

**Центральноукраїнський національний технічний університет**  
**Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності**



**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з  
науково-  
педагогічної роботи  
КИРИЧЕНКО А.М.

08 2024 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Управління якістю**

Спеціальність 076 «Підприємництво та торгівля»  
Освітньо-професійна програма:  
«Підприємництво та торгівля у SMART-середовищі»  
Економічний факультет

2024 – 2025 навчальний рік

Розробник: канд. екон. наук, доцент Заярнюк Олексій Васильович

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності

Протокол від “30”серпня 2024 року № 1а

Зав кафедри економіки,  
менеджменту та комерційної діяльності: к.е.н., доцент РЯБОВОЛИК Т.Ф.

\_\_\_\_\_  
(підпис) (РЯБОВОЛИК Т.Ф.)

Декан економічного факультету: д.е.н., проф. ШАЛІМОВА Н.С.

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ШАЛІМОВА Н.С.)

## 1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників                                                                      | Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень                                                          | Характеристика навчальної дисципліни |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                              |                                                                                                           | денна форма навчання                 | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів – 4                                                                       | 07 «Управління та адміністрування»                                                                        | Спеціальної (фахової) підготовки     |                       |
| Загальна кількість годин - 120                                                               | Спеціальність:<br>076 «Підприємництво та торгівля»<br>ОПП «Підприємництво та торгівля у SMART-середовищі» | <b>Рік підготовки:</b>               |                       |
|                                                                                              |                                                                                                           | 1-й                                  | 1-й                   |
|                                                                                              |                                                                                                           | <b>Семестр</b>                       |                       |
|                                                                                              |                                                                                                           | 1-й                                  | 1-й                   |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3; самостійної роботи здобувача – 4,5 | Другий (магістерський)                                                                                    | <b>Лекції</b>                        |                       |
|                                                                                              |                                                                                                           | 32 год.                              | 4 год.                |
|                                                                                              |                                                                                                           | <b>Практичні, семінарські</b>        |                       |
|                                                                                              |                                                                                                           | 16 год.                              | 2 год.                |
|                                                                                              |                                                                                                           | <b>Лабораторні</b>                   |                       |
|                                                                                              |                                                                                                           | -                                    | -                     |
|                                                                                              |                                                                                                           | <b>Самостійна робота</b>             |                       |
|                                                                                              |                                                                                                           | 72 год.                              | 114 год.              |
|                                                                                              |                                                                                                           | Вид контролю: екзамен                |                       |

Мова навчання: українська

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у здобувачів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю в умовах смарт-середовища для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

**Завдання вивчення дисципліни є отримання здобувачами знань про:**

- термінологію з управління якістю в умовах смарт-середовища;
- проблеми якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни;
- вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю товарів в умовах сталого розвитку;
- створення і впровадження систем якості товарів;
- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів;
- правила розроблення систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;
- економічні проблеми якості.

**Передумови для вивчення дисципліни (структурно-логічна схема підготовки фахівця):** Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна

вивчається паралельно з викладанням наступних дисциплін: «Психологія розвитку та самоменеджменту», «Business communication in professional and public activities», «Цивільний захист», «Підприємництво в смарт-середовищі», «Інноваційні методи мотивації персоналу», «Технології управління торговельною діяльністю в диджитал сфері», «Економічна діагностика та інформаційні технології».

**У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:**

### **Інтегральна компетентність**

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва та торгівлі або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

### **Загальні компетентності**

- ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- ЗК 5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.
- ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

### **Спеціальні компетентності**

СК 1. Здатність розробляти та реалізовувати стратегію розвитку підприємницьких та торговельних структур.

СК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій та торговельній діяльності.

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

СК 6. Здатність планувати та організовувати діяльність організацій з урахуванням вимог смарт-середовища, використовувати технології та методи управління інноваціями у стратегічному і тактичному вимірах на засадах сталого розвитку.

СК 7. Здатність обирати і використовувати методи та технології для ведення підприємницької та торговельної діяльності із застосуванням цифрових інструментів та засобів PR-менеджменту.

### **Програмні результати навчання**

ПРН 2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва і торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення.

ПРН 5. Професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва та торгівлі.

ПРН 6. Розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПРН 8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких та торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

ПРН 9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької та торговельної діяльності.

ПРН 10. Вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких і торговельних структур за умов невизначеності та ризиків.

ПРН 13. Визначати основні тренди підприємницької та торговельної діяльності у смарт-середовищі, управляти інноваціями в стратегічному та тактичному вимірі в контексті сталого розвитку.

