

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КОРАБЛЕБУДУВАННЯ  
імені адмірала Макарова

ХЕРСОНСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра економіки

О8859



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Program of the Discipline**

**«Управління якістю»**

**«Quality management»**

рівень вищої освіти *другий магістерський*

тип дисципліни *обов'язкова*

мова(и) викладання *українська*

**Херсон – 2022 рік**

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» є однією із складових комплексної підготовки здобувачів вищої освіти галузі знань – 07 «Управління та адміністрування», спеціальності – 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», освітньо-професійної програми – «Бізнес і приватне підприємництво».

«12» травня 2022 року – 24 с.

Розробник: Година Олена Володимирівна, старший викладач кафедри економіки.

*Проект* робочої програми навчальної дисципліни «Управління якістю» розглянуто на засіданні кафедри економіки.

Протокол № 06 від «13» травня 2022 р.

*Завідувач кафедри*

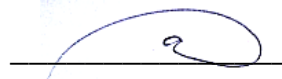


О.Е. Ломоносова

*Проект* робочої програми навчальної дисципліни «Управління якістю» розглянуто методичною радою ХННІ НУК.

Протокол №10 від «19» травня 2022 р.

*Голова методичної ради ХННІ НУК*



О.М. Дудченко

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» затверджено методичною радою ХННІ НУК.

Протокол №10 від «19» травня 2022 р.

*Голова методичної ради ХННІ НУК*



О.М. Дудченко

*Проект* робочої програми навчальної дисципліни «Управління якістю» узгоджено з гарантом освітньої програми

*Гарант освітньої програми:*

«Бізнес і приватне підприємництво»

д.е.н., професор



О.Е. Ломоносова

© ХННІ НУК, 2022

## ЗМІСТ

Вступ .....	4
1. Опис навчальної дисципліни .....	6
2. Мета навчальної дисципліни .....	7
3. Передумови для вивчення дисципліни .....	7
4. Очікувані результати навчання .....	7
5. Програма навчальної дисципліни.....	8
6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування .....	14
7. Форми поточного та підсумкового контролю.....	15
8. Критерії оцінювання результатів навчання .....	21
9. Засоби навчання .....	22
10. Рекомендовані джерела інформації .....	22

## **ВСТУП**

### **Анотація**

Освітньою програмою «Управління якістю» підготовки магістрів передбачено формування знань і практичних навиків для виконання робіт, пов'язаних з системою методів управління якістю продукції на всіх етапах життєвого циклу будь-якого товару, надання знань з організації та методики управління якістю продукції, його вдосконаленням з урахуванням передового та зарубіжного досвіду, оволодіння концептуальними основами управління якістю продукції в системі управління підприємством та оволодіння навиками використання необхідної інформації при прийнятті управлінських рішень.

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю» передбачає вивчення загальних закономірностей і принципів системи управління якістю продукції, структури, організації сертифікації і стандартизації, системи контролю якості.

Знання та практичні навички отримані під час вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» можуть бути успішно використані при виконанні магістерської роботи та у подальшій професійній діяльності.

**Ключові слова:** система управління якістю, конкурентоспроможність підприємства, міжнародні стандарти якості, якість продукції.

## **Annotation**

The educational program "Quality Management" of bachelors training provides for the formation of knowledge and practical skills to perform work related to the system of methods of product quality management at all stages of the life cycle of any product, providing knowledge of the organization and methodology of product quality management, its improvement with taking into account the best and foreign experience, mastering the conceptual bases of product quality management in the enterprise management system and mastering the skills of using the necessary information in management decisions.

The program of the discipline "Quality Management" provides for the study of the general laws and principles of product quality management system, structure, organization of certification and standardization, quality control system.

The knowledge and practical skills acquired during the study of the discipline «Quality Management» can be successfully used in the master's thesis and future professional activities.

