

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Статистика якості послуг»
на 2025-2026 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс
Освітня програма/спеціалізація	Економіка
Код і найменування спеціальності	С1 Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями)
Шифр і найменування галузі знань	С. Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну науковий ступінь Карнаухова Г.В., ст. викладач кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем і вчене звання посада

Контактний телефон	+380970268704
Електронна адреса	ta.annet @ gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.ek.puet.edu.ua/ , он-лайн: електронною поштою, Viber, Telegram ,пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	формування теоретичних знань і практичних навичок щодо кількісної оцінки масових явищ і процесів у сферах виробництва продукції та ринку послуг: предметом навчальної дисципліни є системи статистичних показників та характеристик якості товарів та послуг.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Наочні методи: ілюстрування, демонстрування, інфографіка Практичні методи: лабораторні роботи, вирішення задач; моделювання ситуацій і об'єктів, творчі завдання Методи самостійної роботи вдома: проблемно -пошукові; проектного навчання; колективної розумової діяльності; застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у навчанні; Методи дистанційного навчання; Комп'ютерні та мультимедійні методи: використання освітніх мультимедійних презентацій
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; поточні модульні роботи Підсумковий контроль: залік
Базові знання	Вивчення дисципліни базується на знаннях, отриманих студентами при вивченні дисциплін освітнього ступеня «бакалавр»: «Моделювання економіки», «Статистика і прикладна статистика», «Економетрика
Мова викладання	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна,
програмні результати навчання**

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
ПР 8. Збирати, обробляти та аналізувати статистичні дані, науково-аналітичні матеріали, необхідні для вирішення комплексних економічних завдань ПР 10. Застосовувати сучасні інформаційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення у соціально-економічних дослідженнях та в управлінні соціально-економічними системами ПР 15. Організовувати розробку та реалізацію соціально-економічних проєктів із врахуванням інформаційного, методичного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення	ЗК2.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. СК3.Здатність збирати, аналізувати та обробляти статистичні дані, науково-аналітичні матеріали, які необхідні для розв'язання комплексних економічних проблем, робити на їх основі обґрунтовані висновки. СК4.Здатність використовувати сучасні інформаційні технології, методи та прийоми дослідження економічних та соціальних процесів, адекватні встановленим потребам дослідження СК11. Здатність планувати і розробляти проєкти у сфері економіки, здійснювати її інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1.. Статистичні методи як елемент системи якості		
Тема 1. . Роль і місце статистики якості в загальному управлінні якістю Тема 2 Статистична оцінка ознак якості. Тема 3.Варіація ознак якості та її вимір . Вибіркове спостереження Тема 4. Графічний метод статистичного управління якістю Тема 5 Розподіли ознак якості Тема 6. Статистична перевірка гіпотез Тема 7. Визначення залежностей між ознаками якості	відвідування занять; опитування на заняттях; перевірка виконання програм; опитування в процесі індивідуально-консультаційних занять для перевірки засвоєння матеріалу пропущених занять; перевірка виконання модульних контрольних робіт.	опрацьовувати лекційний матеріал, готуватись до лабораторних занять, виконувати домашні завдання, опрацьовувати дистанційний курс, готуватися до модульної контрольної роботи та заліку
Модуль 2. Практичні аспекти статистики якості послуг		
Тема 8 Економіка якості .Загальні підходи та методи роботи з якості Тема 9.Застосування статистичних методів для вирішення проблем якості продукції.Розвиток методів управління якістю в Україні Тема 10 Застосування комп'ютерних технологій при використанні статистичних методів в управлінні якістю	відвідування занять; опитування на заняттях; перевірка практичних завдань, перевірка виконання модульних контрольних робіт.	опрацьовувати лекційний матеріал, готуватись до практичних занять, виконувати домашні завдання, опрацьовувати дистанційний курс, готуватися до модульної контрольної роботи та заліку

Інформаційні джерела

Основні:

- Бегун С. І. Статистика: навчальний посібник / С. І. Бегун. – Луцьк: 2022. – 230 с. . [Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://utek.uz.ua/wp-content/uploads/2025/04/9.2-Begun_ZTS_2022.pdf
- Віткін Л. М. Управління якістю (на прикладі освітньої діяльності) навчальний посібник. – К. : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2018. – 134 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/vitkin_0001.pdf

