

Міністерство освіти і науки України
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут економіки та менеджменту
назва інституту випускової кафедри

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор інституту
Економіки та менеджменту

Сергій ПОБІГУН

« 01 » 09 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній рівень Другий (магістерський) рівень

(назва освітнього рівня)

Галузь знань D Бізнес, адміністрування та право

(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність D3 Менеджмент

(код і назва спеціальності)

Спеціалізація _____

(назва спеціалізації за наявності)

Освітня програма Менеджмент та адміністрування

(назва ОП)

Статус дисципліни обов'язкова

обов'язкова/вибіркова

Мова викладання українська

2025 р.

Розробник(и):

Доцент кафедри МІА, к.е.н., доцент
(посада, назва кафедри, науковий ступінь, вчене звання)
Iryna.stankovska@nung.edu.ua


(підпис) Ірина СТАНЬКОВСЬКА
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Схвалено на засіданні кафедри менеджменту та адміністрування
(назва кафедри)

Протокол від «26» серпня 2025 року № 1

Завідувач кафедри менеджменту та адміністрування
(назва кафедри)


(підпис) Ірина КІНАШ
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

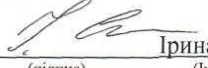
Узгоджено:

Завідувач випускової

кафедри менеджменту та адміністрування
(назва кафедри)


(підпис) Ірина КІНАШ
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Гарант ОП Менеджмент та адміністрування
(назва програми)


(підпис) Ірина СТАНЬКОВСЬКА
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

1 ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Мета і завдання дисципліни	Мета - формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю з метою забезпечення сталих конкурентних позицій підприємства на ринку. Завдання: <i>ознайомити студентів з:</i> – термінологією щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; – особливостями управління якістю на рівні підприємства; – вітчизняним та міжнародним досвідом з управління якістю; – питаннями щодо впливу якості на прибуток підприємства, класифікацією витрат на якість; – правове забезпечення щодо управління якістю. <i>закріпити теоретичні знання практичними навиками та вмінням:</i> – виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності; – аналізувати та застосовувати на практиці методи та правила управління якістю; – проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000; – застосовувати адміністрування в процесі управління якістю.
Посилання на розміщення дисципліни на навчальній платформі	https://dn.nung.edu.ua/course/view.php?id=295
Попередні вимоги для вивчення дисципліни / пререквізити	-
Постреквізити	ПП 6 Управління розвитком організації
Результати навчання	ПРН1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах. ПРН3. Проектувати ефективні системи управління організаціями. ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність. ПРН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті

	ПРН 12. Мати навички делегування повноважень та керівництва організацією (підрозділом). ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).
Компетентності	- загальні компетентності: ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні ЗК2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). - фахові компетентності: СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів; СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію
Підсумковий контроль, форма	екзамен
Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)	• Комунікаційні навички (вміння вести переговори, домовлятися, переконувати) • Критичне мислення (логічне мислення, вміння спостерігати і виявляти суть, навички нестандартного мислення, спритність, винахідливість, і навіть креативність, адаптивність, здатність позитивно сприймати зміни, вміння комплексно підходити до вирішення проблем) • Лідерські якості (вміння уникати або вирішувати конфлікти вміння створювати домовленості, союзи, угоди, навички ефективного делегування, менторство і здатність навчати) • Емоційний інтелект і позитивне мислення (стресостійкість і здатність приймати рішення в нестандартних умовах) • Уміння працювати в команді (взаємодіяти і спілкуватися з колегами на належному рівні, і прагнути до єдиного результату) • Самоорганізація (вміння знаходити і працювати з інформацією, бажання вчитися і постійно розвиватися)

2 ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1) щодо відвідування занять і поведінки на них

Усі види навчальних занять можуть проводитися аудиторно (off line), дистанційно (on line, з використанням технологій дистанційного навчання) або у змішаному форматі. Конкретні форми проведення навчальних занять обумовлюються безпековою ситуацією (зокрема фактами воєнних дій, повітряних тривог, карантинних обмежень тощо) і визначаються рішенням адміністрації університету у вигляді відповідного наказу чи розпорядження, які доводяться до учасників освітнього процесу.

