

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



Економічний факультет

Кафедра підприємництва, торгівлі та прикладної економіки

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Спеціальність 076 Підприємництво та торгівля

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 2 від 10 жовтня 2023 р.

м. Івано-Франківськ – 2023

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Управління якістю товарів і послуг
Викладач (-і)	Шеленко Діана Іванівна, д.е.н., проф. кафедри підприємництва, торгівлі та прикладної економіки
Контактний телефон викладача	+380990662326
Е-mail викладача	diana.shelenko@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний, заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на сайті кафедри https://kptpe.pnu.edu.ua/hrafik-provedennia-konsultatsij/
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Управління якістю товарів і послуг – 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, забезпечення якості і поліпшення якості в рамках системи якості.</p> <p>Предмет дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» – є вивчення навчальної дисципліни управління якістю є створення і впровадження систем якості відповідних міжнародним стандартам серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.</p> <p>Об’єкт дослідження «Управління якістю товарів і послуг» – є показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг.</p> <p>Пререквізити: Поведінка споживачів, Менеджмент, Товарознавство.</p> <p>Постреквізити: Експертна оцінка товарів і послуг, Інноваційна діяльність підприємства.</p>	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<p>Мета «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; вибирати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості і функціонування системи якості; розробляти механізм управління економікою якості. 	

4. Програмні компетентності та результати навчання

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.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК1. Критичне осмислення теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності.

СК2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.

СК5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.

Результати навчання

ПРН2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН5. Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

ПРН11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

ПРН15. Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	14
семінарські заняття	32
самостійна робота	44

Ознаки навчальної дисципліни

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
7	076 Підприємництво та торгівля	4	нормативний

Тематика навчальної дисципліни

Тема	кількість год.					
	Денна форма			Заочна форма		
	лекції	семінарські	самостійна	лекції	семінарські	самостійна
	ї	кі	а робота	ї	кі	а робота
Тема 1. Стандартизація термінології у галузі управління якістю.		2	2		2	
Тема 2. Основні проблеми управління якістю.	2	2	2	2		
Тема 3. Міжнародний досвід управління		2	2		2	

якістю.						
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.	2	2	2			
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.		2	2		2	
Тема 6. Системи управління якістю.	2	2	2			
Тема 7. Система якості у стандартах ISO серії 9000		2	2		2	
Тема 8. Статистичні методи контролю якості.	2	2	2			
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).		2	2			
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2	4	4		2	
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.		2	4			
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.	2	4	4	2		
Тема 13. Аудит якості та премії якості.	2	4	4			
Індивідуальне завдання			10			10
Усього годин	14	32	44	4	12	74

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	100 бальна – (50 балів протягом семестру та 50 балів за екзамен) Поточний контроль 0-30 балів; Самостійна робота 0-10 балів; Індивідуальне завдання 0-10 балів; Екзамен 0-50 балів.				
	Поточне тестування та самостійна робота			Екзамен	Сума балів з навчальної дисципліни
	Модуль 1	Модуль 2			
	Поточний контроль	Самостійна робота	Індивідуальне завдання	Екзаменаційна робота	100
	Усне опитування, тестування	Тестування (КРС)	Презентація		
	30 балів	10 балів	10 балів		
50 балів			50 балів		
Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою					

Шкала оцінювання для екзамену			
університетська	національна		шкала ECTS (ЄКТС)
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

Вимоги до письмової роботи	<p>Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального науково-дослідного завдання (ІНДЗ).</p> <p>Студент бере за основу 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 позиції.</p> <p>Розробляє та оформляє роботу “Політика підприємства в сфері якості” на аркуші формату А4 і приносить на останнє семінарське заняття.</p> <p>Індивідуальні завдання (ІЗ) виконується у вигляді презентації від 5 до 10 слайдів з вказанням назви завдання, шифру групи та прізвища виконавця. Розподіл завдань здійснює викладач в межах групи або лекційного потоку (згідно порядкового номеру чи іншим способом (можна використати метод роботи в малих групах), координатор староста.</p> <p>Оформляють ІЗ у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін. (захист відбувається на останньому практичному занятті, презентація надсилається викладачу на електронну пошту).</p> <p>Максимальна оцінка за ІЗ становить 10 балів.</p>						
Семінарські заняття	<p>Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час семінарських занять (або тестування в системі дистанційного навчання) сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих).</p> <p>Поточне тестування по окремих темах може проводитись у системі дистанційного навчання – результат відображається у відсотках, максимум 100%.</p> <p>Середній бал за поточний контроль переводиться у 30 бальну шкалу.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Оцінка</th> <th style="text-align: center;">Умови отримання оцінки</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">5 «відмінно»</td> <td> <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. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">4 «добре»</td> <td>- студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для</td> </tr> </tbody> </table>	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»	- студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для
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»	- студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для						

