

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Інститут економіки та менеджменту
Кафедра маркетингу**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
для виконання контрольної роботи з дисципліни

«Управління якістю»

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності D5 «Маркетинг»
заочної форми навчання

Затверджено на засіданні
кафедри маркетингу
Протокол № 1 від 2025 р.
Електронне видання: №

Одеса: 2025

Методичні вказівки для виконання контрольної роботи з дисципліни «Управління якістю» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності D5 «Маркетинг» заочної форми навчання / Укладачі: Панченко М.О. – Одеса: 2025. – 10 с. (електронне видання, реєстраційний номер).

Укладачі: Панченко М.О. – к.е.н., доцент

ВСТУП

Дисципліна «Управління якістю» - є вибірковою дисципліною спеціальності D5 «Маркетинг».

Програмою дисципліни «Управління якістю» передбачено лекційні і практичні заняття, виконання контрольної роботи. Форма підсумкового контролю – залік.

Дані методичні вказівки містять рекомендації до виконання контрольної роботи з дисципліни «Управління якістю».

Метою даних методичних вказівок є надання допомоги здобувачам під час виконання ними контрольної роботи. Контрольну роботу здобувач виконує самостійно, за необхідності консультуючись з викладачем.

I. Мета та задачі контрольної роботи

Мета:

полягає у перевірці знань здобувачів щодо теорії, методів та принципів управління якістю, розвитку навичок застосування цих знань для вирішення практичних завдань, а також ознайомлення з нормативними документами (як ДСТУ, ISO) та формування умінь будувати та підтримувати ефективні системи якості на підприємстві. Вона допомагає студентам самостійно опрацювати програмний матеріал, що охоплює стандартизацію, процеси забезпечення та поліпшення якості.

Задача навчитись:

- демонструвати вміння застосовувати міждисциплінарний підхід та здійснювати маркетингові функції ринкового суб'єкта (PH1);
- відповідати за результати своєї діяльності, виявляти навички підприємницької та управлінської ініціативи (PH2).

II. Тема контрольної роботи: Система менеджменту якості на підприємстві.

III. Етапи виконання контрольної роботи:

1. отримання завдання

Завдання для виконання контрольної роботи здобувач отримує на установчій лекції, відповідно до свого номера варіанту.

Контрольна робота передбачає виконання практичного завдання. Практичне завдання – розробка системи менеджменту якості на відповідному підприємстві (організації чи установи).

Вихідними даними є загальні характеристики підприємства, характер виробничої діяльності, номенклатура продукції, що випускається, ринкової позиції.

Ця модель слугує основою як для проведення практичних занять, так і для виконання контрольної роботи.

Варіанти контрольної роботи.

1. Система менеджменту якості на поліграфічному підприємстві.
2. Система менеджменту якості підприємства легкої промисловості.
3. Система менеджменту якості підприємства – виробника програмного забезпечення.
4. Система менеджменту якості у страховій компанії.
5. Система менеджменту якості відділення банку.
6. Система менеджменту якості станції технічного обслуговування автомобілів.
7. Система менеджменту якості бюро перекладів.
8. Система менеджменту якості транспортної компанії.
9. Система менеджменту якості служби маркетингу.
10. Система менеджменту якості складу готової продукції.
11. Система менеджменту якості магазину промислових товарів.
12. Система менеджменту якості центру вивчення громадської думки.
13. Система менеджменту якості підприємства хімічистки.
14. Система менеджменту якості пивного заводу.
15. Система менеджменту якості кондитерської фабрики.
16. Система менеджменту якості деревообробного комбінату.
17. Система менеджменту якості консервного заводу.
18. Система менеджменту якості інформаційної агенції.
19. Система менеджменту якості діагностичного центру.
20. Система менеджменту якості міні-пекарні.
21. Система менеджменту якості доквілля.
22. Система менеджменту якості на металургійному підприємстві.

