

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра економіки і торгівлі

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

підготовки магістра
галузі знань D Бізнес, адміністрування та право
спеціальності D7 Торгівля
освітньо-професійної програми Підприємництво, торгівля та організація
бізнесу

Силабус нормативного освітнього компонента УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ підготовки магістра галузі знань D Бізнес, адміністрування та право, спеціальності D7 Торгівля, за освітньо-професійною програмою Підприємництво, торгівля та організація бізнесу

Розробник: Данилюк Т.І., доцент кафедри економіки і торгівлі, кандидат економічних наук, доцент

Погоджено:

Гарант ОП Підприємництво, торгівля та організація бізнесу



Людмила ШОСТАК

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри економіки і торгівлі
протокол №1 від 28.08.2025

Завідувач кафедри



Олена ПАВЛОВА

I. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	D Бізнес, адміністрування та право D5 Торівля Підприємництво, торівля та організація бізнесу Другий (магістерський)	Нормативний
Кількість годин/кредитів ECTS 135/4.5		Рік навчання 1 (2025/2026 н.р.)
		Семестр 2й
		Лекції 26 год.
ІНДЗ: немає		Практичні 26 год.
		Самостійна робота 74 год.
		Консультації 9 год.
	Форма контролю: екзамен	
Мова навчання		українська
Moodle	https://moodle.vnu.edu.ua/enrol/index.php?id=3249	

II. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

ПІБ: Данилюк Тетяна Іллівна.

Науковий ступінь: кандидат економічних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри економіки і торгівлі

Мобільний телефон: 0997395837

E-mail: Danyluk.Tatiana@vnu.edu.ua

Електронний розклад: <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

1. Анотація освітнього компонента. Освітній компонент «Управління якістю товарів і послуг» передбачений для підготовки магістра галузі знань D Бізнес, адміністрування та право спеціальності D7 Торгівля за освітньою програмою «Підприємництво, торгівля та організація бізнесу». В сучасних умовах розвитку потенціалу підприємства якість стала інтегруючим поняттям, що зачіпає інтереси всіх сфер діяльності організації і полягає наданні його учасникам необхідних знань для отримання компетенцій щодо управління якістю товарів і послуг на основі вивчення сучасних теоретичних концепцій та кращих практик в цій сфері.

2. Пререквізити: ОК Стратегія управління розвитком суб'єктів господарювання, Антикризове управління. **Постреквізити:** ОК Електронна комерція, ОК Переддипломна практика.

3. Метою освітнього компонента є формування у студентів комплексу фундаментальних теоретичних і практичних знань про засади і механізми формування систем управління якістю на підприємстві. **Завдання:** основним завданням вивчення освітньої компоненти «Управління якістю товарів і послуг» є засвоєння основних понять, термінів, закономірностей управління якістю; теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

4. Результати навчання (компетентності).

Інтегральна компетентність

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

Загальні компетентності

ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні (фахові) компетентності

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

Програмні результати навчання

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

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

Освоєння освітнього компонента «Управління якістю товарів і послуг» сприятиме отриманню таких **Soft skills** як уміння логічно мислити, комплексно підходити до вирішення проблем, адаптивність до змін, вміння працювати в команді, самоорганізація.

5. Структура освітнього компонента

Назва змістовних модулів і тем	Кількість годин					Форма контролю/ Бали
	Усього	У тому числі				
		лекції	практичні	самос. робота	консул.	
Змістовий модуль 1. Основні поняття системи управління якістю товарів і послуг						
Тема 1 Теоретичні засади управління якістю	20	4	2	13	1	ДС, Т / 10
Тема 2. Інституційні основи сучасних систем управління якістю	20	4	2	13	1	ДС, Т, РК, РМГ, П / 12
Тема 3. Економічні аспекти та методи управління якістю	24	6	4	13	1	ДС, Т, РК, РМГ, П / 12
Разом за модулем 1	64	14	8	39	3	max 34 балів
Змістовий модуль 2. Побудова системи управління якістю товарів і послуг						
Тема 4. Побудова систем управління якістю в організації	23	4	6	11	2	ДС, Т, РК, РМГ, П / 12
Тема 5. Побудова системи управління якістю у виробництві	28	6	8	12	2	ДС, Т, РК, РМГ, П / 12
Тема 6. Національна система сертифікації. Сертифікації систем управління якістю	28	6	8	12	2	ДС, Т, РК, РМГ, П / 12
Разом за модулем 2	71	12	18	35	6	max 36 балів
Види підсумкових робіт						max 30 балів
Модульна контрольна робота 1						15
Модульна контрольна робота 2						15
Всього годин / Балів	135	26	26	74	9	max 100 балів

Форма контролю*: ДС – дискусія, Т – тести, РК – розв'язування кейсів, РМГ – робота в малих групах, КР – контрольна робота П – презентація роботи; Р – реферат.

6. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачами освіти самостійно під методичним керівництвом викладача.

До завдань самостійної роботи, які запропоновані здобувачам освіти, віднесено:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з рекомендованою літературою.
3. Підготовка до практичних занять, дискусій, роботи в малих групах, тестування.
4. Контрольна перевірка знань за запитаннями для самоконтролю щодо Основних положень та термінів в системі управління якістю.
5. Виконання індивідуального завдання:
 - з метою поглиблення знань ISO-9001 провести внутрішній аудит і скласти контрольний лист аудиту для процесу планування виготовлення нової продукції;

- з метою поглиблення знань ISO-9001 провести внутрішній аудит і скласти контрольний лист аудиту для процесу реалізації та збуту нової продукції;
- з метою поглиблення знань ISO-9001 провести внутрішній аудит і скласти контрольний лист аудиту для процесу маркетингового дослідження ринку для виготовлення нової продукції.

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання відбувається згідно Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки від 26.06.2025 року (<https://salo.li/6DB8307>).

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має за мету перевірку рівня підготовленості здобувачів освіти до виконання конкретної роботи. Максимальна кількість балів за поточний контроль з ОК становить 70 балів.

Підсумковий модульний контроль здійснюється після завершення вивчення тем змістового модуля, які передбачені силабусом у формі виконання здобувачем освіти модульного контрольного завдання та проводиться або під час навчального заняття (його частини), або поза розкладом згідно окремого графіка. Максимальний бал, отриманий за модульні контрольні роботи, становить, як правило, не більше як 30 балів.

Політика щодо відвідувань занять: відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених силабусом. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений час згідно затвердженого графіка. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, участь в наукових заходах тощо) навчання може відбуватись в цей період в онлайн формі або за індивідуальним планом за погодженням із викладачем. Здобувач освіти повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в освітньому процесі.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти визначається Положенням про визнання результатів, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (<http://surl.li/qbxvmw>).

Політика щодо академічної доброчесності окреслюється Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату в науковій та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти, докторантів, науково-педагогічних і наукових працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/jntduw>) та Кодексом академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/aagxg>).

Політика щодо дедлайнів та перескладання: у випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацьовувати заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено за пропущені теми.

Політика щодо додаткових (бонусних) балів: здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції 5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в студентських програмах обміну, стипендійних програмах, тощо – 7 балів.

V. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Підсумковий семестровий контроль проводиться у вигляді екзамену, який передбачає засвоєння здобувачем освіти теоретичного матеріалу та практичних вмінь і навичок з ОК за семестр. Під час складання екзамену здобувач може отримати від 0 до 30 балів.

Здобувач освіти допускається до складання іспиту з ОК, якщо він протягом поточної роботи набрав не менше 35 балів. Для отримання допуску здобувач освіти має відпрацювати практичні роботи до дати іспиту під час основної сесії. Оцінки за відпрацьовані роботи виставляються в електронний журнал успішності поруч або замість «н». У випадку, якщо здобувач освіти отримав менше ніж 35 балів, він не може бути допущеним до екзамену і повинен бути відрхований за академічну неуспішність.

Підсумкова семестрова оцінка виставляється без складання іспиту, якщо здобувач освіти успішно виконав усі завдання, передбачені силабусом освітнього компоненту, і набрав при цьому 75 балів і більше. Така оцінка виставляється у день проведення екзамену за умови обов'язкової присутності здобувача освіти. У разі незадовільної підсумкової семестрової оцінки, або за бажання підвищити рейтинг, здобувач освіти складає екзамен (30 балів), а його результат за модульні контрольні роботи анулюється.

Екзаменаційна оцінка визначається в балах від 0 до 30 балів за результатами виконання екзаменаційних завдань: 3 теоретичних питання (10 балів за кожне питання) відповідно до програми освітнього компоненту.

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Перелік питань на екзамен

1. Поняття якості та чинники, які на неї впливають.
2. Показники якості та рівні її оцінювання.
3. Зміст та завдання управління якістю.
4. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю.
5. Функції та принципи управління якістю.
6. Процесний підхід в системі управління якістю.
7. Основні концепції та системи управління якістю.
8. Еволюція розвитку систем управління якістю.
9. Міжнародна система стандартів якості.
10. Міжнародні системи рейтингу якості.
11. Європейська модель ділової досконалості.
12. Національні політики якості.
13. Інституційне забезпечення системи управління якістю в Україні.
14. Економічна оцінка витрат на якість.
15. Класифікація методів управління якістю та їхня загальна характеристика.
16. Статистичні методи контролю за якістю.
17. Інструменти управління поліпшенням якості.
18. Методологія структурування функцій якості.
19. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість.
20. Управління витратами на якість.
21. Оцінка соціально-економічної ефективності систем управління якістю.
22. Основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю.
23. Формування політики та цілей в сфері якості.
24. Документування процесів систем управління якістю в організації.
25. Аудит системи управління якістю.
26. Організаційне забезпечення системи управління якістю в організації.
27. Сутність, завдання та принципи управління якістю у виробництві в контексті вимог міжнародних стандартів ISO.
28. Критерії оцінювання якості управлінських послуг.
29. Управління процесами надання якісних управлінських послуг.
30. Оперативне планування та контроль.
31. Вимоги щодо продукції та послуг.
32. Інформаційний зв'язок із замовниками.
33. Визначення вимог щодо продукції та послуг.

