

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ  
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

(назва навчальної дисципліни)

підготовки магістр

(назва освітнього ступеня)

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Менеджмент організацій

(назва)

спеціалізації / предметної спеціальності \_\_\_\_\_

(за наявності)

(шифр і назва)

спеціальності D7 Менеджмент

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань 07 Бізнес, адміністрування та право

(шифр і назва)

ВИКЛАДАЧ (-ЧІ): к.е.н., доцент Гудима О.В.

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено

на засіданні кафедри ПМОіЛ

Протокол № 6 від "21" січня 2025 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

(підпис)

Павлюк Т.С.

(ініціали, прізвище)

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

Полусмяк Ю.І.

(підпис)

Полусмяк Ю.І.

(ініціали, прізвище)

2025 рік





**Зв'язок з викладачем (викладачами):** к.е.н., доц. Гудима Ольга Вікторівна

**E-mail:** OGudyma2006@i.ua

**Сезн ЗНУ повідомлення:** <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511>

**Телефон:** (061) 289-41-15 (кафедра)

**Інші засоби зв'язку:** Telegram – 0672981817

**Кафедра:** кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики, VI корпус, ауд.415

## 1. Опис навчальної дисципліни

Навчальною програмою дисципліни «Управління якістю» передбачено вивчення теоретичних основ забезпечення та управління якістю на підприємствах, ознайомлення з підходами до розроблення та впровадження систем управління якістю, методами підтримання досягнутого рівня якості та забезпечення постійного поліпшення діяльності організації, а також проведення практичних робіт з визначення організаційної структури системи управління якістю, розроблення схеми процесів управління якістю та структури документації системи управління якістю на прикладі підприємства.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування системи теоретичних та методичних знань щодо впровадження та застосування організаційно-економічного механізму управління якістю в системі управління вітчизняного підприємства; освоєння науково-методичних джерел державної системи стандартизації та державної метрологічної системи в Україні, нормативно-законодавчого забезпечення виробництва та сфери торговельно-економічного обігу та якості продукції.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю» є засвоєння особливостей розвитку управління якістю в Україні на сучасному етапі реформування економіки; вивчення принципів організації стандартизації та сертифікації продукції та послуг; вивчення методики оцінки якісних показників продукції, що випускається та порядку проведення сертифікації суб'єктів господарювання; вивчення особливостей сучасних міжнародних методів управління якістю; розвиток навичок самостійної праці щодо використання нормативно-технічних документів на практиці.

Після вивчення дисципліни студент повинен знати: термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості; правове забезпечення управління якістю.

Після вивчення дисципліни студент повинен уміти: виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.



**Паспорт навчальної дисципліни**

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	<b>Обов'язкова</b>	
Семестр	2-й	2 -й
Кількість кредитів ECTS	<b>3</b>	
Кількість годин	<b>90</b>	
Лекційні заняття	20 год.	2год.
Практичні заняття	10 год.	2 год.
Самостійна робота	60 год.	86 год.
Консультації	<i>консультації очні або дистанційні (понеділок-п'ятниця за попередньою домовленістю у telegram</i>	
Вид підсумкового семестрового контролю:	<b>Екзамен</b>	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511</a>	

**2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання**

<i>КОМПЕТЕНТНОСТІ/</i> результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; ЗК7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу СК3. Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту; СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість; СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію;	1. Інформаційно-лекційні методи: – Лекції з використанням мультимедійних засобів – Електронні лекції – Консультавання 2. Проблемно-дослідницькі методи: – Аналіз проблемних ситуацій – Ділові ігри 3. Інтерактивні методи: – Дискусії – Семінари – Круглі столи – Мозковий штурм 4. Самостійні методи: – Вивчення рекомендованої літератури – Виконання практичних завдань – Підготовка рефератів та	1. Поточний контроль: – Усне опитування – Тестування – Виконання практичних завдань – Написання рефератів та доповідей (есе тощо) 2. Рубіжний контроль: – Тестування – Захист рефератів – Індивідуальні усні співбесіди 3. Підсумковий контроль: – Екзамен (усна або письмова форма) – тестування, усне співбесіда



