

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету економіки і управління

Віталій КАРПЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Підпис

24 червня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю в торговельному бізнесі

Назва дисципліни

Галузь знань – D Бізнес, адміністрування та право

Спеціальність – D7 Торгівля

Рівень вищої освіти – Другий (магістерський)

Освітньо-професійна програма – Електронна комерція та торговельний бізнес

Обсяг дисципліни – 5 кредитів ЄКТС, **Шифр дисципліни** – ОФП.02.

Мова навчання – українська

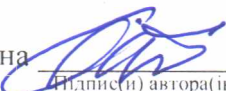
Статус дисципліни: обов'язкова (фахової підготовки)

Факультет – Економіки і управління

Кафедра – Маркетингу

Форма здобуття освіти	Курс	Семестр	Загальний обсяг		Кількість годин						Курсовий проєкт	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
					Аудиторні заняття					Самостійна робота, у т.ч. ІРС			Залік	Іспит
			Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття					
Д	1	1	5	150	50	16		34		100			+	
З	1	1	5	150	12	8		4		138			+	

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Електронна комерція та торговельний бізнес» за спеціальністю D7 «Торгівля»

Робоча програма складена 
Підпис(и) автора(ів)

докт. екон. наук, проф. Анатолій ТЕЛЬНОВ
Науковий ступінь, учене звання, Ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора(ів)

Схвалена на засіданні кафедри маркетингу

Протокол від 12 червня 2025 №14.

Зав. кафедри


Підпис

Ірина ЗАКРИЖЕВСЬКА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Робоча програма розглянута та схвалена вченою радою факультету економіки і управління

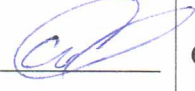
Голова вченої ради факультету


Підпис

Віталій КАРПЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025

2 ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Завідувач кафедри економічної теорії, підприємництва та торгівлі, докт. екон. наук, проф.	Факультет управління, адміністрування та туризму		Лариса ЛЮБОХИНЕЦЬ
Гарант освітньо-професійної програми, завідувач кафедри економічної теорії, підприємництва та торгівлі, докт. екон. наук, проф.	Факультет управління, адміністрування та туризму		Лариса ЛЮБОХИНЕЦЬ
Декан	Факультет управління, адміністрування та туризму		Євгеній РУДНІЧЕНКО

3 ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Управління якістю в торговельному бізнесі» є обов'язковою дисципліною фахової підготовки і займає провідне місце у підготовці здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Електронна комерція та торговельний бізнес» в межах спеціальності D7 «Торгівля».

Пререквізити – вихідна.

Постреквізити – ОФП 04 Електронний бізнес та e-commerce, ОФП 07 Переддипломна практика, ОФП 08 Кваліфікаційна робота.

Відповідно до освітньої програми дисципліна має забезпечити:

– **компетентності**: Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми (ЗК 02); Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети (ЗК 03); Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків (ЗК 05); Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт (ЗК 06); Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в торговельній діяльності (ФК 02); Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності (ФК 04).

– **програмні результати навчання**: Визначати, аналізувати проблеми торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення (ПРН 02); Розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети (ПРН 03); Професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері торгівлі (ПРН 05); Розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність (ПРН 06); Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень (ПРН 08); Вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності торговельних структур за умов невизначеності та ризиків (ПРН 10); Управляти процесами, що забезпечують конкурентоспроможність торговельного бізнесу та ефективність електронної комерції (ПРН 12).

Мета дисципліни. Поглиблення теоретичної і практичної підготовки фахівця, спрямованої на вирішення типових та складних завдань з управління якістю в торговельному бізнесі, формування навичок та умінь, які допоможуть здобувачам здійснювати управлінську, організаційну, методичну, діагностичну, інноваційну діяльність з управління якістю та управління процесами, що забезпечують конкурентоспроможність торговельного бізнесу.

Предмет дисципліни. Якість у всіх її проявах.

Завдання дисципліни. Формування у здобувачів системи знань, умінь та навичок із застосування методів оцінювання якості продукції, товарів, послуг, а також процесів, що відбуваються в торговельних структурах; засвоєння вимог відповідності якості міжнародним стандартам; використання технологій управління якістю у торговельному бізнесі; розробки та впровадження заходів для забезпечення якості виконуваних робіт.