Вказівки до виконання контрольної роботи

Студенти повинні залежно від теми контрольної роботи, виконати такі завдання:

- сформулювати мету, завдання і стратегію підприємства у сфері якості;
- розробити та оформити на аркуші формату А4 «Політику підприємства в галузі якості»;

- розробити організаційну структуру підприємства, зорієнтовану для досягнення мети в галузі якості;
 - виділити у структурі підприємства відповідального, з представників вищого керівництва, за створення, впровадження та функціонування системи якості;
 - розробити схему взаємодії персоналу;
 - розробити петлю якості та описати етапи життєвого циклу продукції;
 - вибрати модель забезпечення якості відповідно до індивідуальних потреб організації, що розглядаються;
 - вибрати стандарти ISO серії 9000, які містять керівні вказівки за категоріями продукції та елементами системи якості залежно від специфіки організації;
 - розробити структуру документації системи якості;
 - розробити структуру «Керівництво з якості»;
 - розробити методики виконання вимог стандартів ISO серії 9000 відповідно до вибраної моделі та специфіки організації, що описується;
 - розробити цикл управління за методом TQM;
 - визначити пріоритети серед процесів, які підлягають корекції;
 - розробити схеми вдосконалення процесів;
 - описати організаційні структури щодо вдосконалення процесу;
 - описати діяльність і результати діяльності підприємства за критеріями моделі Європейської премії за якість;
 - розрахувати оптимальний рівень витрат на якість;
 - розробити схеми інформаційних потоків про вартість низької якості;
 - розробити методики аналізу інформації про вартість низької якості.
- Описати процедури прийняття управлінського рішення на підставі такого аналізу;
- розробити методики калькуляції витрат на забезпечення якості процесів та ефективності таких витрат;
 - розробити методики перевірок системи якості.

2. виконання контрольної роботи

Здобувач самостійно надає розгорнуті відповіді та виконує практичне завдання, за необхідності консультуючись з викладачем. Консультації проходять згідно з графіком навчального процесу.

3. оформлення контрольної роботи

Здобувач самостійно оформлює контрольну роботу, керуючись рекомендаціями даних методичних вказівок (див. пункт IV).

4. представлення контрольної роботи на перевірку

Виконана та оформлена відповідно до вимог контрольна робота надсилається викладачу на електронну пошту, або через застосунок Google classroom чи надається викладачу особисто здобувачем в роздрукованому варіанті.

Термін надання виконаної контрольної роботи на перевірку – не пізніше, ніж за місяць до початку сесії.

Контрольна робота оцінюється від 0 до 50 балів, ще до 45 балів здобувач може отримати під час захисту контрольної роботи.

Критерії оцінювання контрольної роботи наведені в таблиці 1. Відповідь на кожне теоретичне запитання оцінюється окремо за критеріями таблиці 1. Загальна оцінка за контрольну роботу складається із суми оцінок за відповіді на теоретичні запитання та практичне завдання.

Таблиця 1

Критерії оцінювання контрольної роботи

Вид завдання	Критерії	Бали
Практичне завдання	Завдання виконати правильно, в повному обсязі	50
	Завдання виконати в повному обсязі, але припуститися несуттєвих помилок	40
	Завдання виконати в повному обсязі, але припуститися суттєвих помилок	30
	Неповністю виконати завдання (не в повному обсязі).	10
	Не виконати завдання.	0

5. захист контрольної роботи

Захист контрольної роботи передбачає презентацію розробленого документу та відповіді на запитання.

Форму презентації здобувач обирає самостійно.

Критерії оцінювання захисту контрольної роботи наведено в таблиці 2.

Таблиця 4

Критерії оцінювання захисту контрольної роботи

Критерії*	Бали
Доповідь побудувати структуровано та логічно. Надати повні, вірні відповіді на всі запитання викладача щодо змісту та структури контрольної роботи. Презентацію роботи виконати із використанням сучасного програмного забезпечення для створення презентацій.	45
Доповідь побудувати структуровано та логічно. Надати повні відповіді на всі запитання викладача щодо змісту та структури контрольної роботи, але припуститися несуттєвих помилок. Презентацію роботи	36

виконати із використанням сучасного програмного забезпечення для створення презентацій.	
Доповідь побудувати з порушенням структури та логіки навчально-методичного матеріалу. Надати повні відповіді на всі запитання викладача щодо змісту та структури контрольної роботи, але припуститися суттєвих помилок, або надати неповні відповіді на запитання викладача чи відповіді не на всі запитання. Презентацію роботи виконати із використанням сучасного програмного забезпечення для створення презентацій.	27
Доповідь побудувати з порушенням структури та логіки навчально-методичного матеріалу. Надати відповіді не на всі запитання викладача та не повністю щодо змісту, структури контрольної роботи. Презентацію не надати.	18
Доповідь побудувати з порушенням структури та логіки навчально-методичного матеріалу. На запитання викладача щодо змісту, структури контрольної роботи не надати відповіді. Презентацію не надати, або надати лише презентацію і не доповідати, не відповідати на запитання викладача.	9
Не захистити роботу (не представити презентацію, не виступити з доповіддю, не відповісти на запитання)	0

Примітка

****Структурованою та логічно побудованою доповіддю вважається доповідь, яка відповідає структури та логіці викладення матеріалу у навчально-методичних матеріалах за даною дисципліною.***

Повною і вірною відповіддю вважається відповідь, яка за своїм змістом, термінологією та обсягом повністю відповідає змісту та логіці подання відповідного навчально-методичного матеріалу з основного списку літератури для дисципліни та може бути доповнена (але не обов'язково) інформацією із додаткового списку літератури.

