ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет бізнес-технологій та економіки
Кафедра менеджменту та адміністрування

СИЛАБУС
навчальної дисципліни (обов'язкова)
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Обсяг освітнього компоненту: кількість годин – 90; кредитів – 3;
вид контролю – залік

Освітня програма «Менеджмент організацій»
другого ступеня вищої освіти
Спеціальність – D3 «Менеджмент»

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА



СОРІНА ОКСАНА ОЛЕКСАНДРІВНА
доцент кафедри менеджменту та адміністрування,
кандидат економічних наук

Контактна інформація:
- (066) 227-36-57;
- oksana.sorina@gmail.com;
- навчальний корпус та номер аудиторії:
головний корпус НУЗП, ауд. 272
Час і місце проведення консультацій:
конфернція Zoom, згідно розкладу консультацій

ОПИС КУРСУ

Навчальна дисципліна «Управління якістю» спрямована на формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань, практичних вмінь і навичок щодо принципів, методів та інструментів управління якістю продукції, послуг і процесів організації. Дисципліна розкриває сутність якості як важливого чинника конкурентоспроможності та сталого розвитку організації, висвітлює еволюцію підходів до управління якістю, міжнародний і вітчизняний досвід у цій сфері, основні положення концепції загального управління якістю (TQM), а також особливості побудови, функціонування та вдосконалення систем менеджменту якості відповідно до міжнародних і національних стандартів.

МЕТА, КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю» є формування у здобувачів вищої освіти цілісної системи знань щодо теоретичних засад, принципів, методів та інструментів управління якістю, а також набуття практичних компетентностей щодо розроблення, впровадження, оцінювання й постійного вдосконалення систем менеджменту якості в організаціях відповідно до сучасних управлінських підходів, вимог міжнародних і національних стандартів та очікувань споживачів.

Вивчення курсу «Управління якістю» передбачає отримання фахових компетенцій щодо здатностей фахівця:

- формувати цілі та розробляти політику організації у сфері якості;
- обирати та використовувати інструментарій управління якістю;
- будувати, впроваджувати та забезпечувати ефективне функціонування системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000;
- управляти витратами на якість;
- організовувати роботу з сертифікації систем управління якістю.

У результаті вивчення дисципліни «Управління якістю» здобувач вищої освіти повинен отримати:

загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

фахові компетентності:

СК 1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

СК 2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.

СК 5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

очікувані програмні результати навчання:

РН 2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

РН 3. Проєктувати ефективні системи управління організаціями.

РН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

РН 8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією.

РН 12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).

ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Пререквізитами дисципліни «Управління якістю» є компетентності: здатність проведення досліджень на відповідному рівні, здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності), навички використання інформаційних та комунікаційних технологій, здатність генерувати нові ідеї (креативність), здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість, здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію, здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

Постреквізитами дисципліни «Управління якістю» є виробнича та переддипломна практики, а також кваліфікаційна робота.

ПЕРЕЛІК ТЕМ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН) ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1 – Загальний тематичний план аудиторної роботи

Номер тижня	Теми лекцій, год.	Номер тижня	Теми практичних занять, год.
1	2	3	4
Модуль 1			
1	Тема 1. Теоретичні та методологічні засади управління якістю, 2 години	2	Практичне заняття 1 Теоретичні та методологічні засади управління якістю, 2 години
3	Тема 2. Еволюція підходів та міжнародний досвід управління якістю, 2 години	3	Практичне заняття 2. Еволюція підходів та міжнародний досвід управління якістю, 2 години
5	Тема 3. Функції, принципи та організаційно-економічне забезпечення управління якістю, 2 години	4	Практичне заняття 3. Функції, принципи та організаційно-економічне забезпечення управління якістю, 2 години
7	Тема 4. Методи та		Практичне заняття 4. Методи та

	інструменти управління якістю, 2 години	5	інструменти управління якістю, 2 години
Разом за модулем 1: 8 годин		**Разом за модулем 1: 8 годин**	
Модуль 2			
9	Тема 5. Стандартизація та міжнародні стандарти в системі менеджменту якості, 2 години	7	Практичне заняття 5. Стандартизація та міжнародні стандарти в системі менеджменту якості, 2 години
11	Тема 6. Розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю організації, 2 години	8	Практичне заняття 6. Розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю організації, 2 години
13	Тема 7. Економіка якості та управління витратами на якість, 2 години	14	Практичне заняття 7. Економіка якості та управління витратами на якість, 2 години
15	Тема 8. Аудит, сертифікація та оцінювання результативності систем управління якістю (СУЯ), 2 години	16	Практичне заняття 9. Аудит, сертифікація та оцінювання результативності систем управління якістю (СУЯ), 2 години
Разом за модулем 2: 8 годин		**Разом за модулем 2: 8 годин**	
Разом – 16 годин			**Разом – 16 години**