Результати навчання. Після вивчення дисципліни здобувач має: *володіти* професійною термінологією та основними поняттями у сфері управління якістю в торговельному бізнесі; *розробляти* заходи мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети в управлінні якістю; *розробляти та впроваджувати* заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність; *оцінювати* якість продукції, товарів, послуг, а також процесів, що відбуваються в торговельних структурах; *здійснювати* облік витрат на якість; *вирішувати* проблемні питання, що виникають в управлінні якістю торговельних структур; *застосовувати* у практичній діяльності сучасні принципи, теорії, методи і практичні прийоми управління якістю; *управляти* процесами, що забезпечують конкурентоспроможність торговельного бізнесу.

4 Структура залікових кредитів дисципліни

Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:						
	Денна форма			Заочна форма			
	Лекції	Практичні заняття	СРС	Лекції	Практичні заняття	СРС	
Тема 1. Управління якістю як напрям наукового дослідження	2	4	12	2	2	17	
Тема 2. Системна концепція управління якістю у сфері торговельного бізнесу	2	4	12			17	
Тема 3. Процесний підхід в управлінні якістю	2	4	12			-	17
Тема 4. Інструментальні методи оцінювання якості продукції, товарів, послуг в торговельних структурах	2	6	14			2	16
Тема 5. Витрати на якість, їх класифікація та оптимізація	2	4	14	2	2	18	
Тема 6. Формування якості культури в торговельному бізнесі	2	4	12	-		18	
Тема 7. Мотивування персоналу й партнерів в управлінні якістю у сфері торговельного бізнесу	2	4	12	2		18	
Тема 8. Концепція TQM як ефективний метод управління якістю в торговельному бізнесі	2	4	12			17	
Разом:	16	34	100	8	4	138	

5 Програма навчальної дисципліни

5.1 Зміст лекційного курсу

Перелік лекцій для студентів *денної* форми здобуття освіти

Номер лекції	Перелік тем лекцій, їх анотації	Кількість годин
1	Тема 1. Управління якістю як напрям наукового дослідження. Генезис: основні етапи і напрями дослідження категорії якості продукції. Загальна термінологія в галузі якості. Цілі і завдання управління якістю в торговельному бізнесі. Значення дисципліни у підготовці фахівців спеціальності D7 «Торгівля». Літ.: [1-6]	2
2	Тема 2. Системна концепція управління якістю у сфері торговельного бізнесу. Сучасна концепція загальної теорії систем. Основні положення системного підходу до управління якістю в торговельному бізнесі. Система стандартів з якості. Розбудова інтегрованих систем управління якістю. Літ.: [1-6; 11]	2
3	Тема 3. Процесний підхід в управлінні якістю. Характеристика процесного підходу в управлінні якістю. Принципи процесного підходу в управлінні якістю. Досвід впровадження процесного підходу в управлінні якістю на вітчизняних підприємствах торгівлі. Управління процесами, що забезпечують конкурентоспроможність торговельного бізнесу. Літ.: [1-6; 9]	2
4	Тема 4. Інструментальні методи оцінювання якості продукції, товарів, послуг в торговельних структурах. Експертні методи оцінювання якості. Бенчмаркінг. Розгортання функції якості (QFD). Реінжиніринг бізнес-процесів в торговельних організаціях. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції, товарів, послуг. Методи оцінювання конкурентоспроможності продукції в торговельному бізнесі. Літ.: [1-7; 10]	2
5	Тема 5. Витрати на якість, їх класифікація та оптимізація. Поняття та класифікація витрат на якість. Оцінювання втрат від низької якості продукції (послуг) та ефективності проектів його поліпшення. Оцінка витрат, пов'язаних з якістю, за моделлю PAF. Модель вартості процесу. Оптимізація рівня якості й витрат на нього. Управління витратами на якість. Літ.: [1-6]	2
6	Тема 6. Формування якості культури в торговельному бізнесі. Поняття якості культури в торговельному бізнесі. Взаємозв'язок якісних компонент культури організації торговельного бізнесу. Стандарт ISO 26000 та SA 8000 як новітні чинники розвитку корпоративної соціальної відповідальності. Стандарт «Investors in People» як інструмент розвитку людського капіталу на корпоративному рівні. Літ.: [1-6]	2