**Key words:** quality management system, enterprise competitiveness, international quality standards, product quality.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1

Основні характеристики навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність (освітня програма), освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 07 – «Управління та адміністрування» Спеціальність: 076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	Обов'язкова	
Модулів – 3			
Електронний адрес на сайті ХННІ НУК: <a href="http://kb.nuos.edu.ua/Licensing%20and%20accreditation%20specialties/Business_trade_and_exchange_activities.html">http://kb.nuos.edu.ua/Licensing%20and%20accreditation%20specialties/Business_trade_and_exchange_activities.html</a>	Освітньо – професійна програма: «Бізнес і приватне підприємництво»	Рік підготовки	
Індивідуальне навчально- досліднє завдання – немає			
Загальна кількість годин - 150		Семестри	
		2	2
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних: – 4 год; самостійної роботи студента: – 6 год.	Освітній рівень: другий (магістерський)	Лекції, год.	
		30	12
		Практична робота, год.	
		30	12
		Самостійна робота, год.	
		90	126
		Види контролю:	
екзамен	екзамен		

Примітка: співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної становить:

- для денної форми навчання – 0,66:1;
- для заочної форми навчання – 0,19:1.

## 2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів згідно зі Стандартом вищої освіти України, затвердженим Наказом Міністерства освіти і науки України 10.07.2019 р. № 961, таких компетентностей:

1) інтегральну компетентність:

- здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог;

2) загальні компетентності:

ЗК6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

3) предметні компетентності:

ФК2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.

### **3. Передумови для вивчення дисципліни**

Передумовами для вивчення даної дисципліни є дисципліни: «Стратегічне управління підприємницькими, торговельними та біржовими структурами», «Фінансовий менеджмент».

### **4. Очікувані результати навчання**

При вивченні навчальної дисципліни «Управління якістю» у студентів мають бути сформовані такі програмні результати навчання як:

ПР6. Вміти розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПР8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

### **5. Програма навчальної дисципліни**

## Модуль 1

### **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 продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

**Тема 2. Основні проблеми управління якістю.** Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни. Значення та сутність управління якістю товарів. 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.** 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.** Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якості товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток систем управління якістю на підприємствах за часів СРСР: Саратівська 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.

## **Модуль 2**

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

**Тема 6. Системи управління якістю.** Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель ЕтінгераСітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції. 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.** Сутність статистичних методів контролю якості. 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.

**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. 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.

## **Модуль 3**

### **Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах**

**Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.** Вплив якості 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 продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.

**Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.** Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

**Тема 13. Аудит якості та премії якості.** Причини мотивації проведення оцінки якості. 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.

## Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 2

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	у тому числі*			усього	у тому числі		
		л	пр	с.р.		л	пр	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1</b>								
<b>Змістовий модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю</b>								
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	12	2	2	8		4	4	9
Тема 2. Основні проблеми управління якістю	12	2	2	8				9
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	12	2	2	8				9
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	12	2	2	8				9
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	12	2	2	8				10
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>60</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>46</b>
<b>Модуль 2</b>								
<b>Змістовий модуль 2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві</b>								
Тема 6. Системи управління якістю	12	2	2	8		4	4	9
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	12	2	2	8				9
Тема 8. Статистичні методи контролю якості	12	2	2	8				9
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	12	2	2	8				9
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства	12	2	2	8				10
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>60</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>46</b>
<b>Модуль 3</b>								
<b>Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах</b>								
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	12	4	4	4		4	4	11
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM	6	2	2	2				11
Тема 13. Аудит якості та премії якості	12	4	4	4				12
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>34</b>
<b>Разом за семестр</b>	<b>150</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>90</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>126</b>

Примітка. Для студентів заочної форми навчання читаються оглядові лекції за темами змістових модулів в обсягах відповідно до таблиці.

## Теми практичних занять

Теми практичних занять для студентів денної та заочної форм навчання наведені в табл. 3.

Таблиця 3

### Тематика практичних занять

Назва теми	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	2	4
Тема 2. Основні проблеми управління якістю	2	
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	2	
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	2	
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	2	
Тема 6. Системи управління якістю	2	4
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2	
Тема 8. Статистичні методи контролю якості	2	
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	4	4
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM	2	
Тема 13. Аудит якості та премії якості	4	
<b>Разом:</b>	<b>30</b>	<b>12</b>

### Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи здобувачів вищої освіти наведені в таблиці 4.

