якості і функціонування системи якості; розробляти механізм управління економікою якості.							
4. Результати навчання і компетентності							
Результати навчання							
ПРН 7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.							
ПРН 12. Володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.							
ПРН 15. Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.							
ПРН 19. Застосовувати знання й уміння для забезпечення ефективної організації зовнішньоекономічної діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур з урахуванням ринкової кон'юнктури і діючих правових норм.							
Компетентності							
ІК 1. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та проблеми у сферах підприємницької, торговельної та біржової діяльності або в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідних наук і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.							
ЗК 7. Здатність працювати в команді.							
СК 5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.							
СК 9. Здатність до організації зовнішньоекономічної діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур.							
5. Організація навчання							
Обсяг навчальної дисципліни 90 год							
Вид заняття			Загальна кількість годин				
Лекції			16				
семінарські заняття			14				
самостійна робота			60				
Ознаки курсу							
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий				
5	Всі спеціальності	2, 3, 4	вибірковий				
Тематика курсу							
Тема		кількість год.					
		Денна форма			Заочна форма		
		лекції	семінари	самостійна робота	лекції	семінари	самостійна робота
Тема 1. Стандартизація термінології у галузі управління якістю.		2		4	2		4
Тема 2. Основні проблеми управління якістю.			2	4			6
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю.		2		4			6
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.			2	4		2	4
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.				6			6
Тема 6. Системи управління якістю.		2	2	2	2		4
Тема 7. Система якості у		2		4			6

стандартах ISO серії 9000						
Тема 8. Статистичні методи контролю якості.	2	2	2			6
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).		2	4		2	4
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2		4	2		6
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2	2	2			2
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.			6		2	6
Тема 13. Аудит якості та премії якості.	2		4			4
Тема 14. Управління якістю в сільському господарстві.		2	4	2		4
ІНДЗ			6			6
Усього годин	16	14	60	6	4	80

6. Система оцінювання курсу

Загальна система оцінювання курсу	100 бальна – (50 балів протягом семестру та 50 балів за екзамен)				
	Поточне тестування та самостійна робота			Екзаменаційна робота (екзамен)	Сума балів з навчальної дисципліни
	Модуль 1		Модуль 2		
	Змістовий модуль 1 поточний контроль	Змістовий модуль 2 Самостійна робота	Змістовий модуль 3 Індивідуальне науково-дослідне завдання		
	Теми 1-14	Теми 1-14	Теми 1-14	Теми 1-14	
	30	10	10	50	100
Семінарські заняття	Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час семінарських занять сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих). Середній бал за поточний контроль переводиться у 30 бальну шкалу.				
Самостійна робота	Студент опрацьовує питання, що призначені для самостійного вивчення і для контролю проходить тестування в системі дистанційного навчання (дві спроби – кращий результат). Максимальна кількість балів за тестування становить 10 балів.				
Вимоги до письмової роботи	Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального науково-дослідного завдання (ІНДЗ). Студент бере за основу 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. Розробляє та оформляє роботу “Політика підприємства в сфері якості” на аркуші формату А4 і приносить на останнє семінарське заняття. Максимальна кількість балів за ІНДЗ становить 10 балів.				
Умови допуску до підсумкового контролю	Студент повинен набрати не менше 25 балів у сумі за три змістові модулі: ЗМ 1. Поточний контроль (1-30 балів). ЗМ 2. Самостійна робота (1-10 балів). ЗМ 3. Індивідуальне науково-дослідне завдання (1-10 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.

7. Політика курсу

Підсумковою формою контролю є екзамен, який проводиться виключно у письмовій формі. Максимальна кількість 50 балів за екзаменаційну роботу. Структура білета включає 5 завдань. Правильна відповідь на кожне питання білету оцінюється максимум в 10 балів.

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.

Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Положенням про запобігання та виявлення плагіату у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/>.

Відвідання занять є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски семінарських занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях, при цьому оцінка не ставиться, а нб округляється.

8. Рекомендована література

1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю [Текст] : текст лекцій для студентів спец. 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність". Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". Харків : Точка, 2017. 189 с.

2. Кузнецова І. О., Карпенко Ю. В. Управління якістю [Текст] : [навч. посіб.]; [Одес. нац. екон. ун-т]. Харків : ПромАрт, 2018. 262 с.

3. Кузьміна Т. О., Євтушенко В. В. Системи управління якістю [Текст] : навч. посіб. Херсон : Олді-Плюс, 2018. 499 с.

4. Макаренко Н. О., Гринь О. Г. Основи керування якістю продукції [Текст] : посіб. для практич. занять і самост. роботи. Краматорськ : ДДМА, 2019. 256 с.

5. Назаренко В. О., Герман Н. В. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. 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.] / 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., Гордієнко І. М., Романова Т. А. Методологія управління якістю продукції [Текст] : навч. посіб.; 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; Одес. нац. екон. ун-т. Одеса : ОНЕУ, 2019. 378 с.

11. Шеленко Д., Баланюк В., Цуркан Х. Основні шляхи підвищення якості продукції. Сталій розвиток аграрної сфери: інженерно-економічне забезпечення: мат. III Міжнар. наук.-практ. конф. (20 жовтня 2021 р. м. Бережани). Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. С. 134-136.

Наочні матеріали

12. Ємець О.І. Управління якістю: методичні вказівки для семінарських занять. Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2019. – 24 с.

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

Викладач

Шеленко Д.І.
Ємець О.І.