Несуттєвими помилками вважаються помилки, які не змінюють концептуального змісту навчального матеріалу (термінів, визначень та ін.).

Суттєвими вважаються помилки, які змінюють концептуальний зміст навчального матеріалу (термінів, визначень та ін.).

Сучасним програмним забезпеченням для створення презентацій, вважається PowerPoint, Google Presentation (Google Slides), Canva та ін.

Порушенням структури та логіки у відповіді вважається відповідь, яка порушує структуру та логічну послідовність подання відповідного навчально-методичного матеріалу з основного списку літератури до даної дисципліни.

IV. Рекомендації щодо оформлення контрольної роботи:

Контрольна робота може бути оформлена як електронний або паперовий документ (роздрукований).

Текст контрольної роботи друкують з одного боку аркуша білого паперу формату А4 (210 x 297 мм) через 1,5 міжрядкових інтервали, у текстовому редакторів Word (Times New Roman), розміру 14. Поля: зліва – 30 мм, справа – 15 мм, зверху і знизу – 20 мм. Абзацний виступ складає - 1,25 см, вирівнювання основного тексту – по ширині.

Необхідно додержуватися єдиного стилю оформлення контрольної роботи. Шрифт друку повинен бути чітким, колір – чорний.

У тексті роботи неприпустимо застосування питальних та окличних знаків. Друкарські помилки, описки тощо не допускаються.

Структура контрольної роботи:

- титульний лист (додаток А);
- відповіді на питання;
- виконане практичне завдання;
- список використаної літератури.

Послідовність викладення теоретичної та практичної частини в контрольній роботі можуть змінюватись між собою. Зміна послідовності, відносно запропонованої структури, не вважається помилкою.

Відповіді на питання рекомендується структурувати наступним чином: запитання – відповідь.

Список літератури використаної під час виконання контрольної роботи наводиться вкінці роботи. Список формується з опису лише тих літературних джерел, які дійсно були використані під час роботи. Список літератури оформлюється відповідно до вимог ДСТУ 8302:2015 або у стилі АРА (на вибір здобувача) у порядку згадування (використання) в роботі чи в алфавітному порядку (на вибір здобувача).

V. Список літератури

1. Амосов О.Ю. Теоретико-методологічні особливості розвитку менеджменту якості продукції підприємств АПК / О.Ю. Амосов // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства. Серія «Економічні науки». Випуск 98. – Харків: ХНТУСГ, 2010. – С. 3-7.

2. Боженко Л.І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навч. посіб. / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Львів: Афіша, 2001. – 176 с.

3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А.В. Вакуленко – К.: КНЕУ, 2004. – 167 с.

4. Захожай В.Б. Статистика якості: Підруч. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: МАУП, 2005. – 576 с.

5. Зось-Кіор М.В. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки / М.В. Зось-Кіор, Н. С. Соколова: монографія. – Луганск: ЛНАУ, Елтон-2, 2012. – 248 с.

6. Лойко Д.П. Управління якістю: навч. посіб. / Д.П. Лойко, О.В. Вотченнікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.

7. Менеджмент якості: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 7.050201 усіх форм навчання) / Укл. В.В. Ляшенко. – Краматорськ: ДДМА, 2007. – 88 с.

8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.

9. Панченко М.А. Модель комплексной оценки результативности системы менеджмента качества/ М.А. Панченко// Вісник Хмельницького національного університету. – Хмельницький, 2009. – Т. 1. – С. 178-181.

10. Панченко М.О. Проблеми впровадження концепції TQM в українських компаніях та шляхи їх подолання / М.О. Панченко, С.П. Голубенко// Вісник Хмельницького національного університету. – Хмельницький, 2010. – Т. 2. – С. 162-166.

11. Панченко М.О. Напрямки вдосконалювання системи менеджменту якості на підприємстві/ М.О. Панченко // Всеукраїнський науково-виробничий журнал: Сталий розвиток економіки . – Хмельницький, 2010. – № 3. – С. 262-273.

