

**Силабус  
освітнього компонента ПО4  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Назва дисципліни:	Управління якістю
Рівень вищої освіти:	другий (магістерський)
Галузь знань:	07 Управління та адміністрування
Спеціальність:	076 Підприємництво та торгівля
Освітньо-професійна програма:	Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Сторінка курсу в Moodle:	<a href="https://dl2022.khadi-kh.com/course/view.php?id=456">https://dl2022.khadi-kh.com/course/view.php?id=456</a>
Рік навчання:	1
Семестр:	1
Обсяг освітнього компонента	4 кредити (120 годин)
Форма підсумкового контролю	залік
Консультації:	за графіком
Назва кафедри:	кафедра менеджменту
Мова викладання:	державна
Керівник курсу:	Криворучко Оксана Миколаївна, д.е.н., проф.
Контактний телефон:	(097) 330-39-07
E-mail:	oksana_kryvoruchko@i.ua

**Короткий зміст освітнього компонента:**

**Метою** є формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань теорії і практики управління якістю та вироблення відповідних практичних навичок із забезпечення необхідного рівня якості на підприємствах автомобільного транспорту.

**Предмет:** принципи управлінських відносин, що формуються в процесі розробки, впровадження систем управління якістю; забезпечення та поліпшення якості продукції (робіт, послуг) на підприємствах автомобільного транспорту.

**Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є:** формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань теорії і практики управління якістю та вироблення відповідних практичних навичок із забезпечення необхідного рівня якості продукції (робіт, послуг, процесів, систем) на підприємствах автомобільного транспорту.

**Передумови для вивчення освітнього компонента:**

вивчення дисципліни базується на знаннях, набутих студентами під час навчання в бакалавратурі за економічними спеціальностями.

**Компетентності, яких набуває здобувач:**

**Загальні компетентності:**

ЗК6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

**Спеціальні (фахові) компетентності:**

СК1. Здатність розробляти та реалізовувати стратегію розвитку підприємницьких та торговельних структур.

СК2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.

СК3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.

СК7. Здатність до здійснення підприємництва в сфері транспортної інфраструктури (зокрема, автомобільного транспорту).

**Результати навчання:**

ПРН6. Розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПРН7. Визначати та впроваджувати стратегічні плани розвитку суб'єктів господарювання у сфері підприємництва і торгівлі.

ПРН8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких та торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

ПРН9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької та торговельної діяльності.

ПРН13. Здійснювати підприємницьку діяльність в сфері транспортної інфраструктури (зокрема, автомобільного транспорту).

**Тематичний план**

№ теми	Назва тем (ЛК, ПР, СР)	Кількість годин
1	ЛК. Сучасна концепція управління якістю	2
	ПР. Розробка і впровадження проекту організації управління якістю в АТП	2
	СР. Стандартизація термінології в галузі управління якістю. Основні проблеми управління якістю	11
2	ЛК. Якість на підприємстві як об'єкт управління	2
	ПР. Оцінка якості автотранспортних послуг на основі виробничого підходу	2
	СР. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	11
3	ЛК. Системи управління якістю на підприємстві	2
	ПР. Оцінка якості автотранспортних послуг на основі споживчого підходу	2
	СР. Еволюція розвитку систем управління якістю	11
4	ЛК. Оцінка якості послуг, робіт підприємств автомобільного транспорту	2
	ПР. Оцінка якості автотранспортних послуг на основі споживчого підходу	2
	СР. Процесний підхід в системі управління якістю	11
5	ЛК. Планування та забезпечення якості на підприємстві	2
	ПР. Оцінка якості процесів технічного обслуговування і ремонту автомобілів	2
	СР. Роль персоналу підприємства в управлінні якістю	11
6	ЛК. Контроль і аналіз процесів управління якістю	2
	ПР. Аналіз якості на підставі контрольних карт	2
	СР. Інституційне забезпечення системи управління якістю в Україні	11
7	ЛК. Мотивація якості на підприємстві	2
	ПР. Забезпечення якості автотранспортних послуг	2
	СР. Витрати на якість та їх класифікація. Облік витрат на якість в умовах TQM	11
8	ЛК. Аудит систем управління якістю	2
	ПР. Оцінка ефективності впровадження системи управління якістю	2
	СР. Особливості визначення результативності систем управління якістю	11
<b>Разом</b>	ЛК	16
	ПР	16
	СР	88

**Індивідуальне навчально-дослідне завдання:** не передбачене.

## Методи навчання:

1) словесні:

1.1 традиційні: лекції, пояснення, розповідь;

1.2 інтерактивні (нетрадиційні): проблемні лекції, дискусії;

2) наочні: метод ілюстрацій, метод демонстрацій;

3) практичні:

3.1 традиційні: практичні заняття, семінари;

3.2 інтерактивні (нетрадиційні): семінари-дискусії, аналіз реальних проблем, метод мозкової атаки.