Важливою вимогою освітнього процесу, націленою на забезпечення ефективності навчання, є систематичне відвідування всіх занять здобувачами незалежно від форми їх проведення. При цьому обов'язковою вимогою є акуратний зовнішній вигляд, відповідний одяг, належна поведінка.

Усі види навчальних робіт і завдань слід виконувати вчасно, щоб зберігати загальний темп курсу, котрий сприяє ефективному засвоєнню матеріалу. Наслідками пропущених практичних занять без поважних причин, зазвичай, стають додаткові види самостійної роботи (домашня контрольна робота, усна відповідь, тестовий контроль, презентація).

При роботі в режимі відеоконференцій здобувачі повинні працювати із ввімкненими відеокамерами, приєднуватися до заняття з персональної корпоративної пошти. Найменування акаунту здобувача повинно містити його прізвище та ім'я для повної ідентифікації його особи.

2) щодо дотримання принципів академічної доброчесності

Здобувачі освіти зобов'язані неухильно виконувати «Положення про академічні доброчесність працівників та здобувачів вищої освіти Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу» (від 05.04.2022р., наказ №73). (<https://cutt.ly/mBXaYsd>). Зокрема, самостійно виконувати аудиторні завдання, не фальсифікувати свої результати навчання; уникати списування, не користуватися підказками інших осіб під час проведення заходів поточного контролю знань; дотримуватися коректності в посиланнях на джерела інформації у разі запозичення відомостей, тверджень та ідей.

3) щодо оцінювання

Форма зарахування навчальної дисципліни відповідає вимогам навчального плану і враховує специфіку дисципліни, у тому числі поставлені цілі та результати навчання.

Здобувачів інформують на першому занятті з даної дисципліни про правила зарахування навчальної дисципліни, у тому числі – обсяг вимог, форми та критерії оцінювання. До всіх здобувачів застосовуються єдині принципи, вимоги та критерії оцінювання. Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: лекції – 50% семестрової оцінки, практичні роботи – 50 % семестрової оцінки.

Оцінювання знань здобувачів проводиться за результатами комплексного контролю за змістовним модулем ЗМ1. До екзамену допускаються здобувачі, які виконали усі види робіт, завдань, передбачених на семестр з даної навчальної дисципліни, відвідали усі, передбачені даною програмою навчальної дисципліни аудиторні навчальні заняття та набрали за поточну успішність кількість балів, не меншу за мінімальну – 35 балів. Заохочувальні бали (не більше 5) надаються за підготовку огляду проблемних тем, запропонованих викладачем, презентацій, доповідей, висвітлення тем самостійного опрацювання, тощо.

Пропуски занять без поважної причини відпрацьовуються здобувачем згідно розкладу консультацій, що подано на сайті кафедри Менеджменту та адміністрування.

При оцінюванні надається перевага стандартизованим методам, а за змістом оцінюються рівень сформованості умінь та навичок, що визначені в освітньо-професійній програмі підготовки другого магістерського рівня за спеціальністю 073 Менеджмент та адміністрування.

У разі застосування дистанційної технології навчання поточний та семестровий контроль здійснюється згідно «Положення щодо організації поточного, семестрового контролю та атестації здобувачів вищої освіти із застосуванням дистанційних технологій» Наказ № 262 від 22.10.2022 р. (<https://docs.google.com/document/d/1k1u-E7XpKvPDKWcdyyuuuulD-CqO5HoDmbYBeylnoxQ/edit>).

4) щодо кінцевих термінів (дедлайнів) та перескладання

Здобувач повинен протягом навчального семестру вчасно (до наступного заняття або визначеної дати) виконувати всі завдання, передбачені даною робочою програмою.

Умови допуску до перескладання модульного та підсумкового контролів, графік і форми перескладання регламентовані Положення про організацію освітнього процесу в ІФНТУНГ, зазначеному в пункті 1) цього розділу.