	<p>доповідей</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Робота над індивідуальними проектами</li> </ul>	
Програмні результати навчання		
<p>ПРН5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах; ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність; ПРН8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією; ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).</p>	<p>1. Інформаційно-лекційні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Лекції з використанням мультимедійних засобів</li> <li>– Електронні лекції</li> <li>– Консультування</li> </ul> <p>2. Проблемно-дослідницькі методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Аналіз проблемних ситуацій</li> <li>– Ділові ігри</li> </ul> <p>3. Інтерактивні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Дискусії</li> <li>– Семінари</li> <li>– Круглі столи</li> <li>– Мозковий штурм</li> </ul> <p>4. Самостійні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Вивчення рекомендованої літератури</li> <li>– Виконання практичних завдань</li> <li>– Підготовка рефератів та доповідей</li> </ul>	<p>1. Поточний контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Усне опитування</li> <li>– Тестування</li> <li>– Виконання практичних завдань</li> <li>– Написання рефератів та доповідей</li> </ul> <p>2. Рубіжний контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Тестування</li> <li>– Захист рефератів</li> <li>– Індивідуальні усні співбесіди</li> </ul> <p>3. Підсумковий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Екзамен (усна або письмова форма)</li> <li>– тестування, усне співбесіда</li> </ul>

### 3. Зміст навчальної дисципліни

#### Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти управління якістю

##### **Тема 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЯКІСТЬ І МЕТОДИ ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

Комплексне управління якістю - зміна свідомості в області мислення. Зміст управління якістю продукції. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції.

Основні сучасні концепції менеджменту: система якості; система менеджменту, заснована на управлінні якістю; загальне управління якістю; забезпечення якості; статистичний контроль якості; система забезпечення якості; гарантія продукції; загальний виробничий менеджмент; система управління виробничими умовами; інтегрований менеджмент процесів; повне (тотальне) управління якістю і продуктивністю; система впровадження безперервних удосконалень та інші.

##### **Тема 2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КАТЕГОРІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції. Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

##### **Тема 3. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі. Вітчизняні системи управління якістю продукції. Особливості управління якістю в Японії.



Особливості управління якістю в США. Особливості управління якістю в європейських країнах. Фази розвитку філософії якості: відбракування; управління якістю; менеджменту якістю; планування якості. Зарубіжні моделі управління якістю. Загальноєвропейська методика управління якістю, розроблена Європейським фондом управління якістю. Вітчизняний досвід управління якістю.

#### ***Тема 4. ТОТАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (TQM)***

Історія розвитку тотального управління якістю. Методи та засоби тотального управління якістю. Принципи оцінки систем якості та їх критерії. Досвід впровадження системи тотального управління якістю. Зміст концепції загального управління якістю. Основні етапи формування принципів загального управління якістю. Комплексне і тотальне управління якістю. Орієнтація роботи підприємства на запити споживачів. Підбір стратегії і політики, які будуть постійно поліпшувати якість продукції та послуг. Керівництво першими особами і адміністрацією всіма підрозділами компанії, виходячи з обов'язковості забезпечення необхідної якості. Мотивація праці на належному рівні для активної роботи персоналу щодо поліпшення якості, організація роботи гуртків якості. Облік індивідуальних вимог споживачів навіть у високопродуктивному і великосерійному виробництві. Відповідність вимогам міжнародних стандартів, але з урахуванням особливостей самої компанії. Застосування системного, процесного і ситуаційного підходів в управлінні. Участь у конкурсах на присвоєння премій з якості; інвестиції в підвищення кваліфікації персоналу, навчання суміжних спеціальностей, а також методам вирішення проблем якості; Сертифікація продукції, систем якості, вірний аналіз вже існуючих проблем та розробка заходів щодо подальшого забезпечення якості.

**Змістовий модуль 2. Методичні підходи до оптимізації ефективності управління якістю**

#### ***Тема 5. СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ***

Шляхи підвищення якості. Фактори, що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруку, якість використання. Принципи створення системи управління якістю. Елементи, системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості. Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі системи управління якістю: модель 8 Фейгенбаума, модель Етингера-Сітинга, модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю. Т

#### ***Тема 6. ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ ТА МЕТОДИ РОБОТИ З ЯКОСТІ. СТАТИСТИЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ***

Розвиток підходів до роботи з якістю. Особливості європейського підходу з вирішення проблем якості. Загальні підходи до роботи з якістю. Методи стимулювання якості. Сутність статистичних методів контролю якості. Прості статистичні методи контролю якості (контрольний лист, гістограма, діаграма розкиду, розшарування, або стратифікація, даних, графіки, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, діаграма (блок-схема) потоку, контрольні карти). Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості». Процес виникнення та роль простих інструментів контролю якості. Сім основних методів, які забезпечують простоту і наочність. Сутність процесів управління якістю.