34. Аналізування вимог щодо продукції та послуг.
35. Зміни до вимог щодо продукції та послуг.
36. Проектування та розроблення продукції та послуг.
37. Планування проектування та розроблення.
38. Вхідні дані проектування та розроблення.
39. Засоби контролю проектування та розроблення.
40. Вихідні дані проектування та розроблення.
41. Зміни в проєкті та розробці.
42. Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг.
43. Вид та обсяг контролю.
44. Інформація для зовнішніх постачальників.
45. Виготовлення продукції та надання послуг.
46. Контроль виготовлення продукції та надання послуг.
47. Ідентифікація та простежуваність.
48. Власність замовників або зовнішніх постачальників.
49. Діяльність після постачання.
50. Контроль змін.
51. Випуск продукції та послуг.
52. Контроль невідповідних виходів.
53. Оцінювання дієвості.
54. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання.
55. Державна система сертифікації.
56. Види сертифікації в Україні.
57. Порядок проведення сертифікації.
58. Схеми сертифікації.
59. Модульні підходи оцінки відповідності.
60. Організація робіт із сертифікації систем управління якістю.

VI. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

Оцінювання результатів складання підсумкового контролю у вигляді екзамену здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в університеті системою контролю знань за 100-бальною шкалою з переведенням у шкалу ECTS та лінгвістичну оцінку.

Таблиця 3

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
0–59	Незадовільно	Fx	Необхідне перескладання

Критерії оцінювання результатів навчання:

90-100 балів (відмінно): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента в повному обсязі, у встановлені терміни й повно виконав завдання поточного оцінювання; відповіді правильні, обґрунтовані, логічні, містять аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки та прослідковується активність здобувача працює протягом усього курсу.

82-89 балів (дуже добре): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на поглибленому рівні; виконав більшу частину завдань поточного оцінювання; відповіді здебільшого правильні, усі передбачені силабусом навчальні завдання виконані, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані.

75-81 балів (добре): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на підвищеному рівні, може усвідомлено застосовувати знання та вміння для висвітлення суті питання; усі передбачені завдання виконані; деякі практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані недостатньо.

67-74 балів (задовільно): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на середньому рівні, теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених силабусом завдань виконано.

60-66 балів (достатньо): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на прийнятному рівні, теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, багато передбачених силабусом завдань не виконані або виконані із значною кількістю помилок.

1-59 балів (незадовільно): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на елементарному рівні, теоретичний зміст курсу не освоєний, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених силабусом завдань не виконано або містять грубі помилки.

VII. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

Основна література

1. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А. Управління якістю продукції та послуг. Харків: ХТЕІ, 2015. 22 с.
3. Вотченікова О.В., Лойко Д.П., Удовіченко О.П. Управління якістю: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2024. 336 с.
4. Калашнікова Х. І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 Менеджмент. Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. 138 с.
5. Панченко М. О. Управління якістю: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 228 с.
6. Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю: навч. посібн. Київ : Кондор, 2024. 278 с.

Додаткова література

7. Данилюк Т. І., Кушпетюк Р. В. Інтеграція маркетингового менеджменту в процес управління якістю продуктів і послуг. *Ефективна економіка*. 2024. №7. С.128-133. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/4259/4294>
8. Данилюк Т. І., Кушпетюк Р. В. Взаємодія маркетингового менеджменту з управлінням якістю. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. №16. С. 210-214. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/4380/4415>
9. Данилюк Т. І., Мурафа Т. Р. Проектування організаційних заходів з менеджменту якості на стадіях створення об'єкта будівництва. *Ефективна економіка*. 2024. №8. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/4497/4532>

10. Данилюк Т. І., Мурафа Т. Р. Сучасні форми контролю якості управління будівельними проектами. *Агросвіт*. 2024. №16. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/agrosvit/article/view/4343/4378>
11. Данилюк Т. І., Мурафа Т.Р. Організація перевірки якості виконуваних будівельних проектів. *Економіка та суспільство, Менеджмент*. 2024. № 65. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4502/4441>
12. Данилюк Т., Міщук П. Маркетингове управління як інструмент забезпечення конкурентної якості продукції та послуг. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2025. № 2. С.201-217. URL: <https://echas.vnu.edu.ua/index.php/echas/article/view/1023/842>