## Розподіл годин самостійної роботи

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин		
		Норматив	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
1	Підготовка до лекційних занять	1 год. на 1 лекцію	10	30
2	Підготовка до практичних занять	1 год. на 1 заняття	10	30
3	Підготовка реферату	на 1 роботу	30	26
4	Підготовка до екзамену		10	10
5	Виконання контрольної роботи	до 30 год. на 1 роботу	-	30
	Разом		90	126

### 6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування

В якості методів навчання для всіх видів занять використовується:

- робота з літературою, як опрацювання різних видів джерел, спрямоване на формування нових знань, їх закріплення, вироблення вмінь і навичок та реалізацію контрольної-корекційної функції в умовах формальної освіти;

- пояснення, як словесне розкриття причинно-наслідкових зв'язків і закономірностей у розвитку природи, людського суспільства і людського мислення.

Для лекційних занять застосовується:

- лекція, як усний виклад навчального матеріалу, що характеризується великим обсягом, складністю логічних побудов, сконцентрованістю розумових образів, доведень і узагальнень;

- ілюстрування, як показ та сприйняття предметів, процесів і явищ у їх символічному зображенні за допомогою плакатів, карт, портретів, фотографій, схем, репродукцій, звукозаписів тощо;

- відеометод, як використання відеоматеріалів для активізації наочно-чуттєвого сприймання, що забезпечує більш легке і міцне засвоєння знань в їх образно-понятійній цілісності та емоційній забарвленості.

Для практичних занять застосовується:

– практична робота, як метод поглиблення і закріплення теоретичних знань та перевірки наукових висновків.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- усні відповіді;
- виконання практичних завдань;
- контрольні роботи (для студентів заочної форми навчання);
- екзамен.

## **7. Форми поточного та підсумкового контролю**

Досягнення здобувачів вищої освіти оцінюються за 100-бальною системою.

Підсумкова оцінка навчального курсу включає в себе оцінки з поточного контролю і оцінки підсумкового контролю.

Питома вага підсумкового контролю в загальній системі оцінок – 40 %. До підсумкового семестрового контролю допускається здобувач вищої освіти, якій з урахуванням балів проміжних оцінок набирає не менше 60 балів. Підсумкова оцінка навчального курсу є сумою проміжних оцінок і оцінки підсумкового семестрового контролю.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час виконання завдань практичних робіт.

Зарахування кредитів навчального курсу можливо тільки після досягнення результатів, запланованих РПНД, що виражається в одній з позитивних оцінок, передбачених чинним законодавством.

## Критерії оцінювання результатів навчання

Критерії поточного оцінювання знань під час аудиторної роботи здобувачів вищої освіти наведено в табл. 5.

Таблиця 5

### Критерії поточного оцінювання знань під час аудиторної роботи

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	Присутність здобувача вищої освіти на занятті, ведення конспекту лекцій або нотаток з нової теми
1	Участь у обговоренні нової теми (запитання, відповіді)
0	Відсутність здобувача вищої освіти на занятті або його присутність, але без проявив активності на занятті

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти у формі практичної роботи наведено в табл. 6.

Таблиця 6

### Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти у формі практичної роботи

Кількість балів	Критерії оцінювання
5	Робота виконана у встановлений термін. Виконана самостійно із застосуванням сучасних методів обробки інформації. У висновках правильно і чітко сформульовані відповіді
4	Робота виконана у встановлений термін. Студент виконує практичну роботу згідно з методичними рекомендаціями, іноді після консультації викладача; в цілому правильно складає відповідь та робить висновки
3	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Студент виконує практичну роботу згідно з методичними рекомендаціями, іноді після консультації викладача; відповідь містить неточності у висновках та помилки
2	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Студент виконує практичну згідно з інструкцією; відповідь містить неточності у висновках та помилки
1	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Студент виконує практичну роботу під керівництвом викладача; відповідь містить неточності у висновках та помилки
0	Робота не виконувалася



Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти у формі тестування наведено в табл. 7.