## **3. Програма навчальної дисципліни**

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1**

### **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА СТАНДАРТИ СИСТЕМИ ЯКОСТІ**

#### **Тема 1. Якість як об'єкт управління в умовах смарт-середовища.**

Поняття якості. Якість як об'єкт управління. Основоположники концепцій управління якістю. Показники якості та їх класифікація. Взаємозв'язок загального менеджменту і менеджменту якості.

#### **Тема 2. Сучасні проблеми управління якістю.**

Комплексне управління якістю через зміну свідомості. Зміст управління якістю продукції. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції.

#### **Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю в умовах сталого розвитку.**

Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі. Особливості управління якістю в Японії. Особливості управління якістю в США. Особливості управління якістю в європейських країнах.

#### **Тема 4. Базова концепція загального управління якістю.**

Поняття «загальне управління якістю» (TQM). Основні принципи, що лежать в основі TQM. Застосування системи TQM в компаніях різних сфер торговельної діяльності.

#### **Тема 5. Нові моделі систем управління якістю.**

Основні етапи розвитку систем якості. Шляхи створення, впровадження систем менеджменту якості і забезпечення їх працездатності. Інтегровані системи менеджменту.

#### **Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000.**

Огляд стандартів систем менеджменту. Огляд сімейства ISO 9000. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:1994. Системи менеджменту якості. Вимоги до системи якості згідно зі стандартом ISO 9001:1994. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту. Міжнародний стандарт OHSAS 18001. Система управління професійною безпекою і здоров'ям. Міжнародний стандарт SA 8000:2001. Соціальна відповідальність. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2**

### **ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ВИТРАТИ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ, ЇХ ОБЛІК ТА АУДИТ**

#### **Тема 7. Методи контролю якості у цифровому середовищі.**

Сутність методів контролю якості. Цифрові інструменти контролю якості.

#### **Тема 8. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).**

Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості». Діаграма спорідненості (ДС). Діаграма взаємозв'язків (ДВ). Деревовидна діаграма (ДД). Матрична діаграма (МД). Стрілкова діаграма (СД). Діаграма планування здійснення процесу (PDPC). Аналіз матричних даних (матриця пріоритетів). Експертні методи вирішення проблем якості. Методи Тагуті. Розгортання функції якості (QFD-методологія). Методологія «Шість сигм». Система «Упорядкування» або «5S». Бенчмаркінг. Реінжиніринг бізнес-процесів і організацій.

**Тема 9. Сертифікація сучасних систем якості українських торговельних компаній.**

Передумови й умови сертифікації систем менеджменту якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.

**Тема 10. Витрати на якість та їх класифікація.**

Структура витрат на якість. Класифікація витрат на якість. Інформаційна база аналізу витрат на якість продукції. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість.

**Тема 11. Облік витрат на якість в умовах TQM.**

Управління витратами на якість. Оцінка втрат від низької якості продукції (послуг) та ефективності проєктів його поліпшення. Оцінка витрат, пов'язаних з якістю, за моделлю RAF. Модель вартості процесу. Оптимізація рівня якості і витрат на нього.

**Тема 12. Аудит якості та премії якості.**

Види й цілі аудитів (перевірок). Етапи перевірок систем менеджменту. Світова практика присудження нагород за якість. Практика присудження нагород за якість в Україні.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