7	Тема 7. Мотивування персоналу й партнерів в управлінні якістю у сфері торговельного бізнесу. Сутність та зміст мотивування персоналу й партнерів в управлінні якістю в торговельному бізнесі. Інструменти мотивування персоналу і партнерів в управлінні якістю суб'єктів господарювання у сфері торговельного бізнесу. Розробка заходів матеріального і морального заохочення для досягнення поставленої мети в управлінні якістю в торговельному бізнесі. Розробка та впровадження заходів для забезпечення якості виконуваних робіт персоналом торговельних організацій. Літ.: [1-6; 9; 11]	2
8	Тема 8. Концепція TQM як ефективний метод управління якістю в торговельному бізнесі. Етапи розвитку концепції TQM. Методи і засоби концепції TQM, які застосовуються в торговельному бізнесі. Адаптація системи TQM на підприємствах торгівлі. Літ.: [1-6; 8]	2
Разом:		16

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми здобуття освіти

Номер лекції	Тема лекції	Кількість годин
1	Концептуальні основи управління якістю у сфері торговельного бізнесу. Літ.: [1-6; 11]	2
2	Інструментальні методи оцінювання якості продукції, товарів, послуг в торговельних структурах. Літ.: [1-7; 9; 10]	2
3	Витрати на якість, їх класифікація та оптимізація. Літ.: [1-76]	2
4	Мотивування персоналу та концепція TQM в торговельному бізнесі. Літ.: [1-6; 8; 9; 11]	2
Разом:		8

5.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Концептуальні засади управління якістю як напряму наукового дослідження. Літ.: [1-6]	2
2	Зміст та характеристика управління якістю в торговельному бізнесі. Літ.: [1-6]	2
3	Сучасна концепція системного підходу до управління якістю в торговельному бізнесі. Літ.: [1-6; 11]	2
4	Характеристика системи стандартів з якості. Літ.: [1-6; 11]	2
5	Характеристика, принципи та особливості застосування процесного підходу в управлінні якістю. Літ.: [1-6; 9]	2

6	Аналіз досвіду впровадження процесного підходу в управлінні якістю на вітчизняних підприємствах торгівлі (практичні приклади і кейси). Літ.: [1-6; 9]	2
7	Характеристика експертних методів оцінювання якості. Літ.: [1-7; 10]	2
8	Характеристика кваліметричних методів оцінювання якості продукції, товарів, послуг. Літ.: [1-7; 10]	2
9	Характеристика методів оцінювання конкурентоспроможності продукції в торговельному бізнесі. Літ.: [1-7; 10]	2
10	Зміст та структуризація витрат на якість, оцінювання втрат від низької якості продукції (послуг). Літ.: [1-6]	2
11	Управління витратами на якість продукції (послуг) та методи оптимізації витрат. Літ.: [1-6]	2
12	Поняття та структуризація якісних компонент культури організації торговельного бізнесу. Літ.: [1-6]	2
13	Міжнародні соціальні корпоративні стандарти. Літ.: [1-6]	2
14	Сутність та інструменти мотивування персоналу і партнерів в управлінні якістю суб'єктів господарювання у сфері торговельного бізнесу. Літ.: [1-7; 9; 10]	2
15	Система заходів для забезпечення якості виконуваних робіт персоналом торговельних організацій. [1-7; 9; 10]	2
16	Генезис розвитку концепції TQM, методи і засоби забезпечення. Літ.: [1-6; 8]	2
17	Напрями адаптації системи TQM на підприємствах торгівлі (практичні кейси). Літ.: [1-6; 8]	2
Разом:		34

Перелік практичних занять для студентів заочної форми здобуття освіти

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Теоретико-методологічні засади управління якістю у сфері торговельного бізнесу. Літ.: [1-7; 10]	2
2	Соціальні аспекти управління якістю в торговельному бізнесі. Літ.: [1-6; 9; 11]	2
Разом:		4

5.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота здобувачів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до лекційних та практичних занять, написанні есе (ІЗ) та виконанні контрольної роботи з рішення задач (ІЗ). В межах самостійної роботи здобувачі денної форми здобуття освіти у пишуть есе (ІЗ) згідно запропонованих тем і презентують його на 9-ому тижні, а також виконують контрольну роботу (ІЗ) і захищають її на 16-ому тижні.

