

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

**СИЛАБУС**  
**вибіркового освітнього компонента**  
**МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ**

**підготовки бакалавра**  
**галузі знань 07 Управління та адміністрування**  
**спеціальності 073 Менеджмент**  
**освітньо-професійної програми Менеджмент**

**Силабус освітнього компонента «МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»** підготовки бакалавра, галузі знань 07 Управління та адміністрування, спеціальності 073 Менеджмент, за освітньо-професійною програмою Менеджмент

**Розробник:** Буняк Н.М., доцент кафедри менеджменту, кандидат економічних наук, доцент

**Силабус погоджено**

Гарант ОПІ Менеджмент

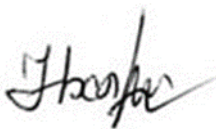


Ірина ВОЛИНЕЦЬ

**Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри менеджменту**

протокол № 3 від 06 вересня 2023 р.

Завідувач кафедри:



Наталія ХОМЮК

## I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Заочна форма навчання	07 Управління та адміністрування, 073 Менеджмент, Менеджмент, перший (бакалаврський)	<b>Вибірковий</b>
Кількість годин/кредитів 180/6		Рік навчання <i>4-ий</i>
		Семестр <i>8-ий</i>
ІНДЗ: <u>немає</u>		Лекції <i>6</i> год.
		Практичні (семінарські) <i>20</i> год.
		Самостійна робота <i>132</i> год.
Мова навчання		Консультації <i>22</i> год.
	Форма контролю: <u>залік</u>	
	Українська	

## II. Інформація про викладача

ППП Буняк Надія Михайлівна

Науковий ступінь кандидат економічних наук

Вчене звання доцент

Посада доцент кафедри менеджменту

Контактна інформація:

Телефон +38(066)7892806

Електронна пошта: [Buniak.Nadiya@vnu.edu.ua](mailto:Buniak.Nadiya@vnu.edu.ua)

Адреса викладання курсу: вул. Винниченка, 28, корпус G ВНУ імені Лесі Українки

Дні занять розміщено на <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

## III. Опис освітнього компонента

**1. Анотація освітнього компонента.** Освітній компонент «Менеджмент якості» спрямований на формування фахових компетенцій у сфері менеджменту якості шляхом застосування сучасних методів і прийомів, інформаційних технологій, найкращого практичного досвіду. Особлива увага приділяється здобуттю практичних навиків у сфері організації робіт з розробки, впровадження і функціонування ефективних систем управління якістю підприємств.

### 2. Пререквізити і постреквізити освітнього компонента

**Пререквізити:** «Менеджмент», «Економіка підприємства», «Операційний менеджмент», «Аналіз господарської діяльності»

**Постреквізити:** написання кваліфікаційної роботи.

### 3. Мета і завдання освітнього компонента

**Мета** освітнього компонента – формування у майбутніх управлінців системи спеціальних знань щодо методів та інструментів управління якістю на сучасних підприємствах, принципів побудови та функціонування систем управління якістю на основі міжнародних стандартів, освоєння нормативно-правових, організаційних та економічних питань управління якістю.

Основними завданнями освітнього компонента є:

- набуття теоретичних знань з управління якістю;
- опанування сучасним інструментарієм управління якістю;
- оволодіння навиками практичного застосування принципів, методів й правил управління якістю; проведення заходів щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних

стандартів ISO серії 9000, 9001, 9004, тотального управління якістю;

- опанування організаційно-економічною проблематикою менеджменту якості.

**4. Методи навчання:** інтерактивні методи (інтерактивна лекція з використанням вербальних та ілюстративно-демонстраційних методів: розповідь, пояснення, дискусія, презентація, демонстрація, запитання-відповідь), практичні методи (практичні завдання, аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань, творча робота, евристичний метод).

#### **5. Результати навчання (компетентності)**

##### **Загальні компетентності:**

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

##### **Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:**

СК4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.

СК5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК10. Здатність оцінювати роботи, що виконуються, та забезпечувати їх якість, мотивувати персонал організації.