| Назви тем                                                                                                 | Кількість годин |              |           |          |          |           |              |              |          |     |     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------|----------|----------|-----------|--------------|--------------|----------|-----|-----|------------|
|                                                                                                           | денна форма     |              |           |          |          |           | Заочна форма |              |          |     |     |            |
|                                                                                                           | усього          | у тому числі |           |          |          |           | усього       | у тому числі |          |     |     |            |
|                                                                                                           |                 | л            | п         | лаб      | інд      | с.р.      |              | л            | п        | лаб | інд | с.р.       |
| 1                                                                                                         | 2               | 3            | 4         | 5        | 6        | 7         | 8            | 9            | 10       | 11  | 12  | 13         |
| <b>Змістовний модуль 1. Теоретичні основи систем управління якістю та стандарти системи якості</b>        |                 |              |           |          |          |           |              |              |          |     |     |            |
| Тема 1. Якість як об'єкт управління в умовах смарт-середовища.                                            | 8               | 2            | 1         | -        | -        | 6         | 5            | 1            | -        | -   | -   | 4          |
| Тема 2. Сучасні проблеми управління якістю.                                                               | 8               | 2            | 1         | -        | -        | 6         | 10           | -            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю в умовах сталого розвитку.                    | 10              | 4            | 1         | -        | -        | 5         | 10           | -            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 4. Базова концепція загального управління якістю.                                                    | 10              | 4            | 1         | -        | -        | 5         | 11           | 1            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 5. Нові моделі систем управління якістю.                                                             | 8               | 2            | 1         | -        | -        | 5         | 11           | -            | 1        | -   | -   | 10         |
| Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000.                                                       | 10              | 4            | 1         | -        | -        | 5         | 10           | -            | -        | -   | -   | 10         |
| <b>Змістовний модуль 2. Інструменти управління якістю, витрати на якість продукції, їх облік та аудит</b> |                 |              |           |          |          |           |              |              |          |     |     |            |
| Тема 7. Методи контролю якості у цифровому середовищі.                                                    | 12              | 2            | 2         | -        | -        | 10        | 11           | 1            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 8. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD).                         | 14              | 4            | 2         | -        | -        | 8         | 10           | -            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 9. Сертифікація сучасних систем якості українських торговельних компаній.                            | 10              | 2            | 2         | -        | -        | 6         | 11           | 1            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 10. Витрати на якість та їх класифікація.                                                            | 10              | 2            | 2         | -        | -        | 6         | 11           | -            | 1        | -   | -   | 10         |
| Тема 11. Облік витрат на якість в умовах TQM.                                                             | 10              | 2            | 1         | -        | -        | 7         | 10           | -            | -        | -   | -   | 10         |
| Тема 12. Аудит якості та премії якості.                                                                   | 10              | 2            | 1         | -        | -        | 7         | 10           | -            | -        | -   | -   | 10         |
| <b>Усього годин</b>                                                                                       | <b>120</b>      | <b>32</b>    | <b>16</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>72</b> | <b>120</b>   | <b>4</b>     | <b>2</b> |     |     | <b>114</b> |

### 5. Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми                                                               | Кількість годин      |                       |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
|       |                                                                          | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| 1     | Стандартизація термінології в галузі управління якістю                   | 1                    | -                     |
| 2     | Основні проблеми управління якістю                                       | 1                    | -                     |
| 3     | Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю                      | 1                    | -                     |
| 4     | Базова концепція загального управління якістю                            | 1                    | -                     |
| 5     | Системи управління якістю                                                | 1                    | 1                     |
| 6     | Система якості в стандартах ISO серії 9000                               | 1                    | -                     |
| 7     | Статистичні методи контролю якості                                       | 2                    | -                     |
| 8     | Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD) | 2                    | -                     |
| 9     | Сертифікація систем якості підприємства                                  | 2                    | -                     |
| 10    | Витрати на якість та їх класифікація                                     | 2                    | 1                     |
| 11    | Облік витрат на якість в умовах TQM                                      | 1                    | -                     |
| 12    | Аудит якості та премії якості                                            | 1                    | -                     |
|       | <b>Разом</b>                                                             | <b>16</b>            | <b>2</b>              |

### 6. Самостійна робота

| № з/п | Назва теми                                                               | Кількість годин      |                       |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
|       |                                                                          | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| 1     | Стандартизація термінології в галузі управління якістю                   | 6                    | 4                     |
| 2     | Основні проблеми управління якістю                                       | 6                    | 10                    |
| 3     | Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю                      | 5                    | 10                    |
| 4     | Базова концепція загального управління якістю                            | 5                    | 10                    |
| 5     | Системи управління якістю                                                | 5                    | 10                    |
| 6     | Система якості в стандартах ISO серії 9000                               | 5                    | 10                    |
| 7     | Статистичні методи контролю якості                                       | 10                   | 10                    |
| 8     | Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD) | 8                    | 10                    |
| 9     | Сертифікація систем якості підприємства                                  | 6                    | 10                    |
| 10    | Витрати на якість та їх класифікація                                     | 6                    | 10                    |
| 11    | Облік витрат на якість в умовах TQM                                      | 7                    | 10                    |
| 12    | Аудит якості та премії якості                                            | 7                    | 10                    |
|       | <b>Разом</b>                                                             | <b>72</b>            | <b>114</b>            |

### 7. Індивідуальні завдання

При вивченні дисципліни «Управління якістю» здобувачам вищої освіти запропоновано виконувати наступні індивідуальні завдання:

- реферат з теми (модуля) або вузької проблематики;
- розв'язування та складання ситуативних задач різного рівня з теми (модуля) або курсу;
- учать в науково-практичних конференціях, або публікація статей на тематику згідно плану курсу;
- написання авторського есе;
- створення презентацій на задану тему.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) включає додаткову роботу здобувача протягом навчального семестру. Метою ІНДЗ є самостійне детальне дослідження окремих проблем управління якістю, а також систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань здобувача з дисципліни, розвиток навичок самостійної роботи.