12. Панченко М.О. Методика оцінки рівня задоволеності споживачів у харчовій продукції/ Панченко М.О. // Науковий журнал. Економіка харчової промисловості.– Одеса, 2012. – №4(16). – С. 57-60.

13. Панченко М.О. Методичне забезпечення трансформації системи менеджменту якості на підприємствах харчової промисловості: монографія / М.О. Панченко. – Донецьк: Вид-во «Ноулідж» (Донецьке відділення), 2013. – 118 с.

14. Панченко М.О. Реалізація політики підприємства у сфері якості продукції / М.О. Панченко // Вісник Запорізького національного університету. – Запоріжжя, 2013. – № 2(18). – С. 67-72.

15. Панченко М.О. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві/ М.О. Панченко, О.Г. Бровкова/ Інноваційна економіка. – Тернопіль: 2014. – №6 (55). – С. 224-228.

16. Панченко М.О. Використання функціонально-вартісного аналізу в системі менеджменту якості / М.О. Панченко, О.Г. Бровкова // Економіка: реалії часу. – Одеса, 2015. – № 4(20). – С. 96-101.

17. Панченко М.О. Система управління якістю продукції на харчових підприємствах / М.О. Панченко// Інформаційно-аналітичний журнал «Економіка. Фінанси. Право». –м. Київ, 2016.– № 12/4. – С. 29-32.

18. Панченко М.О. Управління якістю: системний підхід / М.О. Панченко // Сучасний інструментарій управління поведінкою суб'єктів господарювання: монографія. – Одеса: «Освіта України». – 2017. – С. 112-136.

19. Панченко М.О. Модель процесу управління якістю продукції / М.О. Панченко, М.О. Акулюшина // Науково-практичний журнал «Причорноморські економічні студії». – м. Одеса, 2017. –Випуск 23. –С. 101-106.

20. Панченко М.О. Інструменти вдосконалювання системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємствах // Механізми та інструменти менеджменту діяльності сучасного підприємства: монографія / За ред. С. В. Філіппової та С. К. Харічкова. – К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 176 с.

21. Царенко О. М. Управління якістю агропромислової продукції / О.М. Царенко, В.П. Руденко: навч. посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2006. – 431 с.

22. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с.

Додатки

*Додаток А
Приклад оформлення
титального листа контрольної роботи*

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
Інститут економіки та менеджменту
Кафедра маркетингу**

КОНТРОЛЬНА РОБОТА з дисципліни «Управління якістю»

Виконав:
здобувач групи ЗОР-201
Петров Микола Сергійович
Залікова книжка № 12345
Варіант № 4

Перевірив:
к.е.н., доц. Панченко М.О.

Одеса: 2025 р.

Додаток Б
Приклад оформлення рисунків і таблиць

Текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст. Текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст (рис.1) текст текст текст текст текст текст.

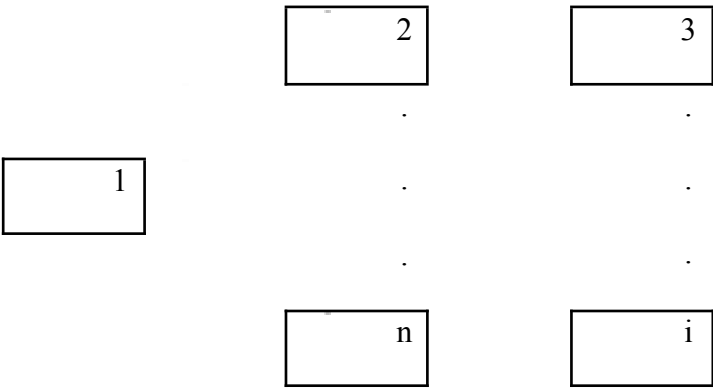


Рис. 1 - Принципова схема системи автоматизованого обліку та контролю змін нормативно-правової бази України з охорони праці

*Вирівнювання рисунка по центру, симетрично тексту.
Назва рисунка – вирівнювання по ширині, абзацний відступ – 1,25.*

Текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст. Текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст (табл.1) текст текст текст текст текст текст.

Таблица 1

Назва таблиці			
№, п/п	Перелік елементів	Кількість елементів	Примітка

Таблицю, як і назву таблиці, розміщують по центру, симетрично тексту.

Текст в таблиці, за умови якщо таблиця має розмір більше ніж на одну сторінку, дозволяється друкувати шрифтом Times New Roman розмір не 14, а 12.