## Поточна успішність

**1** Поточна успішність здобувачів за виконання навчальних видів робіт на навчальних заняттях і за виконання завдань самостійної роботи оцінюється за допомогою чотирибальної шкали оцінок з наступним перерахуванням у 100-бальною шкалу. Під час оцінювання поточної успішності враховуються всі види робіт, передбачені навчальною програмою.

**1.1** Лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання конкретизованих завдань.

**1.2** Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання, виконання та оформлення практичної роботи.

**2** Оцінювання поточної успішності здобувачів вищої освіти здійснюється на кожному практичному (чи семінарському) занятті за чотирибальною шкалою («5», «4», «3», «2») і заносяться у журнал обліку академічної успішності.

– «відмінно»: здобувач бездоганно засвоїв теоретичний матеріал, демонструє глибокі знання з відповідної теми або навчальної дисципліни, основні положення;

– «добре»: здобувач добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного;

– «задовільно»: здобувач в основному опанував теоретичні знання навчальної теми, або дисципліни, орієнтується у першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, невпевнено відповідає на додаткові питання, не має стабільних знань; відповідаючи на питання практичного характеру, виявляє неточність у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою професією;

– «незадовільно»: здобувач не опанував навчальний матеріал теми (дисципліни), не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані.

**3** Підсумковий бал за поточну діяльність визнається як середньоарифметична сума балів за кожне заняття, за індивідуальну роботу, поточні контрольні роботи за формуюлю:

$$K^{поточ} = \frac{K1 + K2 + \dots + Kn}{n},$$

де  $K^{поточ}$  – підсумкова оцінка успішності за результатами поточного контролю;

$K1, K2, \dots, Kn$  – оцінка успішності  $n$ -го заходу поточного контролю;

$n$  – кількість заходів поточного контролю.

Оцінки конвертуються у бали згідно шкали перерахунку (таблиця 1).

**Таблиця 1** – Перерахунок середньої оцінки за поточну діяльність у багатобальну шкалу

4-бальна шкала	100-бальна шкала	4-бальна шкала	100-бальна шкала	4-бальна шкала	100-бальна шкала	4-бальна шкала	100-бальна шкала
5	100	4,45	89	3,90	78	3,35	67
4,95	99	4,4	88	3,85	77	3,3	66
4,9	98	4,35	87	3,80	76	3,25	65
4,85	97	4,3	86	3,75	75	3,2	64
4,8	96	4,25	85	3,7	74	3,15	63
4,75	95	4,20	84	3,65	73	3,1	62
4,7	94	4,15	83	3,60	72	3,05	61
4,65	93	4,10	82	3,55	71	3	60
4,6	92	4,05	81	3,5	70	від 1,78 до 2,99	від 35 до 59
						повторне складання	
4,55	91	4,00	80	3,45	69	від 0 до 1,77	від 0 до 34
4,5	90	3,95	79	3,4	68	повторне вивчення	

### Підсумкове оцінювання

**1** Здобувач вищої освіти отримує залік на останньому занятті з дисципліни за результатами поточного оцінювання. Середня оцінка за поточну діяльність конвертується у бали за 100-бальною шкалою, відповідно до таблиці перерахунку (таблиця 1).

Здобувачі вищої освіти, які мають середню поточну оцінку з дисципліни нижче ніж «3» (60 балів), на останньому занятті можуть підвищити свій поточний бал шляхом складання тестів з дисципліни.

Оцінювання знань здобувачів шляхом тестування здійснюється за шкалою:

- «Відмінно»: не менше 90 % правильних відповідей;
- «Дуже добре»: від 82 % до 89 % правильних відповідей;
- «Добре»: від 74 % до 81 % правильних відповідей;
- «Задовільно»: від 67 % до 73% правильних відповідей;
- «Задовільно достатньо»: від 60 % до 66 % правильних відповідей;
- «Незадовільно»: менше 60 % правильних відповідей.

**2** Умовою отримання заліку є:

- відпрацювання всіх пропущених занять;
- середня поточна оцінка з дисципліни не нижче «3» (60 балів).

**3** За виконання індивідуальної самостійної роботи та участь у наукових заходах здобувачам нараховуються додаткові бали.

**3.1** Додаткові бали додаються до суми балів, набраних здобувачем вищої освіти за поточну навчальну діяльність.

**3.2** Кількість додаткових балів, яка нараховується за різні види індивідуальних завдань, залежить від їх об'єму та значимості:

- призові місця з дисципліни на міжнародному / всеукраїнському конкурсі наукових студентських робіт – 20 балів;
- призові місця з дисципліни на всеукраїнських олімпіадах – 20 балів;
- участь у міжнародному / всеукраїнському конкурсі наукових студентських робіт – 15 балів;
- участь у міжнародних / всеукраїнських наукових конференціях студентів та молодих вчених – 12 балів;
- участь у всеукраїнських олімпіадах з дисципліни – 10 балів;
- участь в олімпіадах і наукових конференціях ХНАДУ з дисципліни – 5 балів;
- виконання індивідуальних науково-дослідних (навчально-дослідних) завдань підвищеної складності – 5 балів.