Таблиця 7

Критерії поточного оцінювання знань  
здобувачів вищої освіти у формі тестування

Кількість вірних відповідей, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
Кількість балів	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти у формі самостійної (індивідуальної) роботи наведено в табл. 8.

Таблиця 8

Критерії поточного оцінювання знань  
здобувачів вищої освіти у формі самостійної (індивідуальної) роботи  
(підготовка рефератів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
10	Тему розкрито повністю, без помилок смислового характеру при написанні реферату, високий рівень самостійності у написанні роботи, відсутність елементів плагіату, є план реферату, виділені заголовки розділів, які висловлюють окрему закінчену думку, наданий список літературних джерел (джерела взяті за термін, не раніше 5-х останніх років), є посилання у тексті на літературні джерела
8	Тему розкрито повністю, але є припустимі неточності або помилки смислового характеру при написанні роботи, відсутність елементів плагіату, є план реферату, виділені заголовки розділів, які висловлюють окрему закінчену думку, наданий список літературних джерел (джерела взяті за термін, не раніше 5-х останніх років), є посилання у тексті на літературні джерела
6	Тему розкрито повністю, але є припустимі неточності або помилки смислового характеру при написанні роботи, є план реферату але не виділені заголовки підрозділів плану, які висловлюють окрему закінчену думку, наданий список літературних джерел (джерела взяті за термін, раніше 5-х останніх років), є посилання у тексті на літературні джерела
4	Тему розкрито частково, є припустимі неточності або помилки смислового характеру при написанні роботи, є неточності у плані роботи і не виділені заголовки підрозділів плану, які висловлюють окрему закінчену думку, наданий список літературних джерел (джерела взяті за термін, раніше 5-х останніх років), існують посилки у тексті на літературні джерела
2	Тему розкрито частково, є неточності або помилки смислового характеру при написанні роботи, є неточності у плані роботи і не виділені заголовки підрозділів плану, які висловлюють окрему закінчену думку, наданий список літературних джерел (джерела взяті за термін, раніше 5-х останніх років), немає посилань у тексті на літературні джерела. Робота не захищується
0	Не допускається до захисту робота, яка була взята із мережі Internet рефератів

Критерії оцінювання знань у здобувачів вищої освіти заочної форми навчання у формі контрольної роботи наведено в табл. 9.

Таблиця 9

Критерії оцінювання контрольної роботи (для заочної форми навчання)

Кількість балів	Критерії оцінювання
30	Робота виконана у встановлений термін. Матеріал викладено у достатньому обсязі, аргументовано і у правильній послідовності. Використані не тільки рекомендовані джерела інформації, а й новітні, самостійно знайдені у періодичних виданнях та в інтернет-ресурсах. Правильно сформульовані узагальнюючі висновки. Робота достатньо ілюстрована, оформлена акуратно, з дотриманням вимог до технічної документації. Під час захисту роботи студент вільно орієнтується в матеріалах
20	Робота виконана у встановлений термін. Матеріал викладено у достатньому обсязі, логічно. Використані рекомендовані джерела інформації. Правильно сформульовані узагальнюючі висновки. Робота оформлена акуратно, з дотриманням вимог до технічної документації. Під час захисту роботи студент орієнтується в матеріалах, у відповідях є неточності
10	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Матеріал викладено у правильній послідовності, але недостатньо повно. Недостатньо використані рекомендовані джерела інформації. Висновки сформульовані формально або не зв'язані з матеріалами роботи. В оформленні роботи є порушення вимог до технічної документації. Під час захисту роботи студент в цілому орієнтується в матеріалах, у відповідях є помилки та неточності
5	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Матеріал викладено безсистемно, висновки сформульовані формально або відсутні. Робота оформлена неохайно, з порушенням вимог до технічної документації. Під час захисту роботи студент слабо орієнтується в матеріалах, у відповідях є помилки
0	Роботу не виконано

**Підсумковий контроль у формі комплексного екзамену**

Підсумковий контроль складається з усної (або письмової) відповіді на 2 теоретичних питання, 2 практичних завдання та тестування (10 тестових завдань).