Студенти заочної форми здобуття освіти виконують ще й контрольну роботу. Вимоги до її виконання та варіанти визначаються методичними рекомендаціями до виконання контрольних робіт, які кожний здобувач вищої освіти отримує у викладача у період настановної сесії. Крім цього, до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти

Номер тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т1, підготовка до практичного заняття №1. Вибір теми есе (ІЗ).	4
2	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т1, підготовка до практичного заняття №1. Написання есе (ІЗ).	5
3	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т2, підготовка до практичного заняття №2. Написання есе (ІЗ).	5
4	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т2, підготовка до практичного заняття №2. Написання есе (ІЗ).	5
5	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т3, підготовка до практичного заняття №3. Написання есе (ІЗ).	5
6	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т3, підготовка до практичного заняття №3. Написання есе (ІЗ).	5
7	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т4, підготовка до практичного заняття №4. Написання есе (ІЗ).	7
8	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т4, підготовка до практичного заняття №4. Написання есе (ІЗ).	7
9	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т5, підготовка до практичного заняття №5. Здача есе.	7
10	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т5, підготовка до практичного заняття №6. Видача завдання на контрольну роботу.	7
11	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т6, підготовка до практичного заняття №6. Виконання контрольної роботи.	5
12	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т6, підготовка до практичного заняття №7. Виконання контрольної роботи.	5
13	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т7, підготовка до практичного заняття №7. Виконання контрольної роботи.	5
14	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т7, підготовка до практичного заняття №8. Виконання контрольної роботи.	7
15	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т8, підготовка до практичного заняття №8. Виконання контрольної роботи.	7
16	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т8, підготовка до практичного заняття №9. Захист контрольної роботи.	8
17	Підготовка до складання різних видів навчальних робіт, не виконаних протягом семестру, опанування додаткових знань на онлайн-платформах.	6
Разом:		100

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання контрольної роботи (для студентів заочної форми здобуття освіти), есе і контрольної роботи (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=8503>.

6 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації, інтерактивних методів); практичні заняття (з використанням кейсів, презентацій, рішення задач), самостійна робота (есе, контрольна робота, опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до практичних занять).

Під час вивчення дисципліни використовуються традиційні та сучасні технології і методи навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування, спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу конкретних ситуацій (case-study) з використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

7 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу.

При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування, доповідь з використанням презентації;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (розв'язування задач, участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуальних завдань (есе і контрольна робота).

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати поточного контролю. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

8 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до семінарських занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активна участь в обговоренні, розв'язанні проблемних ситуацій, участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІЗ здобувач виконує есе за однією з тем навчальної дисципліни та контрольну роботу згідно робочої програми.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (<https://prometheus.org>, <https://www.coursera.org/>, <https://academy.hubspot.com>, <https://lemon.school>, <https://webpromoexperts.net/ua/courses>, academy.sendpulse.com), які сприяють формуванню компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

9 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із призначених робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця (робота) може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються та не толеруються.

Отриманий здобувачем бал за зарахований вид навчальної роботи (структурну одиницю) після її оцінювання викладач виставляє в електронному журналі обліку успішності здобувачів вищої освіти. За умови виконання усіх видів навчальної роботи за результатами поточного контролю протягом вивчення навчальної дисципліни, встановлених її Робочою програмою, здобувач денної форми здобуття освіти з навчальної дисципліни, підсумковим контролем для якої є залік, може набрати до 60 балів (здобувач заочної форми – до 50 балів). Позитивну підсумкову оцінку здобувач може отримати, якщо за результатами поточного контролю набере від 60 до 100 балів. Семестрова підсумкова оцінка розраховується в автоматизованому режимі в інформаційній підсистемі «Електронний журнал» (ІС «Електронний університет») і відповідно до накопиченої суми балів визначається оцінка за інституційною шкалою та шкалою ЄКТС (див. таблицю Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС), яка заноситься в екзаменаційну відомість, а також до Індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у 1 семестрі

<i>Перший семестр</i>									
Аудиторна робота							Самостійна робота		Семестровий контроль
Практичні заняття №: (мінімум – 6 контрольних точок)							(ІЗ*)		Залік
1-2*	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-17	Есе	Контрольна робота
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)									
6-10	6-10	6-10	6-10	6-10	6-10	6-10	12-20	12-20	За рейтингом
36-60							12-20	12-20	60-100**

Примітка: *ІЗ – індивідуальне завдання (есе, контрольна робота);