ІНДЗ з дисципліни «Управління якістю» передбачає написання здобувачами освіти науково-пошукових робіт, підготовку повідомлень та презентацій, аналітичний огляд наукових публікацій за заданою тематикою, підготовку матеріалів до науково-практичних студентських конференцій.

*Написання науково-пошукової роботи або презентації* створює для здобувачів освіти можливість самостійно досліджувати інформаційні джерела, в яких висвітлюються проблеми впровадження у господарську практику, узагальнювати представлену інформацію та виділяти основне, вивчати і давати оцінку основним проблемам, шукати шляхи та висловлювати пропозиції щодо їх подолання.

*Аналітичний (критичний) огляд наукових публікацій за заданою тематикою* розвиває навички самостійної науково-дослідної та практичної роботи, дозволяє здобувачу критично проаналізувати погляди різних науковців на певну проблему, узагальнити опрацьовані дані, висловити та обґрунтувати власну точку зору на вирішення проблеми, що загалом сприяє розвитку та поглибленню у здобувача наукового і практичного інтересу до майбутньої професійної діяльності.

Здобувачі, що бажають прийняти участь у науковій роботі, можуть підготувати *матеріали для участі у науково-практичних студентських конференціях*. Для самостійної роботи пропонується написання тез доповіді або наукової статті для здобувачів, які зацікавлені у поглибленому вивченні дисципліни.

Орієнтовна структура індивідуальних навчально-дослідних завдань для здобувачів:

- вступ (зазначається тема, мета та завдання роботи);
- теоретичне обґрунтування (виклад базових теоретичних положень, законів, принципів тощо, на основі яких виконується завдання);
- основні результати роботи та їх обговорення (подаються статистичні або якісні результати роботи, схеми, малюнки, моделі, описи, систематизована реферативна інформація та її аналіз тощо);
- висновки;
- список використаних джерел.

#### **Теми індивідуальних завдань**

1. Вплив війни на систему управління якістю підприємницьких структур.
2. Управління якістю професійної підготовки кадрів у сфері підприємництва.
3. Організаційні аспекти управління якістю аудиторських послуг.
4. Класифікація документів у системі управління якістю підприємства.
5. Розробка системи державного управління якістю в сфері торгівлі.
6. Формування інноваційних організаційних структур управління якістю.
7. Критеріальний підхід до управління якістю в мультипроектному середовищі проектно-орієнтованих компаній.
8. Місія як інструмент управління якістю проєктів розвитку у галузі підприємництва.
9. Стандарти організації як інструмент системи управління якістю.
10. Розробка механізму стратегічного управління якістю в торговельному підприємстві.
11. Розвиток державних систем та механізмів управління якістю процесів підготовки кваліфікованих фахівців.
12. Упровадження системи управління якістю послуг на торговельних підприємствах України.
13. Стандартизація і сертифікація як важливий інструмент управління якістю продукції підприємства.
14. Управління якістю дестинації як фактор забезпечення сталого розвитку України.
15. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства.

16. Побудова моделі інтеграції системи управління якістю та збалансованої системи показників.
17. Нові підходи до здійснення аудитів систем управління якістю та їх застосування в органі з сертифікації.
18. Особливості створення і впровадження систем управління якістю на торгівельному підприємстві.
19. Система управління якістю обслуговування клієнтів підприємства торгівлі у сфері послуг.
20. Ідентифікація національних економічних пріоритетів у сфері торгівлі.

## **8. Методи навчання**

Під час викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» застосовуються наступні методи:

- словесні (лекції, бесіди);
- наочні, під час лекцій (інформаційних, аналітичних, проблемних) та практичних занять, в тому числі з використанням мультимедійного забезпечення та інших ТЗН;
- практичні, під час виконання практичних робіт, задач, вправ;
- інтерактивні методи навчання під час проведення опитування, аналізу практичних ситуацій, дискусії, мозкового штурму, ділових ігор, розгляду кейс-стаді
- інноваційні, зокрема проєктно-дослідницький метод; інтегровані методи; заняття із використанням ІКТ. Застосовуються наступні інформаційно-комунікаційні технології та діджитал-інструменти: цифрові інструменти Google, програмні продукти від Microsoft, програмне забезпечення для проведення опитувань Kahoot, Mentimeter, хмарний презентаційний сервіс Canva, он-лайн дошка Padlet.
- методи дистанційного навчання за допомогою платформ: Moodle та Zoom.