САМОСТІЙНА РОБОТА

Теми курсу «Управління якістю», за якими проводиться самостійна робота здобувачів вищої освіти, та її орієнтовний зміст наведено у таблиці:

№ з/п	Назва теми	Зміст завдання на самостійну роботу	Кількість годин	
			денне	заочне
1	Тема 1. Теоретичні та методологічні засади управління якістю	Опрацювання лекційного матеріалу, виконання практичних завдань, підготовка рефератів за темою	7	10
2	Тема 2. Еволюція підходів та міжнародний досвід управління якістю	Опрацювання лекційного матеріалу, складання порівняльної таблиці стосовно особливостей, переваг та недоліків американської, японської та європейської моделей управління якістю	7	10
3	Тема 3. Функції, принципи та організаційно-економічне забезпечення управління якістю	Опрацювання лекційного матеріалу, виконання практичних завдань, підготовка рефератів за темою	7	10
4	Тема 4. Методи та інструменти управління якістю	Опрацювання лекційного матеріалу: ознайомлення з класичними, новими та сучасними методами управління якістю, підготовка рефератів за темою, рішення задач, підготовка презентації за темою «Цифрова трансформація та Індустрія 4.0	9	12

		в управлінні якістю»		
5	Тема 5. Стандартизація та міжнародні стандарти в системі менеджменту якості	Опрацювання лекційного матеріалу (аналіз структури та вимог базового стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, а також оновленого стандарту ДСТУ ISO 9001:2026)	7	10
6	Тема 6. Розроблення, впровадження та удосконалення системи управління якістю організації	Опрацювання лекційного матеріалу, виконання практичних завдань, підготовка рефератів за темою	7	10
7	Тема 7. Економіка якості та управління витратами на якість	Опрацювання лекційного матеріалу, виконання практичних завдань, підготовка рефератів за темою, рішення задач	7	10
8	Тема 8. Аудит, сертифікація та оцінювання результативності систем управління якістю (СУЯ)	Опрацювання лекційного матеріалу, вивчення процедури підготовки підприємства до зовнішнього (сертифікаційного) аудиту та розробка переліку KPI (ключових показників ефективності) для оцінювання результативності СУЯ	7	10
Разом			58	82

РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТА НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ ДЖЕРЕЛА

Літературні джерела

1. Должанський, А. М. Управління якістю: навч. посіб. /А.М. Должанський, О.А. Бондаренко; за ред. д-ра техн. наук, проф. А.М. Должанського; Укр. держ. ун-т науки і технологій. Електрон. вид. Дніпро: УДУНТ, 2024. 282с.

2. Іванченко А.В., Соріна О.О., Юдицький В.А. Інноваційні HR-технології в системі управління якістю підприємства. *Економічний простір.* 2026. № 213. С. 400-407. DOI: https://doi.org/10.30838/EP.213.400-407

3. Кожушаний С., Іванченко А., Соріна О. Залучення персоналу до розвитку системи менеджменту якості на машинобудівному підприємстві. *Економічний простір.* 2025. №208. С. 292-301. URL: http://economicspace.pgasa.dp.ua/article/view/350015 (дата звернення 14.09.2026). DOI: https://doi.org/10.30838/EP.208.292-301

4. Леськів Г., Гобела В. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. 256 с.

5. Кожушаний С., Іванченко А., Соріна О. Залучення персоналу до розвитку системи менеджменту якості на машинобудівному підприємстві. *Економічний простір.* 2025. №208. С. 292-301. URL: http://economicspace.pgasa.dp.ua/article/view/350015 (дата звернення 14.09.2026). DOI: https://doi.org/10.30838/EP.208.292-301

6. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів:

ДСТУ ISO 9000:2015 [Чинний від 2016-07-01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с. (Національний стандарт України)

7. Системи менеджменту якості. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 [Чинний від 2016-07-01]. Київ: ДП «УкрНДЦ», 2016. 22 с. (Національний стандарт України).