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

<i>Перший семестр</i>				
Аудиторна робота		Самостійна робота		Семестровий контроль
Практичні заняття		Контрольна робота	(ІЗ)	Залік
		Якість виконання	Есе	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)				
9-15	9-15	24-40	18-30	За рейтингом
18-30		24-40	18-30	60-100**

Оцінювання якості виконання контрольної роботи студентами денної форми здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання двох практичних завдань (практичні завдання передбачають рішення задач з оцінювання рівня якості продукції різними методами). Структуру завдань у контрольній роботі залежно від особливостей дисципліни визначають розробники робочої програми із затвердженням їх на засіданні кафедри. Варіанти контрольних робіт і зміст завдань і наводяться у Методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи здобувачів денної форми здобуття освіти. При оцінюванні контрольної роботи враховуються: якість виконання практичного завдання; повнота й обґрунтування отриманих результатів. Кожне з практичних питань оцінюється від 6 до 10 балів, загальна сума балів на позитивну оцінку становить від 12 до 20.

Таблиця – Розподіл балів між завданнями контрольної роботи студентів денної форми здобуття освіти

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Практичне завдання № 1	6	8	10
Практичне завдання № 2	6	8	10
Всього балів	12	16	20

Примітка. *Позитивний бал за контрольну роботу, відмінний від мінімального (12 балів) та максимального (20 балів), знаходиться в межах 13-19 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) контрольної роботи.

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється з використанням нижченаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей).

Оцінювання якості виконання контрольної роботи студентами заочної форми здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне. Кількість завдань у контрольній роботі залежно від особливостей дисципліни визначає кафедра. Зміст завдань наведено в методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи. При оцінюванні контрольної роботи враховуються якість її виконання та захист, кожен з цих показників оцінюються максимально: кожне з теоретичних завдань – 10 балами, практичне завдання 20 балами, загальна максимальна сума балів становить 40. Критерії оцінювання контрольної роботи:

Таблиця – Розподіл балів між завданнями контрольної роботи студентів заочної форми здобуття освіти

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Теоретичне питання № 1	6	8	10
Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	12	16	20
Разом:	24		40

Примітка. *Позитивний бал за контрольну роботу, відмінний від мінімального (24 бали) та максимального (40 балів), знаходиться в межах 25-39 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) контрольної роботи.

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється з використанням нижченаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей).

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при розв'язуванні задач; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерію оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення завдань, вміє

	розробляти заходи мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети в управлінні якістю; розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт; оцінювати якість продукції, товарів, послуг, процесів в торговельних структурах; управляти процесами, що забезпечують конкурентоспроможність торговельного бізнесу. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>похибки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

ІЗ здобувача вищої освіти оцінюється аналогічно з використанням вищенаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (мінімальний позитивний бал – 12 балів, максимальний – 20 балів для денної форми навчання і мінімальний позитивний бал – 18 балів, максимальний – 30 балів для заочної форми навчання).

Оцінювання результатів семестрового контролю (залік)

Освітня програма передбачає підсумковий семестровий контроль з дисципліни у формі заліку. **Залік** виставляється, якщо здобувач вищої освіти досяг мінімального порогового рівня балів, а загальна сума балів, яку він набрав за результатами поточного контролю з освітнього компонента, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою виставляється оцінка «зараховано», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	<i>Vidmiuno/Excellent</i> – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		<i>Dobre/Good</i> – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		<i>Zadovільno/Satisfactory</i> – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	<i>Незадовільно/Fail</i> – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		<i>Незадовільно/Fail</i> – Результати навчання відсутні

Семестровий залік виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «зараховано/незараховано».

10 Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Сутність мети та завдання дисципліни.
2. Зміст та сутність категорії «якість».
3. Зміст економічного значення поняття «якість продукції».
4. Сучасна концепція загальної теорії систем.
5. Основні положення системного підходу до управління якістю.
6. Система стандартів з якості.
7. Поняття процесного підходу в управлінні якістю.
8. Принципи процесного підходу в управлінні якістю.
9. Досвід впровадження процесного підходу в управлінні якістю на вітчизняних підприємствах торгівлі.
10. Експертні методи оцінювання якості.
11. Бенчмаркінг.
12. Розгортання функції якості (QFD).
13. Реінжиніринг бізнес-процесів в торговельних організаціях.
14. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції, товарів, послуг.
15. Методи оцінювання конкурентоспроможності продукції в торговельному бізнесі.
16. Поняття та класифікація витрат на якість.
17. Оцінювання витрат від низької якості продукції (послуг) та ефективності проектів його поліпшення.
18. Оцінка витрат, пов'язаних з якістю, за моделлю PAF.
19. Модель вартості процесу.
20. Оптимізація рівня якості й витрат на нього.
21. Управління витратами на якість.
22. Зміст культури торговельної організації.
23. Складові культури торговельної організації.
24. Стандарти ISO 26000 та SA 8000 як новітні чинники розвитку корпоративної соціальної відповідальності.

