ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Науково-навчальний інститут денної освіти
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Управління якістю»
на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	Товарознавство та експертиза в митній справі
Спеціальність	D7 Торгівля
Галузь знань	D Бізнес, адміністрування та право
Ступінь вищої освіти	Магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну, **Офіленко Наталія Олександрівна**
науковий ступінь і вчене звання, к.с.-г.н.,доцент
посада доцент кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

Контактний телефон	+38-050-284-42-92
Електронна адреса	n.ofilenko@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.tpt.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 9.00-16.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок щодо змісту та технологій експертного консалтингу та розвиток практичних навичок в сфері експертного консультування.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 12 год., практичні заняття 28 год., самостійна робота 110 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; виконання домашніх завдань; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен
Базові знання	Наявність знань з товарного консалтингу, харчової сировини, управління безпечністю продукції; захисту прав споживачів, методів оцінки якості товарів.
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
• РН01. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності. • РН02. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва та торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення • РН06. Розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність • РН08. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень; • РН09. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької та торговельної діяльності.	• ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації; • ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; • ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт; • 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.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000, їх виникнення та розвиток		
Тема 1. Управління якістю актуальність, проблеми. Термінологія в галузі управління якістю.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Тема 3. Системи управління якістю відповідно міжнародним стандартам ISO серії 9000	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Тема 4. Розробка, впровадження та сертифікація систем управління якістю	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Модуль 2. Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000, загальне управління якістю, модель досконалості ЄФУЯ		
Тема 5. Інструменти контролю і управління якістю	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Тема 6. Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Тема 7. Концепція загального (тотального) управління якістю (TQM)	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.
Тема 8. Модель ділової досконалості ЄФУЯ (EFQM). Нагороди за якість	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.

Інформаційні джерела

1. ДСТУ ISO 9000-2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2016. – 31 с.

2. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 900:2015, IDT).- Київ: Держспоживстандарт України, 2016. - 32 с.

3.ДСТУ ISO 9004-2012. Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT).- Київ: Держспоживстандарт України, 2013. - 57 с.

4. ДСТУ ISO 19011:2012 Настанови щодо здійснення аудитів системи управління якістю і (або) екологічного керування (ISO19011:2011, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2012. - 24с.

5. ДСТУ ISO 22005:2009. Загальні принципи та основні вимоги для системного проектування та впровадження(ISO 22005:2007, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2010. - 35с.

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.

7. Системи управління якістю : курс лекцій для здобувачів вищої освіти СВО «магістр» спеціальності 152-«Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка» / уклад. : Г. А. Коцюбенко, І. В. Каницька. Миколаїв: МНАУ. 2020. – 226 с.

8. Управління якістю: методичні вказівки до самостійної роботи / уклад.: О.М. Ємельянова, О.В.Дубинка, В.В.Орищенко. – К.: Видавництво Ліра-К, 2024.– 24 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, програмний засіб «Open Test 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) і під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: завдання, 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: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Порядок ліквідації здобувачів вищої освіти академічної заборгованості: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Положення про повторне навчання: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Не допускається академічний плагіат, фальсифікації, фабрикації. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:
  Кодекс честі студента: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Положення про академічну доброчесність: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Положення про запобігання випадків академічного плагіату: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
- Політика щодо відвідування:
  відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:
  Положення про порядок перезпрахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Положення про академічну мобільність здобувачів вищо освіти: http://puet.edu.ua/publichna-informaciya/
  Політика зарахування результатів неформальної освіти: http://puet.edu.ua/uk/publichna-informaciya
- Політика вирішення конфліктних ситуацій:
  Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій: http://puet.edu.ua/uk/publichna-informaciya
  Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену: http://puet.edu.ua/uk/publichna-informaciya
  Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції: https://nazk.gov.ua/uk/upovnovazhenym/
- Політика підтримки учасників освітнього процесу:
  Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/
  Студентський омбудсмен ПУЕТ: http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/
- Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання та підсумковий контроль (залік)

Види робіт	**Максимальна кількість балів**
Модуль 1 (теми 1-4): виконання навчальних завдань (8 бали); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Модуль 2 (теми 5-8): виконання навчальних завдань (8 бали); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Підсумковий контроль (екзамен)	40
Разом	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

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

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
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням навчальної дисципліни