3. Гайдено С. М. Бізнес-статистика : навч. посіб. / С. М. Гайдено, В. О. Костюк-; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 190 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://surl.li/bjsdzw>
4. Городянська Л.В., Сизов А.І. Статистика для економістів: навчальний посібник./ Городянська Л.В., Сизов А.І.; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка, військовий ін-т, каф. фінансового забезпечення військ. – К.: [Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка], 2019. – 350 с
5. Гусева О.Ю., Легомінова С.В., Воскобоева О.В., Ромащенко О.С., Хлевицька Т.Б., Голобородько А. Ю. «Статистичне моделювання та прогнозування економічних процесів». - 2020. Державний університет телекомунікацій Київ 227с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://duikt.edu.ua/ua/lib/1/category/738/view/2016>
6. 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.<https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0052415.pdf>
7. Навчальний посібник «Статистичні методи контролю якості» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент», 015 «Професійна освіта (економіка)». Укладач: Завгородня Є.Є. – Старобільськ: Альма-матер, 2017. – 74 с [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/1818/Zavgorodniaya.%20F5.pdf>
8. Системи управління якістю : курс лекцій для здобувачів вищої освіти СВО «магістр» спеціальності 152-«Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка» / уклад. : Г. А. Коцюбенко, І. В. Каницька. Миколаїв: МНАУ. 2020. – 226 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9507/1/sistemi-upravlinnya-yakistyu-kurs-lekcij.pdf>
- 9.
10. Статистика ринків [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до лабораторних та самостійних робіт для студентів спеціальності 051 "Економіка" першого (бакалаврського) рівня / уклад. І. А. Серова, І. В. Аксьонова, Г. І. Свидло. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. – 76 с. . [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://surl.li/kyivvl>

Додаткова:

11. Greenwood M. C. Intermediate Statistics with R. Version 3.1. Montana State University : Open Textbook Library, 2022. 429 p. URL: <https://scholarworks.montana.edu/server/api/core/bitstreams/9115b7a6-6095-42d8-88ece72562a56cfa/content>.
12. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data Ross, Sheldon M. Introduction to probability and statistics for engineers and scientists / Sheldon M. Ross, Department of Industrial Engineering and Operations Research, University of California, Berkeley. Fifth edition. pages cm. Includes index. ISBN 978-0-12-394811-3 1. Probabilities. 2. Mathematical statistics. I. Title. TA340.R67 2014 519.5–dc23
[URL:https://minerva.it.manchester.ac.uk/~saralees/statbook3.pdf](https://minerva.it.manchester.ac.uk/~saralees/statbook3.pdf)
13. An Introduction to Probability and Statistics Second Edition VIJAY K. ROHATGI A. K. MD. EHSANES SALEH A Wiley-Interscience Publication JOHN WILEY & SONS, INC. 747 URL: https://www.usb.ac.ir/FileStaff/7344_2018-12-2-10-44-10.pdf
14. Introduction to Probability and Statistics William Mendenhall University of Florida, Emeritus Robert J. Beaver University of California, Riverside, Emeritus Barbara M. Beaver University of California, Riverside URL:https://3lihandam69.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/william_mendenhall_robert_j-_beaver_barbara_m-_bookfi-org.pdf
15. Аналіз ринку: Сучасні інструменти та методи для оцінки інформації [Електронний ресурс] - Код доступу: <https://blog.youcontrol.market/analiz-rinku-suchasni-instrumenti-ta-mietodi-dlia-otsinki-informatsiyi/>. – Назва з екрану
16. Конспект лекцій управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Мелітополь 2021 https://elib.tsatu.edu.ua/dep/ate/tpzpsg_2/index.html
17. Майборода Р. Є. Комп'ютерна статистика : підручник / Р. Є. Майборода. – К. : ВПЦ "Київський університет", 2019. – 589 с. ISBN 978-966-933-010-9 [Електронний ресурс] - Код доступу: <http://probability.univ.kiev.ua/userfiles/mre/cscolor.pdf>
18. Нанка О. В. та інші. Загальне управління якістю : підручник. Харків : ХНТУСГ, 2019. 205 с.
19. Основи управління якістю (теоретико-методологічні аспекти): навчальний посібник для студентів технічних спеціальностей / М.П. Костюченко, Я.О. Ляшок, С.В. Подкопаєв, О.Е. Кіпко; за ред. М.П. Костюченка. – Покровськ: ДВНЗ «ДОННТУ», 2017. – 447 с. [Електронний ресурс] - Код доступу:https://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/2021/Kostjuchenko_2017_447.pdf