5) щодо визнання результатів навчання у неформальній освіті (у випадку наявності такої можливості)

Визнання результатів неформального та/або інформального навчання здобувача освіти можливе при поданні здобувачем заяви щодо визнання; ідентифікації задекларованих у письмовій формі результатів неформального та/або інформального навчання, які підлягають оцінюванню за даною дисципліною; оцінювання задекларованих результатів навчання особи; прийняття рішення про визнання та зарахування особі відповідних освітніх компонентів (складових освітніх компонентів) освітньої програми або відмову у визнанні, згідно Положення про порядок визнання результатів навчання отриманих у неформальній та інформальній освіті в Івано-Франківському національному технічному університеті нафти і газу (<https://cutt.ly/DwiK5quX>), (<https://drive.google.com/file/d/1dNeRLboAfc1NSbnarlvO8FY2hNxrHiXQ/view>

Результати пройденого здобувачем он-лайн курсу можуть бути враховані як частина (чи повною мірою) даної навчальної дисципліни, якщо вони відповідають окремим елементам змісту робочої програми та забезпечують необхідні компетентності і програмні результати навчання даної дисципліни. (<https://nung.edu.ua/department/viddil-zabezpechennya-yakosti-osvity/neformalna-ta-informalna-osvita>)

Уніфікована інформація

б) щодо оскарження результатів контрольних заходів

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до Положення про звернення здобувачів вищої освіти з питань, пов'язаних з освітнім процесом, затвердженого наказом ректора університету № 43 від 24.02.2020 року. Ознайомитись з документом можна за покликанням <https://salol.i/4e3C9Ef>



7) щодо конфліктних ситуацій

Спілкування учасників освітнього процесу (викладачі, здобувачі) відбувається на засадах партнерських стосунків, взаємопідтримки, взаємоповаги, толерантності та поваги до особистості кожного, спрямованості на здобуття істинного знання. Вирішення конфліктних ситуацій здійснюється відповідно до Положення про вирішення конфліктних ситуацій в



ІФНТУНГ, затвердженого наказом ректора університету № 44 від 24.02.2020 року. Ознайомитись з документом можна за покликанням <https://salو.li/Bf3dee7>

8) щодо опитування здобувачів

Після завершення курсу здобувачу надається можливість пройти опитування стосовно якості викладання дисципліни за покликанням <https://salو.li/87d1f3F>



9) щодо політики використання інструментів генеративного штучного інтелекту в навчальному процесі

Всі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися базових принципів використання інструментів генеративного штучного інтелекту відповідно до Положення про загальні політики використання інструментів генеративного штучного інтелекту в навчальному процесі ІФНТУНГ, затвердженого наказом ректора університету від 15.03.2024 року № 82. Ознайомитись з документом можна за покликанням <https://salو.li/1E36Aae>



3 ПРОГРАМА ТА СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

3.1 Обсяг навчальної дисципліни

Ресурс годин на вивчення дисципліни «Управління якістю бізнес-процесів» згідно з чинним НП, розподіл за семестрами і видами навчальної роботи характеризує таблиця 1.

Таблиця 1 – Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни

Найменування показників	Усього	Розподіл по семестрах	
		Семестр I	Семестр__2__
Кількість кредитів ECTS	5		5
Загальний обсяг часу, год.	150		150
Аудиторні заняття, год., у т.ч.:	40		40
– лекційні заняття	18		18
– практичні/семінарські заняття	22		22
– лабораторні заняття	-		-
Самостійна робота, год	110		110
Форма семестрового контролю (іспит, залік, захист КР, захист КП)	іспит		Іспит, курсова робота

3.2. Лекційні заняття

Тематичний план лекційних занять дисципліни характеризує таблиця 2.

Таблиця 2 – Тематичний план лекційних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Кількість годин	Література
М1	Управління якістю бізнес-процесів	18	
ЗМ 1	УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ: СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ, ТЕРМІНОЛОГІЯ, ЗГІДНО З ДСТУ ISO 9000:2015	2	
Т 1	1.1 Якість як об'єкт управління 1.2 Стандартизація термінології в галузі управління якістю 1.3 Структура базових стандартів ISO серії 9000 стосовно систем управління якістю 1.4 Управління якістю та його відображення в стандартах ДСТУ ISO 9000:2015.	2	1, 9, 11
ЗМ 2	УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА РІВНІ ПІДПРИЄМСТВА. СУТЬ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ	2	
Т 2	2.1 Управління якістю на рівні підприємства 2.2 Адміністрування процесу управління якістю 2.3 Основні проблеми управління якістю 2.4 Якість продукції та фактори, що на неї впливають 2.5 Оцінка якості продукції	2	1, 5, 6, 7, 8,9
ЗМ 3	МІЖНАРОДНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	2	
Т 3	3.1 Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення 3.2 Наукові основи управління якістю товарів 3.3 Міжнародний досвід в управлінні якістю 3.4 Розвиток управління якістю в нашій країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю	2	1, 7,14
ЗМ 4	СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЇХ СЕРТИФІКАЦІЯ	4	
Т 4	4.1 Системи управління якістю – основні положення згідно з ДСТУ ISO 9000:2015 4.2 Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, моделі Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора 4.3 Створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві 4.4 Основні елементи системи TQM. Умови успішного впровадження TQM 4.5 Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень стосовно забезпечення якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. 4.6 Сертифікація та стандартизація: основні поняття, взаємозв'язок 4.7 Етапи проведення сертифікації систем якості	4	1,8,9, 14