#### ***Тема 7. ЕКОНОМІЧНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ***

Структура витрат на якість. Класифікація витрат на якість. Інформаційна база аналізу витрат на якість продукції. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість. Поняття економіки якості, яке включає питання обліку, аналізу та управління витратами на якість для досягнення цілей організації. Методи оцінки витрат. Перехід поняття якості в економічну категорію. Складові елементів витрат на якість: витрати на попереджувальні заходи (аудит системи якості; програма



поліпшення якості; контрольне і вимірювальне устаткування; навчання питанням якості, тощо); витрати на контроль (перевірки і випробування матеріалів, що поставляються; матеріали для тестування і перевірок; контроль процесу; прийом продукції замовником; перевірка сировини і запасних частин; аудит продукту, тощо); внутрішні витрати на дефект (відходи, переробка та ремонт, аналіз витрат; взаємні поступки; зниження сорту; відходи і переробки, що виникли з вини постачальників, тощо), зовнішні витрати на дефект (продукція не прийнята споживачем, гарантійні зобов'язання, відзив і модернізація продукції, скарги; неминучі витрати, тощо). Взаємозв'язок між витратами на якість і досягнутим рівнем якості.

Визначення величини витрат на менеджмент якості: інформаційна база аналізу витрат на якість, ідентифікація та виявлення витрат на якість. Методи аналізу витрат на якість продукції. Економічна ефективність нової продукції.

### ***Тема 8. СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ ЯКОСТІ***

Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні. Закон України “Про стандартизацію”. Напрями розвитку та основні принципи стандартизації та сертифікації.

Значення стандартизації та сертифікації у прискоренні науково-технічного прогресу, удосконаленні управління народним господарством, здійсненні єдиної технічної політики, підвищенні якості продукції та послуг. Етапи історичного розвитку стандартизації та сертифікації.

Основні методи стандартизації та їх особливості. Методи стандартизації: уніфікація, взаємозв'язок, агрегування. Уніфікація міжгалузєва, галузєва і виробнича. Показники рівня уніфікації продукції. Поняття симпліфікації та типізації. Види взаємозамінності та її позитивні якості.

Комплексна стандартизація та її роль у підвищенні якості продукції. Випереджальна стандартизація – стимулятор прискорення термінів впровадження у виробництво новітніх досягнень. Застосування у випереджувальних стандартах ступенів технічного рівня та якості продукції.

Стандартизація, метрологія та сертифікація як основа надійного захисту прав споживачів. Застосування національного знаку відповідності. Основна мета та завдання діяльності Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України). Установи та підприємства, що належать до системи Держспоживстандарту України. Запровадження систем управління якістю в органах виконавчої влади. Забезпечення якості продукції і членство у СОР. Досвід впровадження системи управління якістю у відповідності з вимогами СОР. Шляхи підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств і економіки в умовах СОР.

Основні правила сертифікації товарів, що імпортуються. Визнання зарубіжних сертифікатів; порядок ввезення товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні; порядок митного оформлення імпортних товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації. Категорії нормативних документів зі стандартизації: державні стандарти України, галузєві стандарти, стандарти науково-технічних товариств і спілок, технічні умови, стандарти підприємств. Обов'язкові та рекомендовані вимоги державних стандартів України.

### ***Тема 9. АУДИТ ЯКОСТІ***

Види і цілі аудитів (перевірок). Етапи перевірок систем менеджменту. Світова практика присудження нагород за якість. Практика присудження нагород за якість в Україні. Розвиток аудиту якості. Основні терміни і визначення методів та засобів аудиту якості продукції. Розробка методів оцінки якості продукції. Класифікація засобів контролю за типами контрольованих величин і конструктивними особливостями. Статистичний контроль. Ефективність застосування методів контролю. Діяльність метрологічної служби по забезпеченню якості продукції.





Методи визначення значень показників якості продукції, їх класифікація за способами одержання інформації (реєстраційний, розрахунковий) і джерелами одержання інформації (традиційний, експертний, соціологічний).

Методи оцінювання рівня якості продукції: диференційний, комплексний, змішаний). Експертні методи оцінювання рівня якості продукції. Оцінка рівня якості продукції на етапах розробки, виготовлення, експлуатації.

**Тема 10. РОЗВИТОК СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ ТА УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ПРАЦІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ РИНКУ**

Загальні відомості. Менеджмент якості на базі загального управління якістю. Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості. Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000. Система менеджменту якості на базі концепції "шість сигм". Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості. Система управління безпекою праці на базі стандартів OHSAS 18000

**4. Структура навчальної дисципліни**

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		д.ф.	з.ф.	
<b>Змістовий модуль 1</b>	<b>Теоретичні аспекти управління якістю</b>			
Лекція 1	Тема 1. Загальні відомості про якість і методи її забезпечення Комплексне управління якістю - зміна свідомості в області мислення. Зміст управління якістю продукції. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції.	2	0,2	1 раз на тиждень
Лекція 2	Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю Поняття якості. Значення та сутність управління якістю. Фактори, що забезпечують якість. Пріоритетні напрями управління якістю в Україні. Поняття і категорії управління якістю. Терміни та визначення в галузі управління якістю. Принципи управління якістю. Взаємозв'язок загального менеджменту і менеджменту якості. Основоположники концепцій управління якістю.	2	0,2	1 раз на тиждень
Практичне заняття 1	Тема 1.2.	2	0,4	1 раз на 2 тижні
Лекція 3	Тема 3. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі. Вітчизняні системи управління якістю продукції. Особливості управління якістю в Японії. Особливості управління якістю в США. Особливості управління якістю в європейських країнах.	2	0,2	1 раз на тиждень

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



Лекція 4	Тема 4. Тотальне управління якістю (TQM) Історія розвитку тотального управління якістю. Методи та засоби тотального управління якістю. Принципи оцінки систем якості та їх критерії. Досвід впровадження системи тотального управління якістю.	2	0,2	1 раз на тиждень
Практичне заняття 2	Тема 3, 4	2	0,4	1 раз на 2 тижні
<b>Змістовий модуль 2</b>	<b>Методичні підходи до оптимізації ефективності управління якістю</b>			
Лекція 5	Тема 5. Системний підхід до проблеми управління якістю Основні етапи розвитку систем якості. Шляхи створення, впровадження систем менеджменту якості і забезпечення їх працездатності. Інтегровані системи менеджменту. Огляд стандартів систем менеджменту. Огляд сімейства 180 9000. Інші стандарти 180, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.	2	0,2	1 раз на тиждень
Лекція 6	Тема 6. Загальні підходи та методи роботи з якості. Статистичні методи управління якістю. Розвиток підходів до роботи з якості. Особливості європейського підходу з вирішення проблем якості. Загальні підходи до роботи з якості. Методи стимулювання якості. Сутність статистичних методів контролю якості. Прості статистичні методи контролю якості (контрольний лист, гістограма, діаграма розкиду, розшарування, або стратифікація, даних, графіки, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, діаграма (блок-схема) потоку, контрольні карти). Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості».	2	0,2	1 раз на тиждень
Практичне заняття 3	Тема 5, 6	2	0,4	1 раз на 2 тижні
Лекція 7	Тема 7. Економічні та правові аспекти управління якістю. Структура витрат на якість. Класифікація витрат на якість. Інформаційна база аналізу витрат на якість продукції. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість.	2	0,2	1 раз на тиждень
Лекція 8	Тема 8. Сертифікація систем якості. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.	2	0,2	1 раз на тиждень
Практичне заняття 4	Тема 7, 8	2	0,4	1 раз на 2 тижні
Лекція 9	Тема 9. Аудит якості. Види і цілі аудитів (перевірок). Етапи перевірок	2	0,2	1 раз на тиждень



ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



	систем менеджменту. Світова практика присудження нагород за якість. Практика присудження нагород за якість в Україні.			
Лекція 10	Тема 10. Розвиток систем управління якістю та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку. Загальні відомості. Менеджмент якості на базі загального управління якістю. Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості. Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000. Система менеджменту якості на базі концепції "шість сигм". Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості. Система управління безпекою праці на базі стандартів OHSAS 18000.	2	0,2	1 раз на тиждень
Практичне заняття 5	Тема 9, 10	2	0,4	1 раз на 2 тижні
Самостійні роботи	Прописані в методичних рекомендаціях для виконання самостійних робіт з дисципліни «Управління якістю»	60	86	індивідуально
<b>Разом</b>		90	90	

### 5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	Вид поточного контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
1	2	3	4	5
<b>Поточний контроль</b>				
Практичне заняття №1	Бліц-опитування  Доповідь за темою (на вибір один з варіантів):	За матеріалами теоретичних тем 1, 2 (див. програму навчальної дисципліни, змістовний модуль 1)  Система управління якістю Ф.Тейлора. Система тотального (загального) контролю якості TQC. Значення відкриття статистичного контролю якості У. Шухартом.	Опитування за теоретичним матеріалом курсу оцінюється в 2 бали за питання (кожному студенту задається два питання по одному з кожної теоретичної теми. На підготовку відповіді дається не більше десяти секунд): – 2 бали – відповідь правильна, повна, чітка та логічна; – 1 бал – відповідь правильна, однак недостатньо повна, з деякими недоліками та з допомогою уточнюючих питань; – 0 балів – відповідь неправильна або відсутня.  Виконується на практичному занятті з підготовкою заздалегідь При оцінюванні враховуються загальна схема доповіді: Короткий огляд школи (теорії, концепції, історії розвитку) – 1 с. Положення, що вплинули на формування і розвиток управління	<b>7</b>



ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



	<p>Групова робота на практичному занятті</p>	<p>Японський менеджмент якості. Тагуті та Ісикава. Внесок А. Фейгенбаума в розвиток менеджменту якості. Управління якістю в роботах Е. Демінга. Досвід радянських систем якості. Особливості розвитку американських систем якості. Д. Джуран про менеджмент якості. Сучасні тенденції розвитку систем якості.</p> <p>1) Здійснити аналіз терміна «якість» та представте результати роботи у вигляді таблиці 1. 2) Підібрати правильне визначення до терміну системи управління якістю згідно Стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 в таблиці 2. 3) Визначити терміни, зміст яких наведено в СЕЗН ЗНУ. 4) Представити схему понять стосовно якості відповідно до стандарту ДСТУ ISO серії 9000:2007 з урахуванням асоціативних зв'язків. 5) Показати схему понять стосовно характеристик продукції (послуг) з урахуванням асоціативних та родових зв'язків. 6) Проаналізувати складові елементи «петлі якості» та надайте характеристику основним процесам, що здійснюються в її межах і впливають на якість кінцевого продукту. Замість знаків питання в «петлі якості» на (рис. 1) вказати відповідні позначення та найменування. У групі разом працюють 3-4 студенти, що виконують завдання та презентують отримані результати.</p>	<p>якістю – 1,5 с. Особливості впливу даних систем якості на сучасні моделі – 0,5 с. Загальна кількість балів - 1.</p> <p>Виконання групової роботи на практичному занятті: - 4 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на високому рівні, є власні висновки та презентація; - 3 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на достатньому рівні, є або висновки, або презентація; - 2 бали - завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні; - 1 бал - завдання виконано менше ніж на половину, наявні помилки та недоопрацювання. - 0 балів - завдання не виконано.</p>	
<p>Практичне заняття 2</p>	<p>Усне опитування і обговорення проблемних питань:</p>	<p>1. Як співвідносяться етапи становлення менеджменту якості із загальними тенденціями розвитку науки управління? 2. Які етапи з точки зору стратегічного підходу виділяють у становленні та розвитку систем управління якістю? 3. Які вчені здійснили найбільш</p>	<p>Виконується на практичному занятті з підготовкою заздалегідь При оцінюванні враховуються наступні чинники: - глибина та точність розуміння теми. - вміння чітко та лаконічно викладати свої думки. - наявність прикладів та доказів для підтвердження своїх тверджень.</p>	<p style="text-align: center;"><b>7</b></p>



ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



	Рішення ситуаційних вправ	<p>суттєвий внесок у формування та розвиток наукових підходів до управління якістю?</p> <p>4. В чому сутність досвіду управління якістю в США?</p> <p>5. Назвіть основні особливості японського досвіду управління якістю.</p> <p>6. За допомогою яких заходів здійснювався процес підвищення якості продукції в різних системах управління якістю, що виділено в процесі їх еволюції?</p> <p>7. У чому полягають переваги «Комплексної системи управління якістю продукції»?</p> <p>8. У чому сутність основних напрямів розвитку управління якістю в Україні стосовно умов ринкових відносин.</p> <p>9. За яких умов можливо в Україні вирішення проблеми якості?</p> <p>1. Визначте особливості та схарактеризуйте специфічні риси японського, американського та європейського підходів до управління якістю.</p> <p>2. Схарактеризуйте внесок кожного «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості.</p> <p>3. Упорядкуйте з точки зору еволюції підходів до управління якістю системи якості, назви яких відповідають наведеним девізам.</p> <p>4. Замість знаків питання в «зірці якості» необхідно зазначити, за якими складовими здійснюється характеристика еволюції підходів до управління якістю, та дати характеристику кожного з п'яти етапів еволюції</p> <p><b>Розміщено в СЕЗН ЗНУ</b></p>	<p>- вміння використовувати відповідну термінологію</p> <p>Загальна кількість балів - 3.</p> <p>Ситуаційні вправи – 4 бали.</p> <p>- 4 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на високому рівні, є власні висновки;</p> <p>- 3 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на достатньому рівні;</p> <p>- 2 бали - завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;</p> <p>- 1 бал - завдання виконано менше ніж на половину, наявні помилки та не доопрацювання.</p> <p>- 0 балів - завдання не виконано.</p>	
Модульний контроль 1	проходження тестів у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511</a>		<b>5</b>
Практичне заняття №3	Усне опитування і обговорення проблемних питань:	<p>1. Дайте характеристику концепції «Загального менеджменту якості».</p> <p>2. Назвіть її основні принципи.</p> <p>3. У чому полягає мета, завдання та тактика TQM?</p> <p>4. Охарактеризуйте поняття, принципи та умови реалізації</p>	<p>Опитування за теоретичним матеріалом курсу оцінюється в 3 бали за питання (кожному студенту задається два питання по одному з кожної теоретичної теми. На підготовку відповіді дається не більше десяти секунд):</p> <p>– 3 бали – відповідь правильна,</p>	<b>7</b>



ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



	Рішення ситуаційних вправ	<p>концепції загального управління якістю (TQM).</p> <p>5. Які інструменти та методи управління компаніями використовуються за сучасних умов для удосконалення бізнесу й рекомендуються до застосування методологією TQM?</p> <p>6. У чому полягає системний підхід до управління якістю продукції (послуг)?</p> <p>7. Які етапи життєвого циклу продукції повинна охоплювати система управління якістю?</p> <p>8. Назвіть існуючі системи управління якістю. У чому полягають їх особливості?</p> <p>9. Хто є зацікавленими сторонами в менеджменті якості?</p> <p>10. Як організовується управління якістю продукції на підприємстві?</p> <p>11. На яких принципах повинен базуватися менеджмент якості відповідно до міжнародних стандартів?</p> <p>Ознайомившись з теоретичним матеріалом, змістом, значенням і методиками TQM, розв'язати ситуаційні задачі та виконайте завдання розміщені в СЕЗН ЗНУ</p>	<p>повна, чітка та логічна;</p> <p>- 1 бал – відповідь правильна, однак недостатньо повна, з деякими недоліками та з допомогою уточнюючих питань;</p> <p>- 0 балів – відповідь неправильна або відсутня.</p> <p>Ситуаційні вправи – 4 бали.</p> <p>- 4 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на високому рівні, є власні висновки;</p> <p>- 3 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на достатньому рівні;</p> <p>- 2 бали - завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;</p> <p>- 1 бал - завдання виконано менше ніж на половину, наявні помилки та не доопрацювання.</p> <p>- 0 балів - завдання не виконано</p>	
Практичне заняття №4	Усне опитування і обговорення проблемних питань:	<p>1. Дайте визначення організаційно-економічного механізму управління якістю продукції (послуг).</p> <p>2. З яких підсистем складається організаційна складова механізму управління якістю?</p> <p>3. З яких підсистем складається економічна складова механізму управління якістю?</p> <p>4. Які складові формують зовнішнє середовище організаційно- економічного механізму управління якістю?</p> <p>5. Який підхід покладений в міжнародних стандартах в основу побудови системи управління якістю?</p> <p>6. Назвіть міжнародні стандарти сімейства ISO 9000 «Системи менеджменту якості» і охарактеризуйте їх.</p> <p>7. Який порядок розроблення та впровадження СУЯ в діяльність підприємства?</p> <p>8. Яку структуру має система управління якістю</p>	<p>Виконується на практичному занятті з підготовкою заздалегідь</p> <p>При оцінюванні враховуються наступні чинники:</p> <p>- глибина та точність розуміння теми.</p> <p>- вміння чітко та лаконічно викладати свої думки.</p> <p>- наявність прикладів та доказів для підтвердження своїх тверджень.</p> <p>- вміння використовувати відповідну термінологію</p> <p>Загальна кількість балів - 3.</p>	7



ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



	<p style="text-align: center;">Рішення ситуаційних вправ</p>	<p>підприємства?</p> <p>9. Назвіть види діяльності, складові процесної моделі системи менеджменту якості, і схарактеризуйте їх.</p> <p>10. Поясніть значення документації системи управління якістю.</p> <p>11. Який склад документації системи управління якістю? Який її зміст?</p> <p>12. Наведіть приклади документів системи управління якістю.</p> <p>13. Які вимоги пред'являються до рівня затвердження документів?</p> <p>14. Розкажіть про управління процесом документування.</p> <p>15. Які вимоги пред'являються до процесу зміни документів?</p> <p>16. Як здійснюється управління записами при реєстрації даних про якість?</p> <p>1. Проаналізувати складові організаційно-економічного механізму управління якістю продукції (послуг).</p> <p>2. Визначити складові організаційно-економічного механізму управління якістю послуг поштового зв'язку; телекомунікаційних послуг тощо.</p> <p>3. Скласти схему управління якістю у вигляді рисунку.</p> <p>4. Законспектувати основні положення процесу створення системи управління якістю на підприємстві відповідно вимог до ISO 9001:2008.</p> <p>5. Використовуючи ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю. Вимоги» скласти структуру даного стандарту у вигляді рисунку.</p> <p>6. Вимоги стандарту ISO 9001:2008 до Системи управління якістю чітко регламентуються за чотирма елементами відобразіть модель системи управління якістю, в основу якої покладено процес.</p> <p>7. На рисунку представити схему понять стосовно документації відповідно до ДСТУ ISO 9000:2007 (п. 3.7) з урахуванням асоціативних та родових зв'язків.</p>	<p>Ситуаційні вправи – 4 бали.</p> <p>- 4 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на високому рівні, є власні висновки;</p> <p>- 3 бали - завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на достатньому рівні;</p> <p>- 2 бали - завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;</p> <p>- 1 бал - завдання виконано менше ніж на половину, наявні помилки та не доопрацювання.</p> <p>- 0 балів - завдання не виконано</p>	
--	--	---	---	--





ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



Модульний контроль 2	проходження тестів у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511</a>		5
Індивідуальне домашнє завдання	у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511</a>	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	15
<b>Усього поточний контроль</b>	<b>8</b>			<b>60</b>
<b>Підсумковий контроль</b>				
<b>Екзамен</b>	Теоретичне завдання (екзаменаційний білет (рандомний вибір))	Питання для підготовки та екзаменаційні білети: розміщені у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle) <a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511</a>		20
	Практичне завдання	Тестові завдання розміщені у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle) <a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15511</a>		20
<b>Усього підсумковий контроль</b>	<b>2</b>			<b>40</b>

**Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS**

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

## 6. Основні навчальні ресурси

### Рекомендована література

**Основна:**

1. 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 р. – 205 с.
2. 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.
3. Оробчук М. Г. Управління якістю: Навчальний посібник. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2019. 280 с.
4. 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.



5. Управління якістю : методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / уклад. О. О. Крикун. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2022. – 48 с.

6. Управління якістю : [методичні вказівки для виконання практичних робіт для здобувачів денної та заочної форм навчання другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент»] / укладач : О. В. Грідін ; ДБТУ. – Харків : [б. в.], 2024. – 76 с.