20. Попович Т.М. Опорний конспект лекцій з дисципліни "Управління якістю" Західноукраїнський національний університет.-2017 [Електронний ресурс] - Код доступу:
<http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38452/1/upravlinnja.jakistju.pdf>
21. Рошик І.А. Соціально-економічна статистика: Навч.посібник. – Рівне: НУВГП, 2010. – 338 с.
22. Статистика [Електронний ресурс] : навчальний посібник / О. В. Раєвська, І. В. Аксьонова, О. І. Бровко ; за заг. ред. д-ра екон. наук, професора О. В. Раєвської. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. – 389 с. ISBN 978-966-676-770-0[Електронний ресурс] - Код доступу:
<http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/24523/1/2019%20-%20%D0%A0%D0%B0%D1%94%D0%B2%D0%BD%D1%94%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E%20%D0%92.pdf>
23. Статистичний словник / [О. Г. Осауленко, О. О. Васечко, М. В. Пугачова та ін.] ; за ред. д-ра держ. упр., проф., член-кор. НАН України О. Г. Осауленка ; НТК статистичних досліджень. – К. : ДП "Інформ.-аналіт. агентство", 2012. – 498 с. [Електронний ресурс] - Код доступу:
http://194.44.12.92:8080/jspui/bitstream/123456789/2156/1/Slovar_2012-pravkaA4kadr.pdf
24. Тимофєєва Л.А., Комарова Г.Л. Методи оцінки управління якістю продукції: Конспект лекцій. – Харків: УкрДАЗТ, 2014. – 32 с. [Електронний ресурс] - Код доступу:
<http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/7336/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf>
25. Українська статистика на шляху до Євроінтеграції [Електронний ресурс] - Код доступу:
https://www.ukrstat.gov.ua/menu/shlyah_evrointegr_24.pdf
26. Управління якістю виробництва та обслуговування Навчальний посібник навчальний посібник// С.А. СОКОЛОВСЬКИЙ, С.П. ПАВЛОВ, М.В. ЧЕРКАШИНА, М.О. НАУМЕНКО, Є.М. ГРАБОВСЬКИЙ – Х.: ФОП Александрова К. М., 2015 [Електронний ресурс] - Код доступу:
<https://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/16283/1/%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office,
- Пакет статистичного аналізу (Correlation, Covariance, Descriptive statistics, Exponential smoothing, Fisher's method for two-sample variances, Fourier analysis, Histogram, Moving average, Random number generation, Rank and percentile, Regression, Sample, Student's test, Zeta test)
- Браузери, текстові редактори,
- Google сервіси,
- [RStudio IDE](#)

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Google сервіси
- Спеціалізований економетричний пакет EViews 10 Portable.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

[Положення про організацію освітнього процесу](#)

[Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти](#)

[Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості](#)

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в режимі он-лайн.

Політика щодо академічної доброчесності. Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. Списування під час контрольних робіт та поточних тестів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:

[Кодекс честі студента](#)

[Положення про академічну доброчесність](#)

[Положення про запобігання випадків академічного плагіату](#)

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

[Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти](#)

[Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти](#)

[Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти; *інфографіка*](#) (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта)

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

[Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій](#)

[Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену](#)

[Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції](#)

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

[Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі](#)

[Психологічна служба](#)

[Положення про студентського омбудсмена](#)

[Студентський омбудсмен \(Уповноважений з прав студентів\) ПУЕТ](#)

[Уповноважений з прав корупції](#)

Безпека освітнього середовища:

Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці

[«Безпека життєдіяльності»](#)

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Вид діяльності	Максимальна кількість балів за вид навчальної роботи
Модуль 1 Застосування регресійних моделей в економіці	
Практичні заняття	20
Поточна модульна робота	10
Тестування за модулем	20
Всього за модулем	50
Модуль 2 Динамічне економетричне моделювання	
Практичні заняття	20
Поточна модульна робота	10
Тестування за модулем	20
Всього за модулем 2	50
Всього по курсу	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	1. Участь у наукових гуртках	10
	2. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	20

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю