

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**
Кафедра транспортних технологій та засобів у АПК

“ЗАТВЕРДЖУЮ” Декан факультету _____ (проф. Братішко В.В.) “ ____ ” _____ 2025 р.	“СХВАЛЕНО” на засіданні кафедри транспортних технологій та засобів у АПК протокол № ____ від “ ____ ” _____ 2025 р. Завідувач кафедри _____ (к.т.н. Савченко Л.А.)
--	---

“РОЗГЛЯНУТО”
Гарант ОПІ транспортні технології
на автомобільному транспорті
_____ (Загурський О.М.)

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АВТОТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Галузь знань: J «Транспорт і послуги»
Спеціальність: J8 «Автомобільний транспорт»
Освітня програма: Транспортні технології на автомобільному транспорті
Механіко-технологічний факультет
Розробник: к.т.н., доцент Бондарев С.І.

Київ – 2025 р.

Опис навчальної дисципліни

Управління якістю автотранспортних послуг вивчає принципи, методологією та методи управління якістю при забезпеченні автотранспортних послуг та сприяє опануванню навичок з використання математичних методів для обґрунтування рішень у задачах, що постають у транспортній галузі. Вивчення предмету «Управління якістю автотранспортних послуг» опирається на дисципліни «Вища та прикладна математика», «Теорія ймовірностей і математична статистика», «Інформаційні системи і технології» та є основою до вивчення дисциплін «Основи європейських стандартів на автомобільному транспорті», «Випробування та сертифікація транспортних засобів», «Логістика», «Інформаційні технології на транспорті».

Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	J8 «Автомобільний транспорт»	
Освітня програма	Транспортні технології (на автомобільному транспорті)	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов’язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Форма контролю	Іспит	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Курс (рік підготовки)	1	1
Семестр	2	3
Лекційні заняття, год.	30	8
Практичні роботи, год.	30	10
Самостійна робота, год.	60	102
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання, год.	4	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета – вивчення концептуальних основ управління якістю автотранспортних послуг та поглиблення знань щодо дослідження, розробки і застосування прогресивних технологій з управління при забезпеченні автопідприємств відповідними методиками і методами управління перевезеннями вантажів АПК.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК): Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та вирішувати практичні проблеми у галузі транспорту з використанням теорій та методів транспортної науки на основі системного, організаційного й управлінського підходів та з врахуванням комплексності та невизначеності умов управління якістю автотранспортних послуг.

Загальні компетентності:

ЗК-02. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК-06. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК-07. Здатність проводити дослідження на відповідному рівні.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК-01. Здатність до дослідження і управління функціонуванням транспортних систем та технологій.

СК-05. Здатність до управління вантажними перевезеннями за видами транспорту.

СК-06. Здатність до управління пасажирськими перевезеннями за видами транспорту.

СК-12. Здатність до організації та управління автомобільними перевезеннями в аграрному секторі.

Програмні результати навчання

ПРН-05. Забезпечувати безпеку людей і навколишнього середовища під час професійної діяльності та реалізації проєктів у сфері транспортних систем і технологій.

ПРН-06. Розробляти нові та удосконалювати існуючі транспортні системи та технології, визначати цілі розробки, наявні обмеження, критерії ефективності та сфери використання.

ПРН-07. Розробляти та аналізувати графічні, математичні та комп'ютерні моделі транспортних систем та технологій.

ПРН-08. Розробляти технології вантажних та пасажирських перевезень за видами транспорту на основі досліджень і релевантних даних.

ПРН-12. Керувати складними технологічними та виробничими процесами транспортних систем та технологій, у тому числі непередбачуваними і такими, що потребують нових стратегічних підходів.

ПРН-13. Організувати роботу персоналу, забезпечувати його професійний розвиток та об'єктивне оцінювання.

ПРН-15. Розробляти і реалізовувати ресурсоощадні та ефективні транспортні технології у сфері транспортної діяльності підприємств АПК.

ПРН-16. Вміти приймати ефективні рішення в процесі організації та управління автомобільними перевезеннями в аграрному секторі.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Змістовий модуль 1. Основні умови і принципи організації системи якості													
Загальні відомості СУЯ. Суть управління якістю	1	7	2				5	8	-	-			8
Якість і конкурентоспроможність. Критерій Якості управління	2, 3	13	4	4			5	12	2	2			8
Якість, її основні характеристики і задоволеність споживача	4, 5	18	4	6			8	12	2	2			8
Роль, суть, склад і вимоги стандартів ISO	6, 7	12	4				8	14	2	2			10
Методологічні принципи та основи якості управління	8	10	2	4			4	14	2	2			10
Разом за змістовим модулем 1		60	16	14			30	60	8	8			44
Змістовий модуль 2. Основні етапи побудови системи управління якістю автомобільними перевезеннями													
Принципи побудови сучасних СУЯ автомобільними перевезеннями. Управління навколишнім середовищем і безпекою руху.	9	20	4	4			8	16	-	4	4		12
Автоматизація управлінських дій як засіб поліпшення якості автоперевезеннями	10, 11	14	4	4			10	15	2	2	4		10
Загальні принципи економіки якості. Дозвільна система на автотранспорті	12, 13	18	4	6			6	16	4	4	4		12
Розвиток методів УЯ в Україні. Оцінювання показників якості. Аудит у сфері якості автопідприємств	14, 15	8	2	2			6	13	-	2	4		8
Разом за змістовим модулем 2	6	60	14	16			30	60	6	12			42
Усього годин		120	30	30			60	120	14	20			86

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальні відомості СУЯ. Суть управління якістю	2
2	Якість і конкурентоспроможність. Критерій Якості управління	4
3	Якість, її основні характеристики і задоволеність споживача	4
4	Роль, суть, склад і вимоги стандартів ISO	4
5	Методологічні принципи та основи якості управління	2
6	Принципи побудови сучасних СУЯ автомобільними перевезеннями. Управління навколишнім середовищем і безпекою руху.	4
7	Автоматизація управлінських дій як засіб поліпшення якості автоперевезеннями	4
8	Загальні принципи економіки якості. Дозвільна система на автотранспорті	4
9	Розвиток методів УЯ в Україні. Оцінювання показників якості. Аудит у сфері якості автопідприємств	2
Всього		30

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Формування показників якості автотранспортних послуг	4
2	Оцінка якості транспортних послуг аналітичним методом	6
3	Експертний метод оцінки якості документації щодо послуг автотранспорту	4
4	Управління якістю пасажирських перевезень	8
5	Визначення економічної ефективності стандартизації на автопідприємстві.	8
Всього		30

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Удосконалення якості послуг в транспортній галузі України. Шляхи вдосконалення управління якістю	26
2	Комплексний підхід до вдосконалення управління якістю на автотранспортному підприємстві	34
Всього		60

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- Іспит;
- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист практичних, самостійних розрахункових робіт;
- пірінгове оцінювання, самооцінювання.

7. Методи навчання (вибрати необхідне чи доповнити):

- словесні методи – розповідь-пояснення бесіда, лекція.
- наочні методи – ілюстрація, демонстрація.

- рольова гра - системна інтерактивна техніка, у процесі застосування якої використовується рольова структура ведення заняття, тобто певний набір ролей, які регламентують діяльність і поведінку його учасників.
- практичний метод (лабораторні заняття);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату, робота в прикладних комп'ютерних програмах);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.
- метод навчання через дослідження;
- метод командної роботи, мозкового штурму
- метод навчальних дискусій та дебат;
- змішаного навчання;
- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Основні умови і принципи організації системи якості		
Формування показників якості автотранспортних послуг	<i>Вивчити</i> категорії якості транспортних послуг; <i>сформувати і згрупувати</i> показники якості, відповідно до їх груп; <i>побудувати</i> структурну схему показників якості транспортних послуг	20
Практична робота 2. Оцінка якості транспортних послуг аналітичним методом	<i>Визначити</i> значення відносних показників якості та розрахувати їх коефіцієнти вагомості відносних показників якості. <i>Сформувати</i> комплект одиничних показників якості послуги відповідно до груп показників якості.	20
Практична робота 3. Експертний метод оцінки якості документації щодо послуг автотранспорту	<i>Надати опис</i> видів комплексних показників якості; методів їх вимірювання; умови застосування експертного методу при вимірюванні якості послуг; <i>оцінити</i> узгодженості думок експертів та способи перевірки їх компетентності; <i>оформити</i> структуру показників якості у вигляді схеми.	20
Самостійна робота 1. Удосконалення якості послуг в транспортній галузі України. Шляхи вдосконалення управління якістю	<i>Опрацювати</i> методичний матеріал щодо процедури визначення споживацьких властивостей, показників і параметрів якості на прикладі логістичних комунікацій спеціалістів з перевезень та водіїв;	10

	<i>Обґрунтувати і запропонувати шляхи поліпшення УЯ українських підприємств в узагальненому вигляді</i>	
Модульна контрольна робота 1.	Виконання тестових завдань в eLearn	30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Основні етапи побудови системи управління якістю автомобільними перевезеннями		
Практична робота 4. Управління якістю пасажирських перевезень	<i>Опрацювати</i> теоретичний матеріал й практичне застосування методики контролю якості перевезень пасажирів автотранспортом; <i>навчитись</i> визначати показники якості перевезень пасажирів та переваги і недоліки їх оцінки; <i>освоїти</i> порядок вирішення задачі щодо обґрунтування комплексного інтегрованого показника якості, що враховує різні фактори сервісного обслуговування пасажирів громадського транспорту.	30
Практична робота 5. Визначення економічної ефективності стандартизації на автопідприємстві.	<i>Опрацювати</i> теоретичний матеріал й практичне застосування методики розрахунку основних показників економічної ефективності перевезень; навчитись визначати показники окупності капітальних вкладень, коефіцієнт економічної ефективності стандартизації, розраховувати термін окупності додаткових капітальних вкладень та коефіцієнту ефективності капітальних вкладень	30
Самостійна робота 2. Комплексний підхід до вдосконалення управління якістю на автотранспортному підприємстві	<i>Опрацювати</i> методичний матеріал з удосконалення УЯ із застосуванням інтегрального показника якості; <i>з'ясувати</i> і надати комплексну оцінку щодо підходу до вдосконалення УЯ; <i>обґрунтувати</i> і запропонувати шляхи поліпшення УЯ українських підприємств в узагальненому вигляді	10
Модульна контрольна робота 2.	Виконання тестових завдань в eLearn	30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота		70
Екзамен		30
Всього за курс		100

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени/заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (мінус 10%). Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (лікарняний, сімейні обставини тощо).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу і виконані вручну або машинописним текстом в аудиторії.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету за допомогою електронних курсів e-learn.

9. Навчально-методичне забезпечення:

- Електронний навчальний курс навчальної дисципліни на навчальному порталі НУБіП України eLearn: <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=1389>);
- Бондарев С.І. Управління якістю автомобільних перевезень : навчальний посібник. – К.: Компрінт, 2020. 512.
- Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю автотранспортних послуг» для здобувачів вищої освіти освітнього рівня «Магістр» зі спеціальності 275.03 «Транспортні технології (на автомобільному транспорті)» Укл. С.І. Бондарев. – К.: НУБіП України, 2024, 159 с.

10. Рекомендовані джерела інформації

Основна

1. Бондарев С.І. Управління якістю автомобільних перевезень : навчальний посібник. – К.: Компрінт, 2020. 512.
2. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю автотранспортних послуг» для здобувачів вищої освіти освітнього рівня «Магістр» зі спеціальності 275.03 «Транспортні технології (на автомобільному транспорті)» Укл. С.І. Бондарев. – К.: НУБіП України, 2024, 159 с.
3. Стандарти ISO серії 9000 як основа формування систем управління якістю на підприємствах сфери послуг. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті № 3 (72), 2020. с. 121-131.
4. ДСТУ ISO серії 9000. – К.: Держспоживстандарт, 2010.
5. ДСТУ 1.5-93 Державна система стандартизації України. Загальні вимоги до побудови, викладу, оформлення та змісту стандартів.
6. ДСТУ 1.6-97 Державна система стандартизації України. Порядок державної реєстрації галузевих стандартів, стандартів науково-технічних та інженерних товариств і спілок, 29. ДСТУ 2681-94 Метрологія. Терміни та визначення.

Допоміжна

1. ДСТУ 2682-94 Метрологія. Метрологічне забезпечення. Основні положення і; 31. ДСТУ 2708-94.
2. ДСТУ 3400-96. Метрологія. Державні випробування засобів вимірювальної техніки .

3. ДСТУ 3651.0-97 Метрологія. Одиниці фізичних величин. Основні одиниці фізичних величин. Міжнародні системи одиниць. Основні положення, назви та позначення.
4. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 2926-94 Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.
6. ДСТУ 2462-94 Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
7. Про прийняття нормативних документів України, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами, та скасування нормативних документів України веб-сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0203774-15#Text> (дата звернення: 18.04.2025).
8. Системи управління якістю. Вимоги ДСТУ ISO 9001:2015, ISO 1461:2009. веб-сайт. URL: <https://gmt.net.ua/novini/sistemi-upravlinnya-yakistyu-vimogi-dst/#:~:text=ДСТУ%20ISO%209001%3A2015%20-%20це,підприємства%2C%20орієнтовані%20на%20національний%20ринок>. (дата звернення: 22.04.2025).
9. ДСТУ ISO 39001:2015 Системи управління безпекою дорожнього руху. Вимоги та настанова щодо застосування (ISO 39001:2012, IDT). . веб-сайт. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64658. (дата звернення: 22.04.2025).