## **9. Критерії та засоби оцінювання**

Протягом семестру здобувач може отримати max. 60 балів, 40 балів виносяться на іспит. По поточному контролю здобувач може набрати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, тестування, презентації індивідуальних завдань, вирішення практичних задач та кейсів.

При виставленні загальної оцінки за іспит враховуються результати навчальної роботи здобувача протягом семестру.

Критерії оцінки іспиту:

оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) заслуговує здобувач, який:

- всебічно, систематично і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;
- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;
- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку «добре» (82-89 балів, В) – заслуговує здобувач, який:

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;

- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;
- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправляє, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;
- оцінку «добре» (74-81 бал, C) заслуговує здобувач, який:
  - в загальному роботу виконав, але відповідає на екзамені з певною кількістю помилок;
  - вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;
  - опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;
- оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує здобувач, який:
  - знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;
  - виконує завдання, але при рішенні допускає значну кількість помилок;
  - ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;
  - допускає на заняттях чи екзамені помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.
- оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує здобувач, який:
  - володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.
- оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який:
  - виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.
- оцінку «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється студенту, який:
  - володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;
  - допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;
  - не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ЄКТС | Оцінка за національною шкалою                              |                                                             |
|----------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                                              |             | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики         | для заліку                                                  |
| 90-100                                       | A           | відмінно                                                   | зараховано                                                  |
| 82-89                                        | B           | добре                                                      |                                                             |
| 74-81                                        | C           |                                                            |                                                             |
| 64-73                                        | D           | задовільно                                                 |                                                             |
| 60-63                                        | E           |                                                            |                                                             |
| 35-59                                        | FX          | незадовільно з можливістю повторного складання             | не зараховано з можливістю повторного складання             |
| 1-34                                         | F           | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

### 10. Рекомендовані джерела інформації

1. Басва О.І. Теоретичні основи формування системи управління якістю на підприємстві. Економічний простір. 2024. №190. С. 132-135.
2. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
3. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.
5. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
6. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
7. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
8. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
9. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.
10. ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.
11. ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості. Терміни та визначення.
12. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 1. Перевірка.
13. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
14. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 3 Управління програмами перевірок.
15. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
16. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. – Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
17. 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.
18. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
19. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
20. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
21. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
22. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
23. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.
24. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
25. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. – Ч. 1. Настанови.
26. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. – Ч. 1. Настанови щодо послуг.
27. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2019 р. – 205 с.
28. Калашнікова Х.І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / Х. І. Калашнікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. – 138 с.
29. Лойко Д.П. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. 2-е вид. / Д.П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. Львів: «Магнолія 2006», 2024. – 336 с.
30. Майданович В.В. Теоретичні основи визначення поняття управління якістю на підприємстві в сучасних умовах. Інвестиції: практика та досвід. 2024. №15. С. 183-187.

31. Полковниченко Л.М. Система управління якістю як важлива складова стратегії підприємства. Ефективна економіка. 2023. №11.
32. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
33. Управління якістю: навчальний посібник / Г.І. Капінос, І.В. Грабовська. – К. : Видавництво «Кондор», 2016. – 278 с.

### ***11. Інформаційні ресурси***

1. <http://www.kmu.gov.ua> – урядовий портал Кабінету Міністрів України
2. <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/index> – законодавство України
3. <http://www.bank.gov.ua> – Національний банк України
4. <http://www.me.gov.ua> – Міністерство економіки України
5. <http://www.minfin.gov.ua> – Міністерство фінансів України
6. <http://www.ukrstat.gov.ua> – Державна служба статистики України
7. <http://www.niss.gov.ua> – Національний інститут стратегічних досліджень
8. <http://www.nbuv.gov.ua> – Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського
9. <http://pidruchniki.ws> – бібліотека українських підручників
10. <http://www.economy.nauka.com.ua> – журнал «Ефективна економіка»
11. <http://economy.kpi.ua> – економічний вісник НТУУ КПІ
12. <http://www.management.com.ua/> – інтернет-портал для управлінців
13. <http://personal.in.ua/> – Персонал. Журнал інтелектуальної еліти
14. <http://www.rbc.ua/> Інформаційне агентство «РБК-Україна»