		<p>з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, відповідає лише з деякою допомогою викладача чи колег;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<p style="text-align: center;">3 «задовільно»</p>	<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.
	<p style="text-align: center;">2 «незадовільно»</p>	<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.
<p>Вимоги до контрольної роботи</p>	<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).</p> <p>Контрольна робота № 1 проводиться на семінарському занятті за темою «Управління якістю в сільському господарстві» у вигляді розв'язування задач за допомогою програми Excel.</p> <p>Контрольна робота № 2 проводиться на семінарському занятті за темою «Сертифікація систем якості підприємства» у вигляді розв'язування задач за допомогою програми Excel.</p>	
<p>Самостійна робота</p>	<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>	
<p>Умови допуску до підсумкового контролю</p>	<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</p>	

	<p>декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою підприємництва, торгівлі та 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>Підсумковою формою контролю є екзамен (максимум 50 балів), на якому студент презентує ідею свого майбутнього бізнесу.</p> <p>Повторне складання екзаменів допускається не більше двох разів з кожної дисципліни:</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>В умовах карантину чи військового стану ідентифікація здобувача вищої освіти відбувається з використанням програми ZOOM.</p>
7. Політика навчальної дисципліни	
<p>Письмові роботи. Виконання індивідуального завдання “Основні напрями і показники розвитку зовнішньоекономічної діяльності України” оформляють у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін.</p> <p>Академічна доброчесність. Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/.</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>Неформальна освіта. Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2022/11/neformalna-osvita.pdf</p> <p>Використання штучного інтелекту (ШІ) дозволяється як допоміжного інструменту.</p> <p>Додаткові бали +10 балів за участь у конференції: виступ або тези; до 10 балів за сертифікат неформальної освіти.</p>	
8. Рекомендована література	
<p>Нормативно-правові документи</p> <p>1. Господарський кодекс України від 16.01.2003, № 436-IV із змінами та доповненнями. URL: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=436-15 (дата звернення: 19.08. 2023).</p> <p style="text-align: center;">Наукові публікації</p> <p>2. Кузнецова І. О., Карпенко Ю. В. Управління якістю [Текст] : [навч. посіб.]; [Одес. нац. екон. ун-т]. Харків : ПромАрт, 2018. 262 с.</p> <p>3. Кузьміна Т. О., Євтушенко В. В. Системи управління якістю [Текст] : навч. посіб. Херсон : Олді-Плюс, 2018. 499 с.</p> <p>4. Макаренко Н. О., Гринь О. Г. Основи керування якістю продукції [Текст] : посіб. для практич. занять і самост. роботи. Краматорськ : ДДМА, 2019. 256 с.</p> <p>5. Шеленко Д.І., Матковський П.Є., Ємець О.І. Управління витратами виробництва у системі контролінгу підприємницьких структур. IV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції "Актуальні проблеми сучасного бізнесу: фінансовий та управлінський аспекти", 22-23 березня 2022 р., м. Дубляни, Львів: ЛНУП, 2022. С. 210-212.</p>	

6. Траченко Л. А. Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу [Текст] : монографія; Одес. нац. екон. ун-т. Одеса : ОНЕУ, 2019. 378 с.

7. 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.

8. Баланюк І.Ф., Шеленко Д.І., Ліба Н.С., Приймак Х.М. Наукові дослідження поведінки споживачів при просуванні товару за маркетинговим проектом та економічний контроль за управлінням бізнесу. Наукові інновації та передові технології». Серія «Економіка». 2023. Вип. № 11(25). С. 343-353. DOI [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11\(25\)-343-353](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11(25)-343-353). URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/6280/6313>

9. Шеленко Д.І., Семанів П.М. Напрями продовольчого забезпечення товарами і послугами жителів сільських територій. Розвиток аграрного сектору та сільських територій в умовах воєнного часу й повоєнного відновлення України : Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Київ, 28 вер. 2023 р. / Редкол.: Ю.О. Лупенко, М. І Пугачов, О. М. Нечипоренко та ін. Київ: ННЦ «ІАЕ», 2023. С. 155-157. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10022492>

Наочні матеріали

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

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

Викладач



Шеленко Д. І.

Професор кафедри підприємництва, торгівлі та прикладної економіки