Критерії підсумкового контролю здобувачів вищої освіти у формі комплексного екзамену наведено в табл. 10.

## Усна (або письмова) відповідь (1 питання -10 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
10	Студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу
8	Студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних або письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки
6	Студент в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних або письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки
4	Студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних або письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичного питання, допускаючи при цьому суттєві неточності
2	Студент частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст питань під час усних або письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки
0	Студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань навчальної дисципліни

Критерії підсумкового контролю здобувачів вищої освіти у формі практичного завдання наведено в табл. 11.

## Критерії підсумкового контролю здобувачів вищої освіти у формі практичного завдання

Бал	Критерії оцінювання
5	Студент виконує практичне завдання самостійно із застосуванням сучасних методів обробки інформації. У висновках правильно і чітко сформульовані відповіді
4	Студент виконує практичне завдання згідно з методичними рекомендаціями, іноді після консультації викладача; в цілому правильно складає відповідь та робить висновки
3	Студент виконує практичне завдання під керівництвом викладача. Відповідь містить неточності у висновках та помилки
2	Студент виконує практичне завдання згідно з методичними рекомендаціями; відповідь містить неточності у висновках та помилки
1	Студент виконує практичне завдання згідно з методичними рекомендаціями, іноді після консультації викладача відповідь містить неточності у висновках та помилки
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі виконати практичне завдання

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти у формі тестування наведено в табл. 12.

Таблиця 12

Критерії поточного оцінювання знань  
здобувачів вищої освіти у формі тестування

Кількість вірних відповідей, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
Кількість балів	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти наведено в табл. 13.

Таблиця 13

Критерії поточного контролю знань здобувачів вищої освіти

Оцінка	Кількість балів	Критерії оцінювання
5	90–100	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі розрахункові (тестові) завдання
4	74–89	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових (тестових) завдань
3	60–73	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових (тестових) завдань
2	35–59	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив окремі розрахункові (тестові) завдання

Критерії підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти наведено в табл. 14.

Таблиця 14

Критерії підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти

Форма контролю	Назва завдання та кількість балів за 40-бальною шкалою
Екзамен	Теоретичне питання – від 0 до 10
	Теоретичне питання – від 0 до 10
	Практичне завдання – від 0 до 5
	Практичне завдання – від 0 до 5
	Тестування – від 0 до 10
	Всього – від 0 до 40

8. Критерії оцінювання результатів навчання

Таблиця 15

Критерії оцінювання результатів навчання

№ змістового модуля і теми	Денна форма		Заочна форма			
	вид роботи	кількість балів	вид роботи	кількість балів		
ЗМ 1	T1	Практична робота № 1	2	Практична робота № 1	2	
	T2	Практична робота № 2	2	Практична робота № 2	2	
	T3	Практична робота № 3	2	Практична робота № 3	2	
	T4	Практична робота № 4	2	Практична робота № 4	2	
	T5	Практична робота № 5	2	Практична робота № 5	2	
ПМК	Тест № 1	10				
ЗМ 2	T6	Практична робота № 6	2	Практична робота № 6	2	
	T7	Практична робота № 7	2	Практична робота № 7	2	
	T8	Практична робота № 8	2	Практична робота № 8	2	
	T9	Практична робота № 9	2	Практична робота № 9	2	
	T10	Практична робота № 10	2	Практична робота № 10	2	
ПМК	Тест № 2	10				
ЗМ 3	T11	Практична робота № 11	2	Практична робота № 11	4	
	T12	Практична робота № 12	2	Практична робота № 12	2	
	T13	Практична робота № 13	2	Практична робота № 13	4	
ПМК	Тест № 3	10				
Самостійна (індивідуальна) робота (реферат)		4	Контрольна робота		30	
<b>Разом поточна кількість балів</b>		<b>60</b>			<b>60</b>	
Підсумковий контроль	Екзамен		40	Екзамен		40
	Теоретичні питання		20	Теоретичні питання		10
	Практичне завдання		10	Практичне завдання		20
	Тестування		10	Тестування		10
<b>Сума</b>		<b>100</b>			<b>100</b>	