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Кількість годин	Література
	4.8 Реєстр систем якості, порядок реєстрації та правила ведення реєстру 4.9 Міжнародні органи сертифікації систем якості ISO/IES 4.10 Європейські органи із сертифікації та оцінки систем якості		
ЗМ 5	СТАТИСТИЧНІ МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ. АДМІНІСТРУВАННЯ ПРИ ЗАСТОСУВАННІ СТАТИСТИЧНИХ МЕТОДІВ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ	4	
Т 5	5.1 Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації. Адміністрування статистичних методів контролю якості. 5.2 Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Паретто, причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. 5.3 Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування	4	1,7,8
ЗМ 6	ВИТРАТИ НА ЯКІСТЬ В УМОВАХ TQM	2	
Т 6	6.1 Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. 6.2 Витрати на якість, їх класифікація, джерела отримання. 6.3 Управління витратами на якість.	2	1
ЗМ 7	АУДИТ ЯКОСТІ ТА ПРЕМІЇ З ЯКОСТІ	2	
Т 7	7.1 Аудит якості. Термінологія аудиту згідно стандартів ДСТУ ISO 9000: 2007. 7.2 Причини та мотивація проведення оцінки якості. 7.3 Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів. 7.4 Внутрішній аудит. Перелік невідповідностей. План проведення. 7.5 Самооцінка. 7.6 Національні премії з якості та їх критерії	2	1,14
	Усього годин	18	

3.3. Практичні (семінарські) заняття

Теми практичних (семінарських) занять дисципліни наведено у таблиці 3.

Таблиця 3 – Теми практичних (семінарських) занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних (семінарських) занять	Кількість годин	Література
М 1	Управління якістю бізнес-процесів	22	
ЗМ 1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015	4	1, 2, 4
П 1.1	Обговорення проблеми, тестове та усне опитування, розв'язування задач, дискусія, узагальнення		

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних (семінарських) занять	Кількість годин	Література
ЗМ 2	Управління якістю на рівні підприємства. Сутність та оцінка якості продукції та послуг	4	1, 2, 9
П 2.1	Обговорення, тестове та усне опитування, розв'язування задач, дослідження, самостійна робота вдома, дискусія, узагальнення		
ЗМ 3	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	1, 2, 14
П 3.1	Обговорення проблеми, тестове та усне опитування, розв'язування задач, дискусія, узагальнення		
ЗМ 4	Системи управління якістю та їх сертифікація	4	1, 2, 6
П 4.1	Обговорення, тестове та усне опитування, розв'язування задач, кейс, дослідження, самостійна робота вдома, узагальнення, дискусія		
ЗМ 5	Статистичні методи контролю якості. Адміністрування при застосуванні статистичних методів контролю якості	4	1, 2, 5
П 5.1	Обговорення, тестове та усне опитування, розв'язування задач, самостійна робота вдома, узагальнення, дискусія		
П 5.2	Обговорення, тестове та усне опитування,		
ЗМ 6	Витрати на якість в умовах TQM	2	1, 2, 4
П 6.1	Обговорення, тестове та усне опитування, розв'язування задач, кейс, дослідження, самостійна робота вдома, узагальнення, дискусія)		
ЗМ 7	Аудит якості та премії з якості	2	1, 2, 7,13
П 7.1	Обговорення, тестове та усне опитування, кейс, дослідження, самостійна робота вдома, узагальнення, дискусія		
	Усього годин	22	

3.4. Лабораторні заняття

Лабораторні заняття не передбачені.