25. Стандарт «Investors in People» як інструмент розвитку людського капіталу на корпоративному рівні.

26. Сутність та зміст мотивування персоналу й партнерів в управлінні якістю в торговельному бізнесі.

27. Інструменти мотивування персоналу і партнерів в управлінні якістю суб'єктів господарювання у сфері торговельного бізнесу.

28. Розробка заходів матеріального і морального заохочення для досягнення поставленої мети в управлінні якістю в торговельному бізнесі.

29. Розробка та впровадження заходів для забезпечення якості виконуваних робіт персоналом торговельних організацій.

30. Етапи розвитку концепції TQM.

31. Методи і засоби концепції TQM, які застосовуються в торговельному бізнесі.

32. Адаптація системи TQM на підприємствах торгівлі.

11 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Управління якістю в торговельному бізнесі» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Управління якістю в торговельному бізнесі». <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=8503>

2. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної форми навчання з дисципліни «Управління якістю в торговельному бізнесі». URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=8503>

3. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання з дисципліни «Управління якістю в торговельному бізнесі». URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=8503>

4. Управління якістю в торговельному бізнесі: методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни для здобувачів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» / А.С. Тельнов, С.Л. Решміділова. – Хмельницький: ХНУ, 2019. – 142с.

3. Роздатковий матеріал: зразки сертифікатів якості, зразки державних стандартів з якості, зразки ТУ.

12 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проєктор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальноновживаних програм і операційних систем.

13 Рекомендована література:

Основна

1. Вотченікова О.В., Лойко Д.П., Удовіченко О.П. Управління якістю: навч. посіб. для ВНЗ (рекомендовано МОН України). – 2-е видання. Магнолія, 2024. – 336 с.

2. Должанський А. М., Бондаренко О. А. Управління якістю : навч. посіб. Дніпро : Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2024. – 282 с.

3. Калашнікова Х. І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання / Х. І. Калашнікова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. – 138 с.

4. Лялюк А. М. Л-97 Управління якістю товарів і послуг в торгівлі: конспект лекцій. Луцьк : Вид-во КП ІА «Волиньенергософт», 2023. – 95 с.

5. Мережко Н.В. Управління якістю: підручник / Н.В. Мережко. – К.: КНТЕУ, 2021. – 328 с.

6. Управління якістю: навч. посіб. для ВНЗ / О.В. Вотченікова, Д.П. Лойко, О.П. Удовіченко. – Львів: Магнолія 2006, 2021. – 336 с.

Додаткова:

7. Anatoly Telnov, Viktoriya Hurochkina, Svitlana Reshmidilova, Iryna Yepifanova, Andrii Yakivchenko Ergodesing as a method for the design of the quality of products on the basis of benchmarking // Journal of Hygienic Engineering and Design. - 2022. - Homer 40. – P. 27-35.

8. Тельнов А.С. Можливості адаптації загального менеджменту якості (TQM) на вітчизняних підприємствах / А.С. Тельнов, Л.І. Муравська // Динаміка, рух та розвиток сучасної науки: матеріали І міжнародної студентської наукової конференції (Т. 1), 5 березня, 2021 рік. Луцьк, Україна: Молодіжна наукова ліга. – С. 53-55.

9. Anatoly Telnov, Oleksandr Zozulya. Marketing management of the quality of goods and services under the conditions of digitalization// Budget, finance, economy and management: the latest trends in business and startup development: collective monograph / Andrushchak I. –International Science Group. – Boston : Primedia eLaunch, 2024. P. 259-268 URL: <https://isg-konf.com/budget-finance-economy-and-management-the-latest-trends-in-business-and-startup-development/>.