8. Соріна О.О., Корякіна О.Б., Мажара В.С. Інтеграція KPI систем управління якістю ISO 9001 у збалансовану систему показників підприємства. *Ефективна економіка.* 2026. № 1. DOI: http://doi.org/10.32702/2307-2105.2026.1.90

9. ISO 9000:2026 Quality management — Fundamentals and vocabulary. URL: https://www.iso.org/standard/9000 (дата звернення 18.09.26)

Навчально-методичні розробки:

1 Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Управління якістю» у системі Moodle за посиланням: URL: https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=2213

ОЦІНЮВАННЯ

Система контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Управління якістю» включає в себе **поточний** та **підсумковий контроль.**

Поточний контроль здійснюється за такими видами роботи:

- участь у навчальній дискусії;
- доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни (реферат);
- усне опитування;
- тестування;
- рішення задач;
- виконання практичних завдань;
- обговорення ситуаційних завдань;

Критерії та порядок поточного оцінювання

Контроль успішності за кожною темою здійснюється шляхом усного або письмового опитування на практичних та лекційних заняттях, а також через перевірку завдань, завантажених до системи дистанційного навчання Moodle, URL: https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=2213

Умови зарахування теми:

- *володіння теоретичним базисом:* впевнене оперування ключовими термінами та концепціями;
- *демонстрація практичних навичок:* здатність використовувати набуті знання для розв'язання ситуаційних задач та аналізу конкретних кейсів; здатність аргументувати свою позицію*.

***примітка:** Якщо здобувач не орієнтується в матеріалі або не здатний аргументувати власні твердження, бали за тему не нараховуються.

Вимоги до поточних письмових робіт (для отримання позитивної оцінки):

- *автентичність:* робота виконана та завантажена до системи Moodle особисто здобувачем;

- *логіка та якість:* виклад матеріалу є послідовним, чітким та аргументованим;

- *методологія:* коректно підібрано й застосовано аналітичний інструментарій та профільні методи (за доцільності);

- *точність:* відсутні грубі фактичні, теоретичні чи розрахункові помилки;

- *формат:* дотримано встановлених правил щодо оформлення та стилістики.

Незадовільна оцінка за тему виставляється через фрагментарно виконане завдання, наявність критичних помилок у тексті або виявлення фактів порушення академічної доброчесності.

Також (за узгодженням з викладачем та у відповідності до діючого Положення про порядок визнання НУ «Запорізька політехніка» результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти, URL: https://zp.edu.ua/wp-content/uploads/docs/2024/09/Pol_pro_por_vyzn_rezultativ_navch_zdob_neform_inform_osvity.pdf) здобувачам надається можливість:

а) зарахування окремих тем курсу на основі сертифікатів чи дипломів, отриманих на освітніх платформах, таких як Prometheus, Coursera, ВУМ online, EdEra, тощо. Обсяг зарахування залежить від кількості зазначених у сертифікаті / дипломі кредитів ECTS;

б) отримання додаткових балів або зарахування окремих тем курсу у разі участі здобувача у наукових конференціях / Всеукраїнських конкурсах наукових студентських робіт за спеціальністю, підготовки наукових публікацій, створення кейсів, тощо. Обсяг зарахування залежить від складності роботи та заздалегідь узгоджується з викладачем.

Підсумковий контроль з дисципліни проводиться у формі семестрового заліку (в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою навчальної дисципліни) за системою «зараховано» / «не зараховано». Дисципліна вважається засвоєною і здобувач вищої освіти отримує оцінку «зараховано», якщо успішно виконано більше 60% завдань. В іншому випадку здобувач отримує оцінку «не зараховано».

Якщо здобувач виконує менш ніж 60% поточних завдань протягом семестру або якщо має таке бажання, він складає залік з дисципліни у вигляді тестування. Контрольні питання для підготовки до заліку здобувачі вищої освіти можуть знайти у методичних вказівках з дисципліни в системі дистанційного навчання НУ «Запорізька політехніка»: URL: https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=2213

Атестація здобувача вищої освіти. До залікової відомості заносяться підсумкові результати роботи за шкалою для заліку «зараховано / не зараховано».

ПОЛІТИКИ КУРСУ

Політика щодо академічної доброчесності.