3.5. Завдання для самостійної роботи здобувача

Види самостійної роботи в межах даного курсу наводяться у таблиці 5.

Таблиця 5 – Види самостійної роботи

Найменування видів самостійної роботи	Кількість годин
Самостійне опрацювання лекційного матеріалу	43
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів, виконання практичних домашніх робіт	30
Підготовка до модульного контролю	30
Опрацювання матеріалу винесеного на самостійне вивчення.	7
Усього годин	110

Перелік матеріалу, який виноситься на самостійне вивчення, наведено у таблиці 6.

Таблиця 6 – Матеріал, що виноситься на самостійне вивчення

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), питання, які виносяться на самостійне вивчення	Кількість годин	Література
М 1	Управління якістю бізнес-процесів	7	
ЗМ 1	Закон України «Про захист прав споживача». Порядок дій споживача та підприємства	1	9
ЗМ 4	Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування - планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).	2	1, 7
ЗМ 4	Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.	2	15
ЗМ 4	Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.	2	14,13
	Усього годин	7	

Контроль за опрацюванням тем, винесених на самостійне навчання, входить до поточного оцінювання за відповідними змістовними модулями.

3.6. Курсовий проєкт/робота

Навчальною дисципліною передбачено виконання курсової роботи. Перелік тем та порядок їх вибору, вимоги до виконання та захисту курсової роботи подано у методичних вказівках до виконання курсових робіт. Методичні вказівки до виконання курсових робіт розміщені на платформі мудл за покликанням **URL:** <https://dn.nung.edu.ua/course/view.php?id=4765>

4. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Основна література

1. Станьковська І. М. Ділове адміністрування: управління якістю: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2022. 86 с.

URL: https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=455987

2. Станьковська І. М. Ділове адміністрування: Управління якістю: практикум. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2022. 74 с.

URL: https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=457730

4.2. Додаткова література

3. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2015, IDT): ДСТУ ISO 9000: 2015. Національний стандарт України. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016.

4. Вербовська Л.С., Станьковська І.М., Боднар Г.Ф., Микитюк М.О. Компетентнісний розвиток персоналу як складова забезпечення якості проєкту. *АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ РЕГІОНУ*. 2022. Вип. 18. Т. 1. С.79-88. **URL:**<https://doi.org/10.15330/apred.1.18.79-88>

5. Alla Polyanska, Svitlana Savchuk, Ivanna Zapukhliak, Yaroslav Zaiachuk, and Irina Stankovska. Digital Maturity of the Enterprise as an Assessment of its Ability to Function in Industry 4.0. *MANUFACTURING 2022*, LNME, 2022. pp. 209 – 227. **URL:**https://doi.org/10.1007/978-3-030-99310-8_17

6. Станьковська І. М., Шиптур О. В., Станьковський Т. В. Сценарне планування клієнтоорієнтованості підприємства. *АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ РЕГІОНУ*. 2022. Вип. 18. Т. 2. С.127-137. **URL:**<https://doi.org/10.15330/apred.2.18.127-137>

7. Станьковська І. Тенденції управління якістю та конкурентоспроможністю в умовах четвертої промислової революції. Новий світогляд лідерства в умовах четвертої промислової революції та його вплив на вибір технології управління: Колективна монографія за редакцією д.е.н, професора Полянської А.С. Івано-Франківськ, 2024. 361 с. С.7-35 ISBN 978-966-694-411-8 URL: <https://nung.edu.ua/sites/default/files/2024-03/Monogr2024.pdf>.

8. Станьковська І.М., Смага Л.Р. Управління якістю програмного продукту ІТ-проектів в умовах кризи. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону: науковий журнал. Івано-Франківськ: Вид-во Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2024. Вип. 20. Т. 1. 426 с. С.247-255 doi: <https://doi.org/10.15330/apred.1.20.247-255>.