## 9. Засоби навчання

З метою формування у майбутніх фахівців професійної компетентності в освітньому процесі використовуються такі засоби навчання:

- мультимедіа-, відео- і звуковідтворююча, проекційна апаратура (відеокамери, проектори, екрани тощо);
- комп'ютери, комп'ютерні системи та мережі;
- бібліотечні фонди (підручники і навчальні посібники, методичні рекомендації, наукова література тощо).

## 10. Рекомендовані джерела інформації

### Основна література

1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.12 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.me.gov.ua/cjntrol/uk/publish/article?art\\_id=187466&cat\\_id=32862/](http://www.me.gov.ua/cjntrol/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862/)

2. Енциклопедія економіки: Поняття якості продукції, робіт і послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://economic.lviv.ua>.

3. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www/trainings.ua/article/5674.htm>

4. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

5. Білецький Е. В. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

6. Вакуленко А.В. Управління якістю : навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз. — К. : КНЕУ, 2010. — 551 с.

7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.

8. Капінос Г.І. Управління якістю : навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.

9. Лойко Д. П. Управління якістю : навч. посіб. – 3-е вид. /Д. П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. – Львів : Магнолія 2012. -336 с.

10. Одарченко А.М. Управління якістю товарів : навч. посібник / А. М. Одарченко, Д. М. Одарченко, М. С. Одарченко, О. О. Лісніченко, Я. М. Черненко. – Х. : ХДУХТ, 2018. – 270 с.

11. Одарченко Д.М. Системи управління якістю та безпечністю харчових продуктів : навч. посіб. / Д. М. Одарченко, А.М. Одарченко, Т. В. Карбівнича; Харк. Держ. ун-с харчування та торгівлі. – Х. : Стиль-издат, 2015. – 242 с.

12. Панченко О.М. Управління якістю: теорія та практика : навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.

13. Петренко Л.М. Управління якістю освіти: досвід та інновації : колективна монографія / за заг. редакцією Л.Л. Сушенцевої, Л.М. Петренко, Н.В. Житник. – Павлоград : ІМА- прес, 2018. – 276 с.

14. Савуляк В.В. Управління якістю продукції : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с.

15. Сороко В.М. Функціонування і розвиток системи управління якістю : навч.- метод. матеріали / В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2013. – 80 с.

### **Допоміжна література**

16. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навчю посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К. : «ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.

17. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібник / Р. Бичківський. – Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 329 с.

18. Варакута С. А. Управление качеством продукции : учебн. пособие / С. А. Варакута. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 207 с.

19. Герасимова Е. Б. Управление качеством. / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин. – М. : ФОРУМ : ИНФА-М, 2007. – 256 с.

20. Герчикова И. Н. Международные экономические организации : регулирование мирохозяйственных связей и предпринимательской деятельности : учебн. пособие / И. Н. Герчикова. – М. : Консалтбанкир, 2000. – 624 с.

21. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. - К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 305 с.

22. Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики : учебн. пособие / В. Ю. Огвоздин. – М. : Дело и сервис, 2002. – 160 с.

23. Ясинська Н.С. Управління якістю. Навчальний посібник / Н. Г. Салухіна, Н. С. Ясинська. – К. : МАУП, 2007. – 144 с.

### **Інформаційні ресурси в інтернет**

1. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України <http://www.kmu.gov.ua>
2. Офіційний сайт Верховної Ради України <http://www.zakon1.rada.gov.ua>
3. Офіційний сайт Державної служби статистики <http://ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
5. Офіційний сайт Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського.  
URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
6. Офіційний сайт ХННІ НУК: <http://kb.nuos.edu.ua>.