Під час навчання здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися академічної доброчесності:

- самостійно, без допомоги сторонніх осіб, виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю, тощо;
- дотримуватися норм законодавства про авторське право;
- надсилати на перевірку лише результати власної роботи;
- уникати будь-яких дій, що можуть штучно вплинути на ваші оцінки або змінити бали інших студентів.

Політика дотримання академічної доброчесності визначається нормами закону України № 4742-IX від 18.12.2025 «Про академічну доброчесність», URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/4742-20, а також Кодексом академічної доброчесності Національного університету «Запорізька політехніка»: URL: https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Nakaz_N253_vid_29.06.21.pdf

Політика щодо використання технологій штучного інтелекту. Використання технологій штучного інтелекту (ШІ), зокрема генеративного ШІ, під час вивчення навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Закону України «Про академічну доброчесність» від 18.12.2025 № 4742-IX (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4742-20) та Декларації про принципи використання генеративного штучного інтелекту при провадженні освітнього процесу та здійсненні наукової діяльності в НУ «Запорізька політехніка» (https://docs.zp.edu.ua/wp-content/uploads/2024/09/Dekl_pro_pryn_vykor_heneratyvnoho_shtuchnoho_intelektu.pdf), введеної в дію наказом ректора від 27.11.2023 № 468.

Прозорість використання ШІ та академічна доброчесність. У разі використання ШІ під час підготовки навчальних робіт здобувач зазначає назву застосованого інструмента та характер його використання. У разі включення згенерованих ШІ об'єктів до академічного твору їх використання декларується відповідно до вимог законодавства та встановлених правил оформлення. Використання ШІ не замінює посилань на першоджерела, не звільняє від самостійного виконання навчальних завдань та відповідальності за достовірність результатів. Не допускається передавання до сторонніх ШІ-сервісів персональних даних, конфіденційної інформації та матеріалів з обмеженим доступом без належних правових підстав.

Порушення правил академічної доброчесності розглядаються відповідно до чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів НУ «Запорізька політехніка».

Політика щодо відвідування аудиторних занять та аудиторної роботи (особиста присутність студента):

Здобувачам вищої освіти рекомендується відвідувати заняття з дисципліни, оскільки саме під час них опановується теоретичний матеріал і відпрацьовуються практичні навички для виконання поточних семестрових завдань. Поточний контроль з дисципліни також включає ступінь активності здобувачів під час аудиторних занять. Проте за наявності поважних причин

(знаходження на лікарняному, стажування, участь у програмах академічної мобільності, навчання за індивідуальним графіком, тощо) аудиторні заняття та форми контролю можуть бути переведені у дистанційний формат на базі системи Moodle за попереднім узгодженням з викладачами дисципліни.

Політика щодо дедлайнів.

Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів (дата для аудиторних видів робіт або час в системі дистанційного навчання Moodle), до яких має бути виконано певне завдання. За наявності поважних причин (відповідно до інформації, яку надано деканатом) здобувач вищої освіти має право на складання індивідуального графіку вивчення окремих тем дисципліни.

Політика щодо оскарження результатів контрольних заходів.

Здобувач вищої освіти може звернутися з будь-якими питаннями щодо проведення контрольних заходів і розраховувати на їхній розгляд. Оскарження результатів є можливим лише за умови чіткої аргументації та вказівки на конкретний критерій оцінювання, з яким здобувач освіти не погоджується.

Політика щодо дотримання прав та обов'язків студентів. Кожен здобувач вищої освіти зобов'язан керуватись вимогами Статуту (https://docs.zp.edu.ua/wp-content/uploads/2024/09/Statut-ZPNU.pdf) та Правил внутрішнього розпорядку університету. Також обов'язковим є дотримання Положення про організацію освітнього процесу в НУ «Запорізька політехніка»: URL:https://zp.edu.ua/wp-content/uploads/docs/2026/08/nakaz_n294_vid_09_06_26.pdf

Політика щодо конфіденційності та захисту персональних даних.

Взаємодія між викладачем та здобувачем вищої освіти у межах навчальної дисципліни, що пов'язана з обміном та використанням персональних даних, здійснюється у відповідності до Закону України №2297–VI «Про захист персональних даних», URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДЛЯ РОБОТИ НА КУРСІ

Щоб мати доступ до навчально-методичних розробок курсу, необхідно отримати особистий доступ до університетської навчальної платформи Moodle: URL: https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=2213 та програмно-технічні засоби для підключення до конференцій у системі Zoom / Google Meet (у випадку реалізації дистанційної форми навчання).