URL:<https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/issue/view/360>

4.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті (за необхідності)

9. Закон України «Про захист прав споживачів», від 12.05.1991 № 1023-XII (Редакція станом на 01.08.2021) **URL:** <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

10. Кузьміна, Т. О. Євтушенко В. В. Системи управління якістю: навч. посіб. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 500 с. : табл. – 495-499. – ISBN 978-966-289-198-0. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=459091

11. Витвицька, Л. А., Чуйко М. М. Управління якістю та оцінка відповідності продукції, процесів і послуг: практикум. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2021. 40 с. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=470958

12. Вишняк Т., Колутницька В. Перші результати впровадження системи управління якістю державної служби. *Фінансовий контроль*. – 2021. – № 11. – С. 8-11. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=472733

13. Вітченко, А. Національна стратегія управління якістю вищої освіти в Україні: наслідування чи змагальність? *Вища школа*. 2021. № 3-4. С. 51-64. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=467525

14. Фініков Т., Терещук В. Локальні системи управління якістю: світовий досвід та українські практики побудови. Київ : Таксон, 2018. 316 с. С. 305-309. – ISBN 978-966-7128-94-4. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=464621

15. Попадинець, І. Р. Аналіз та оцінка системи управління якістю при впровадженні інтегрованої системи менеджменту. *Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Серія: Економіка та управління в нафтовій і газовій промисловості*. 2021. № 2. С. 102-110. **URL:**https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=472260

5. ФОРМИ І МЕТОДИ НАВЧАННЯ Й ОЦІНЮВАННЯ

Форми і методи навчання й оцінювання в межах даного курсу наводяться в таблиці 7.

Таблиця 7 – Забезпечення програмних результатів навчання відповідними формами та методами

Шифр програмного результату навчання	Методи навчання (МН)	Форми і методи оцінювання (МФО)
ПРН1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій	МН 1 - словесні методи (МН 1.1 – лекція, МН 1.2 – розповідь – пояснення, МН 1.3 – бесіда);	МФО 1 - іспит, МФО 4 - поточний контроль; МФО 5 - усний контроль; МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 – тестовий контроль

для управління в непередбачуваних умовах.	МН 2 - наочні методи (МН 2.4 - комп'ютерні і мультимедійні методи); МН 3 - практичні методи (МН 3.1 – вправи, МН 3.4 - практичні роботи); МН 7 – аналітичний метод; МН 10 - метод узагальнення; МН 15 - проблемно-пошуковий метод; МН 17 – дослідницький метод; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача; МН 20 - інтерактивні методи (МН 20.1 - кейс-метод, МН 20.2 - дискусія, диспут, МН 20.3 - мозковий штурм, МН 20.7 - бесіда-діалог)	
ПРН3. Проектувати ефективні системи управління організаціями.	МН 3 - практичні методи (МН 3.4 - практичні роботи); МН 15 - проблемно-пошуковий метод; МН 17 - дослідницький; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача.	МФО 1 - іспит, МФО 4 - поточний контроль; МФО 5 - усний контроль; МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 – тестовий контроль
ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.	МН 1 - словесні методи (МН 1.1 - лекція, МН 1.2 - розповідь–пояснення); МН 2 - наочні методи (МН 2.4 - комп'ютерні і мультимедійні методи); МН 3 - практичні методи (МН 3.4 - практичні роботи); МН 15 - проблемно-пошуковий метод; МН 17 - дослідницький; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача.	МФО 1 - іспит, МФО 4 - поточний контроль; МФО 5 - усний контроль; МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 – тестовий контроль
ПРН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті	МН 1.3 – бесіда МН 3 - практичні методи (МН 3.1 – вправи, МН 3.4 - практичні роботи) МН 7 – аналітичний метод; МН 10 - метод узагальнення; МН 15 - проблемно-пошуковий метод;	МФО 1 - іспит, МФО 4 - поточний контроль; МФО 5 - усний контроль; МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 – тестовий контроль

	МН 17 – дослідницький метод; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача; МН 20 - інтерактивні методи: МН 20.2 - дискусія, диспут, МН 20.3 - мозковий штурм, МН 20.7 - бесіда-діалог	
ПРН 12. Мати навички делегування повноважень та керівництва організацією (підрозділом).	МН 1.3 – бесіда МН 3 - практичні методи (МН 3.1 – вправи, МН 3.4 - практичні роботи) МН 7 – аналітичний метод; МН 10 - метод узагальнення; МН 15 - проблемно-пошуковий метод; МН 17 – дослідницький метод; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача; МН 20 - інтерактивні методи: МН 20.2 - дискусія, диспут, МН 20.3 - мозковий штурм, МН 20.7 - бесіда-діалог	МФО 1 - іспит, МФО 4 - поточний контроль; МФО 5 - усний контроль; МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 – тестовий контроль
ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).	МН 1.3 – бесіда МН 3 - практичні методи (МН 3.1 – вправи, МН 3.4 - практичні роботи) МН 7 – аналітичний метод; МН 10 - метод узагальнення; МН 15 - проблемно-пошуковий метод; МН 17 – дослідницький метод; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача; МН 20 - інтерактивні методи: МН 20.2 - дискусія, диспут, МН 20.3 - мозковий штурм, МН 20.7 - бесіда-діалог	МФО 1 - іспит, МФО 4 - поточний контроль; МФО 5 - усний контроль; МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 – тестовий контроль