**Додаткова:**

1. Аксьонова Л. І. Методика оцінювання результатів якості процесів системи управлінням якістю. Стандартизація, сертифікація, якість. 2020. № 4. С. 31 – 40.

2. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

3. Білецький Е. В Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.

4. Бойко Н. Міжнародні стандарти системи менеджменту якості освіти та їх адаптація до навчального процесу / Н. Бойко // Нова парадигма. - 2015. - Вип. 127. - С. 244-246. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nopa\\_2015\\_127\\_36](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nopa_2015_127_36)

5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с

6. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage?id\\_doc=64013](http://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage?id_doc=64013)

7. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>

8. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>

9. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс] - Режим доступу: [http://www.gereelo.dp.ua/index/info\\_dstu\\_iso\\_9001-2009.html](http://www.gereelo.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html)

10. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.

11. Лісіна Г.В. Сучасні стандарти – інструменти розвитку вашого бізнесу. Стандартизація, сертифікація, якість. 2019. № 6. С. 4 – 6.

12. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості / О. О. Крикун // ж. Економіка та суспільство. Мукачівський державний університет – Мукачево, Випуск № 7, грудень, 2016. – С. 378-384.

13. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с..

14. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. / Н. О. Машта, О. П. Бенчук, Г. П. Бенчук [etal.]. – Рівне : О. Зень, 2015. – 388 с

15. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.

16. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII. Дата оновлення: 09.06.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>

17. Україна. Закон. "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" №771/97- ВР, поточна редакція від 16.01.2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>





18. Хроменков Д. Г., Хомко В. В. Аналізування європейського досвіду щодо застосування стандартів серії ISO 22000. Стандартизація, сертифікація, якість. 2020. № 5. С. 31 – 38.

### Інформаційні ресурси

1. Кабінет Міністрів України. Урядовий портал. URL: [http:// www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua) (дата звернення: 18.10.2024).
2. Офіційний сайт міжнародної організації із стандартизації (ISO). URL: <http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm>
3. Офіційний веб-сайт ISO. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.iso.org/home.htm>
4. Офіційний веб-сайт CEN. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://standards.ctn.ua/>
5. Стандартизація, сертифікація, якість. Журнал. Каталоги. URL:[http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=juu\\_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=PREF=&S21COLORTERMS=0&S21STR](http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=juu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=PREF=&S21COLORTERMS=0&S21STR)
6. Українська державна система стандартизації та сертифікації – УкрСЕПРО. URL:<https://www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/2017-11-15-07-55-13>
7. Центр сертифікації. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: [www.sertifcentr.vinnit](http://www.sertifcentr.vinnit.com)
8. <http://www.ukrndnc.org.ua/> – Офіційний сайт ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»
9. <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> – Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт».
10. <http://www.dndi-systema.lviv.ua/> – Сайт ДП «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»).
11. <http://www.162.com.ua/> – Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів. 32. [http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat\\_id=188218](http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat_id=188218) – Технічний департамент Міністерства економічного розвитку і торгівлі.
12. <http://www.dssu.gov.ua/> –ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” URL: <http://www.iso.org>.
13. ISO 9001:2016. “Quality management system – Requirements” URL: <http://www.iso.org>.



## 7. Регуляції і політики курсу

### **Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування лекційних і практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється у формі захисту завдань, що були виконані на пропущеному занятті.*

*Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.*

### **Політика академічної доброчесності**

*Усі реферати, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857> Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перекладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.*

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних, лабораторних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття. Під час виконання заходів контролю (захисту практичних робіт, розв'язання практичних задач, іспиту) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перекладання. Комунікація Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle. Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».*



# ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ



**ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р.** доступний за адресою:  
<https://tinyurl.com/yckze4jd>.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методикку проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

**УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ**  
Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**  
Електронна адреса:  
Гаряча лінія: Тел.

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

## РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

**НАУКОВА БІБЛІОТЕКА:** <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

**СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):**  
<https://moodle.znu.edu.ua>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Силабус навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: [moodle.znu@znu.edu.ua](mailto:moodle.znu@znu.edu.ua).

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ:** <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

**ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ):** <http://sites.znu.edu.ua/confucius>