##### **Програмні результати навчання:**

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

#### **6. Структура освітнього компонента**

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю*/ Бал
<b>Змістовий модуль 1. Теоретико-методичні основи менеджменту якості</b>						
Тема 1. Якість як об'єкт управління	18	1	2	2	13	ФО(3), Т(2), РС(3)/8
Тема 2. Основні етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості	17		2	2	13	БО(1), Т(2), РС(3), Е(2)/8
Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	17		2	2	13	БО(1), Т(2), РС(3), Е(2)/8
Тема 4. Організаційно-методичні основи систем управління якістю	19		2	3	14	БО(2), Т(4), РС(6), Е(4)/16
Тема 5. Механізм управління якістю	19	1	2	2	14	ФО(4), Т(2), РС(2)/8
Разом за модулем 1	90	2	10	11	65	48
<b>Змістовий модуль 2. Прикладні інструменти управління якістю</b>						
Тема 6. Економічні та правові аспекти управління якістю	18	1	2	2	13	БО(4), Т(4), ПЗ(6)/14
Тема 7. Стандарти як нормативна база управління якістю	18	1	2	2	13	ФО(3), Т(2), РС(3)/8
Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства	19		2	3	14	БО(4), Т(4), РС(6)/14
Тема 9. Аудит якості та премії якості	18	1	2	2	13	БО(2), Т(2), РС(4)/8
Тема 10. Розвиток систем менеджменту якості	17	1	2	2	12	ФО(4), Т(2), РС(2)/8
Разом за модулем 2	90	4	10	11	65	52
<b>Всього годин / Балів</b>	<b>180</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Форма контролю\*: бліц-опитування (БО), фронтальне опитування (ФО), тести (Т), есе (Е), розгляд ситуаційних завдань (РС), виконання практичних завдань (ПЗ)

## 7. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота з освітнього компонента «Менеджмент якості» передбачає:

- підготовку до аудиторних (практичних) занять – опрацювання лекційного матеріалу та самостійне опрацювання окремих тем (питань) освітнього компонента;
- розв'язання ситуаційних, практичних та тестових завдань;
- підготовку до усіх видів контролю.

## IV. Політика освітнього компонента

**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:** результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації ([https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022\\_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F\\_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB\\_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2\\_%D0%92%D0%9D%D0%A3\\_i%D0%BC.\\_%D0%9B.%D0%A3.\\_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf](https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf)).

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту загалом, так і його окремому розділу, темі (темам) тощо, які передбачені силабусом освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або першого місяця від початку семестру, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

**Політика щодо академічної доброчесності:** виконані завдання здобувачем освіти мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача вищої освіти є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Неухильне дотримання Кодексу академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки ([https://ra.vnu.edu.ua/akademichna\\_dobrochesnist/kodeks\\_akademichnoi\\_dobrochesnosti/](https://ra.vnu.edu.ua/akademichna_dobrochesnist/kodeks_akademichnoi_dobrochesnosti/))

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, не оцінюються (0 балів). У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацьовувати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

## V. Політика поточного та підсумкового оцінювання

**Політика поточного оцінювання:** оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється під час поточного контролю за результатами виконання усіх видів робіт, які

передбачені силабусом. Максимальна кількість балів, яку можна набрати – 100 балів. При цьому не допускаються пропуски та запізнення на заняття; заборонено використання мобільного телефону, планшета чи інших мобільних пристроїв під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання.

**Політика підсумкового оцінювання:** семестровий залік виставляється здобувачам освіти на підставі результатів виконання усіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру за 100-бальною шкалою.

У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

Якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості – 100.

Повторне складання заліку допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету. Перездача підсумкового контролю освітнього компонента проводиться у вигляді тестування, що включає 50 тестів по 2 бали кожен (загалом 100 балів).

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Порядок організації поточного та підсумкового контролю знань здобувачів освіти регламентується Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки ([https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022\\_Polozh\\_pro\\_otzin\\_%D0%A0%D0%B5%D0%B4\\_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf](https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf)).

## VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (необхідне перескладання)

### **Критерії оцінювання результатів навчання:**

**60-100 балів (зараховано):** здобувач освіти володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за фахом, здатний виконувати завдання, передбачені програмою, ознайомлений з основною рекомендованою літературою; при виконанні завдань припускається помилок, але демонструє спроможність їх усувати.

**1-59 балів (незараховано):** здобувач не засвоїв більшості тем навчального курсу, не в змозі викласти зміст більшості основних питань та не може продовжити навчання чи розпочати професійну діяльність без додаткових занять з освітнього компонента.

## VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського]. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.

2. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Видання офіційне. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22 с.

3. 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. 205 с.

4. Нікітенко О. М. Сучасні інструменти управління якістю / О.М. Нікітенко, А. Б. Єгоров, Н. В. Штефан [Електронний ресурс] Електронне видання. Харків : ХНУРЕ, 2019. 245 с. URL : <https://publish.nure.ua/catalog/book/53>

5. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2019. 228 с.

6. Про стандартизацію : Закон України від 5 червня 2014 року № 1315-VII. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18/page>.

7. Ashaolu B. Why Quality Management Really Matters. 2022. URL : <https://www.propelsoftware.com/blog/why-quality-management-really-matters>

8. Barone A. Quality Management. 2022. URL : <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>

#### *Інтернет-ресурси*

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

2. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua>

3. Національна бібліотека імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuiv.gov.ua/>.

4. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. URL : <http://www.iso.org/iso/home.html>

5. Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт». URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>