Примітка: Методи навчання (МН) та форми і методи оцінювання (МФО) шифруються Згідно наказу ІФНТУНГ №150 від 24.06.2021 «Про шифрування методів навчання, методів і форм оцінювання».

6. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Розподіл балів, які здобувачі освіти можуть отримати за результатами кожного виду поточного та підсумкового контролів, наведено в таблиці 8.

Таблиця 8 – Розподіл балів оцінювання

Види робіт, що контролюються	Максимальна кількість балів
МФО 6 - письмовий контроль - Т 1	5
МФО 6 - письмовий контроль Т 2	5
МФО 6 - письмовий контроль - Т 3	5
МФО 6, МФО 5 – усний контроль - Т 4	10
МФО 6, МФО 5 - Т 5	10
МФО 6 – Т 6	10
МФО 6, МФО 5 – Т 7	5
МФО 8, МФО 6 - колоквиум	50
Усього балів. Сума рейтингових балів за семестр (Р)	100
Екзаменаційна оцінка (Е) МФО 1	100
Семестрова оцінка з дисципліни	(Р+Е)/2

Для визначення ступеня оволодіння навчальним матеріалом з подальшим його оцінюванням застосовуються рівні навчальних досягнень здобувачів вищої освіти, наведені в таблиці 9.

Таблиця 9 – Рівні навчальних досягнень

Рівні навчальних досягнень	Відсоток балу за виконання завдань	Критерії оцінювання навчальних досягнень	
		Теоретична підготовка	Практична підготовка
		Здобувач вищої освіти	
Відмінний	90...100	вільно володіє навчальним матеріалом, висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів, творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань	може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; виконує завдання, не передбачені навчальною програмою; вільно використовує знання для вирішення поставлених перед ним завдань
Достатній	75...89	вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні недоліки у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці	за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою; має стійкі навички виконання завдання

Задовільний	60...74	володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно, на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу	має елементарні, нестійкі навички виконання завдання
Незадовільний	менше 60	має фрагментарні знання (менше половини) у незначному загальному обсязі навчального матеріалу; відсутні сформовані уміння та навички; під час відповіді допускаються суттєві помилки	планує та виконує частину завдання за допомогою викладача

Результати навчання з дисципліни оцінюються за 100-бальною шкалою (від 1 до 100) з переведенням в оцінку за традиційною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» відповідно до шкали, наведеної в таблиці 10).

Таблиця 10 - Шкала оцінювання: національна та ECTS

Національна	Університетська (в балах)	ECTS	Визначення ECTS
Відмінно	90-100	A	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок
Добре	82-89	B	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками
	75-81	C	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок
Задовільно	67-74	D	Задовільно - непогано, але зі значною кількістю недоліків
	60-66	E	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії
Незадовільно	35-59	FX	Незадовільно – потрібно попрацювати перед тим, як отримати залік або скласти іспит
	0-34	F	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота

7. ЗАСОБИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни використовуються такі засоби навчання:

1. Підручники і навчальні посібники.
2. Методичні вказівки.
3. Наукова періодика, журнальні статті, монографічні видання, матеріали конференцій.
4. Технічні засоби навчання (комп'ютери, обладнання для проведення відео конференцій, програмне забезпечення, звуко- і відеозаписи, доступ до платформи moodle, zoom).
5. Навчальні меблі та обладнання.
6. Графічні засоби: рисунки, презентації, схеми.

Для ефективного вивчення дисципліни здобувач повинен мати персональний комп'ютер з відповідним програмним забезпеченням, доступ до мережі Інтернет, володіти технологіями дистанційного навчання.