**3.3** Кількість додаткових балів не може перевищувати 20 балів.

**4** Результат навчання оцінюється:

- за двобальною шкалою (зараховано/не зараховано) згідно з таблицею 2;
- за 100-бальною шкалою (для диференційованого заліку) згідно з таблицею 3.

Підсумкова оцінка разом з додатковими балами не може перевищувати 100 балів.

**Таблиця 2** – Шкала переведення балів у національну систему оцінювання

За 100-бальною шкалою	За національною шкалою
від 60 балів до 100 балів	зараховано
менше 60 балів	не зараховано

Рейтингова оцінка з дисципліни та її переведення в оцінки за національною шкалою і шкалою ECTS здійснюється згідно з Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти ХНАДУ.

**Таблиця 3** – Шкала оцінювання знань здобувачів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни

Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS		
	Оцінка	Критерії	
	залік		
90-100	Зараховано	<b>A</b>	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до максимального.
80–89		<b>B</b>	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального.
75-79		<b>C</b>	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, деякі практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані недостатньо, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками.
67-74		<b>D</b>	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, можливо, містять помилки.
60–66		<b>E</b>	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, багато передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.

35–59	Не зараховано	FX	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
0–34		F	Теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до якого-небудь значущого підвищення якості виконання навчальних завдань (з обов'язковим повторним курсом).

### Політика курсу:

- освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування практичних (семінарських) занять, а також самостійну роботу;
- самостійна робота передбачає вивчення окремих тем навчальної дисципліни, які винесені відповідно до програми на самостійне опрацювання, або ж були розглянуті стисло;
- всі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін;
- якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача;
- під час вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні дотримуватись правил академічної доброчесності, викладених у таких документах: «Правила академічної доброчесності учасників освітнього процесу ХНАДУ» ([https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P\\_Standart/pologeniya/stvnz\\_67\\_01\\_dobroch\\_1.pdf](https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_67_01_dobroch_1.pdf)), «Академічна доброчесність. Перевірка тексту академічних, наукових та кваліфікаційних робіт на плагіат» ([https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P\\_Standart/pologeniya/stvnz\\_85\\_1\\_01.pdf](https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_85_1_01.pdf)), «Морально-етичний кодекс учасників освітнього процесу ХНАДУ» ([https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P\\_Standart/pologeniya/stvnz\\_67\\_01\\_MEK\\_1.pdf](https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_67_01_MEK_1.pdf)).

### Рекомендована література:

1. Криворучко О.М. Управління якістю на підприємствах автомобільного транспорту. Харків: ФОП Бровін О.В., 2023. 246 с.
2. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю: підручник. Київ: КНТУ, 2021. 328 с.
3. Кузьміна Т.О., Євтушенко В.В. Системи управління якістю. Київ: Університетська книга, 2024. 500 с.
4. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 228 с.

### Додаткова література:

1. Вотченікова О.В., Лойко Д.П., Удовіченко О.П. Управління якістю: навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). 2-е видання. Львів: Видавництво «Магнолія 2006», 2024. 336 с.

2. Криворучко О.М. Процесно-орієнтоване управління підприємством: гармонізація на основі якості. Харків: ФОП Бровін О.В., 2020. 180 с.

3. Kryvoruchko O., Dmytriiev I., Poyasnik G., Shevchenko I., Levchenko Ia. (2021). Transport and logistics services as a component of the transport complex and their quality management. *Problems and prospects of development of the road transport complex: financing, management, innovation, quality, safety – integrated approach* / Dmytriiev I., Levchenko Ia. (Eds.). Kharkiv: PC TECHNOLOGY CENTER, 2021. Ch. 5. P. 42-62.

4. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Споживча оцінка якості транспортно-логістичного обслуговування. *Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць*. Харків: ХНАДУ, 2019. Вип. 34. С. 115-127.

5. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Формування системи управління якістю логістичних бізнес-процесів АТП. *Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць*. Харків: ХНАДУ, 2021. Вип. 37. С. 95-115.

6. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Розробка стратегій якості логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць*. Харків: ХНАДУ, 2021. Вип. 38. С. 61-76.

7. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.М. Оцінка задоволеністю пасажирів автотранспортною послугою. *Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць*. 2022. Вип. 40. С. 154-169.

8. Криворучко О.М., Овчаренко А.Г. Основні аспекти управління логістичними бізнес-процесами та оцінка їх якості. *Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць*. 2023. Вип. 41. С. 105-119.

9. Криворучко О.М., Федотова І.В., Бочарова Н.А. Система об'єктів при управлінні якістю логістичних послуг та процесів в АТП. *Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць*. 2023. Вип. 41. С. 137-164.

Розробник  
силабусу навчальної  
дисципліни



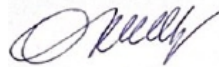
Оксана КРИВОРУЧКО

Гарант  
освітньо-професійної  
програми



Ірина КИРЧАТА

Завідувач кафедри  
менеджменту



Оксана КРИВОРУЧКО