10. Тельнов А. С. Конвергенція бенчмаркінгу і стандартів якості як базис забезпечення фінансово-економічної безпеки суб'єктів господарської діяльності // Економічний аналіз. – 2022. Т. 32. – №1. – С. 282-289. Режим доступу: <https://www.econa.org.ua/index.php/econa/issuc/view/79>

11. Тельнов А.С. Тенденції і детермінанти розвитку концепцій управління якістю як імператив конкурентних переваг підприємства // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2024, № 2, Том 328. – С. 190-194.

14 Інформаційні ресурси

1. Електронна бібліотека університету. [Електронний ресурс]. – Доступ до ресурсу: <http://library.khmnu.edu.ua/>.

2. Інституційний репозитарій ХНУ. [Електронний ресурс]. – Доступ до ресурсу: <http://elar.khmnu.edu.ua/jspui/?locale=uk>.

3. Модульне середовище для навчання. [Електронний ресурс]. – Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnu.edu.ua/>.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТОРГОВЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Тип (статус) дисципліни	Обов'язкова фахової підготовки
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Мова викладання	Українська
Семестр	Перший
Кількість призначених кредитів ЄКТС	5,0
Форми навчання, для яких викладається дисципліна	Денна/заочна

Результати навчання. Після вивчення дисципліни здобувач має: *володіти* професійною термінологією та основними поняттями у сфері управління якістю в торговельному бізнесі; *розробляти* заходи мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети в управлінні якістю; *розробляти та впроваджувати* заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність; *оцінювати* якість продукції, товарів, послуг, а також процесів, що відбуваються в торговельних структурах; *здійснювати* облік витрат на якість; *вирішувати* проблемні питання, що виникають в управлінні якістю торговельних структур; *застосовувати* у практичній діяльності сучасні принципи, теорії, методи і практичні прийоми управління якістю; *управляти* процесами, що забезпечують конкурентоспроможність торговельного бізнесу.

Зміст навчальної дисципліни. Управління якістю як напрям наукового дослідження. Системна концепція управління якістю у сфері торговельного бізнесу. Процесний підхід в управлінні якістю. Інструментальні методи оцінювання якості продукції, товарів, послуг в торговельних структурах. Витрати на якість, їх класифікація та оптимізація. Формування якості культури в торговельному бізнесі. Мотивування персоналу й партнерів в управлінні якістю у сфері торговельного бізнесу. Концепція TQM як ефективний метод управління якістю в торговельному бізнесі.

Пререквізити – вихідна.

Постреквізити – ОФП 04 Електронний бізнес та e-commerce, ОФП 07 Переддипломна практика, ОФП 08 Кваліфікаційна робота.

Запланована навчальна діяльність. Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для другого (магістерського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 8 годин; для заочної форми – 2–3 години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (бесіда, демонстрування, спостереження, з використанням кейсів, презентацій), самостійна робота (індивідуальне завдання, опрацювання теоретичного матеріалу).

Форми оцінювання результатів навчання: усне та письмове опитування (самостійні роботи), виконання практичних завдань (задач), виконання індивідуальних завдань (есе, контрольна робота).

Вид семестрового контролю: залік.

Навчальні ресурси:

1. Вотченікова О.В., Лойко Д.П., Удовіченко О.П. Управління якістю: навч. посіб. для ВНЗ (рекомендовано МОН України). – 2-е видання. Магнолія, 2006, 2024. – 336 с.
2. Должанський А. М., Бондаренко О. А. Управління якістю : навч. посіб. Дніпро : Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2024. – 282 с.
3. Калашнікова Х. І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання / Х. І. Калашнікова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. – 138 с.
4. Лялюк А. М. Л-97 Управління якістю товарів і послуг в торгівлі: конспект лекцій. Луцьк : Вид-во КП ІА «Волинськнергософт», 2023. – 95 с.
5. Мережко Н.В. Управління якістю: підручник / Н.В. Мережко. – К.: КНТЕУ, 2021. – 328 с.
6. Управління якістю: навч. посіб. для ВНЗ / О.В. Вотченікова, Д.П. Лойко, О.П. Удовіченко. – Львів: Магнолія 2006, 2021. – 336 с.
7. Модульне середовище. URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/>.
8. Електронна бібліотека. URL: <http://library.khmnu.edu.ua/>.

Викладач: докт. екон. наук, проф. Анатолій ТЕЛЬНОВ.