

**Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»
Карпатський інститут підприємства**

Кафедра економіки та менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Директор

_____ В.С.Чопей

“___” _____ 20__ року

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ВК2.15 «Управління якістю»

(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма _____ Менеджмент

(назва освітньої програми)

освітнього рівня _____ Бакалавр (перший рівень вищої освіти)

(назва освітнього рівня)

галузь знань _____ 07 «Управління та адміністрування»

(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність _____ 0723 «Менеджмент»

Обсяг кредитів: 3

Форма підсумкового контролю: залік

Хуст – 2020 рік

Викладач: Фетько С.В. ,ст. викладач кафедри економіки та менеджменту
Телефон деканату: 0971434146, Телефон викладача 0673707953.
Електронна пошта:s.fetko9@gmail.com

Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу
<http://vo.ukraine.edu.ua/> за адресою <https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=1089>

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 07«Управління та адміністрування»	Вид дисципліни Вибіркова	
	Спеціальність 073 «Менеджмент»	Цикл підготовки Професійний	
Модулів – 1	Спеціалізація: «Менеджмент»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента - 3	Освітньо-кваліфікаційний рівень: Бакалавр	Лекції	
		30год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		16год.	4год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
74год.	108год.		
		Вид контролю: залік	

Передреквізити

Вивченню дисципліни «Управління якістю» передують такі навчальні дисципліни як економіка підприємства, фінанси підприємств, фінансовий менеджмент, ситуаційний аналіз, стратегічний менеджмент, організація виробництва, виробничий менеджмент

Постреквізити

Після вивчення дисципліни «Управління якістю» студенти вивчатимуть дисципліну управління персоналом, стратегічне управління.

Мета навчальної дисципліни: формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; для різних видів товарів (продукції, послуг) вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завдання навчальної дисципліни: вивчення термінології з управління якістю; оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни; вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів та послуг для подальшого його розвитку; створення і впровадження систем якості товарів та послуг; використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів та послуг; правила розроблення систем управління якістю товарів та послуг: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів та надання публічних послуг у стандартах ISO, тотальне управління якістю. Теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції

3. Результати навчання за дисципліною, відповідність програмних компетентностей та результатів навчання компонентам освітньої програми

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:** термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю; питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості; правове забезпечення управління якістю.

Значення та етапи формування управління якістю, роль управління якістю в системі загального управління; класичні та нові методи управління якістю; призначення та структуру стандартів ISO серії 9000; вимоги стандартів

ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості; методологію оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства щодо критеріїв премій за якістю; методологію безперервного вдосконалення діяльності підприємства у відповідності з концепцією TQM; • значення та процедури сертифікації системи якості і аудиту якості; основні форми збору, аналізу фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність у галузі якості; їх призначення та особливості застосування

Опанувавши дану навчальну дисципліну, **студент повинен вміти:** виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000. Розробляти політику підприємства в галузі управління якістю; розробляти структуру і основні положення “Керівництва з якості”; вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства; розробляти основні елементи систем управління якістю за моделями стандартів ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003; розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість; вибирати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості і функціонування системи якості; розробляти механізм управління економікою якості.

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000 – 2007. системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Фактори, що формують та забезпечують якість.

Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-InCase (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Змістовий модуль 2. Система управління якістю на підприємстві

Тема 6. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції.

Принципи та функції системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації.

Систематичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Вивчення статистичних методів контролю якості.

Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.

Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові.

Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.

Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.

Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.

Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.

Практичне використання аналізу витрат на якість.

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.

Витрати на невідповідність, їх структура. Витрати, причини їх виникнення.

Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Само оцінювання.

Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

Дисципліни, вивчення яких обов'язково передують цій дисципліні:

економіка підприємства, фінанси підприємств, фінансовий менеджмент, ситуаційний аналіз, стратегічний менеджмент, організація виробництва, виробничий менеджмент.

Міжпредметні зв'язки: дисципліни: економіка підприємства, фінанси підприємств, фінансовий менеджмент, ситуаційний аналіз, стратегічний менеджмент, організація виробництва, виробничий менеджмент

Разом за змістовим модулем 1	41	10	5		26	42,5	2,5			40	
Змістовий модуль 2. Система управління якістю на підприємстві											
Тема 6. Системи управління якістю	7	2	1	-	6	9	0,5	0,5		8	AP: CP:
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	7	2	1	-	6	9	0,5	0,5		8	AP: CP:
Тема 8. Статистичні методи контролю якості	7	2	1	-	6	9	0,5	0,5		8	AP: CP:
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	7	4	1	-	6	9,5	1	0,5		8	AP: CP:
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства	9	2	2		6	10	0,5	0,5		9	AP: CP
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	9	2	2		6	10,5	1	0,5		9	AP: CP
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM	8	4	2		6	10,5	1	0,5		9	AP: CP
Тема 13. Аудит якості та премії якості	6	2	1		6	10	0,5	0,5		9	AP: CP
Модульний контроль											
Разом за змістовим модулем 2	79	20	11	-	48	77,5	5,5	4		68	
Усього годин	120	30	16	0	74	120	8	4		108	

**.Навчально-методична картка дисципліни
«Управління якістю»**

Разом: 90 год., лекції – 16 год., семінарські /практичні) заняття –16 год., ІНДЗ – год, самостійна робота – 58 год., підсумковий контроль – 2 год.

Заняття	Тема	Самостійна робота, кількість балів
Змістовний модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості		25
Лекція 1	Тема 1 Стандартизація термінології в галузі управління якістю	
Практичне 1	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	4
Лекція 2	Тема 2.Основні проблеми управління якістю	
Практичне 2	Основні проблеми управління якістю	4
Лекція 3	Тема 3.Міжнародний досвід управління якістю	
Практичне 3	Міжнародний досвід управління якістю	4
Лекція 4	Тема 4Вітчизняний досвід управління якістю	
Практичне 4	Вітчизняний досвід управління якістю	4
Лекція 5	Тема 5Базова концепція загального управління якістю	
Практичне 5	Базова концепція загального управління якістю	4
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	5
Змістовний модуль 2.Система управління якістю на підприємстві		25
Лекція 6	Тема 6Системи управління якістю	
Практичне 6	Системи управління якістю	2
Лекція 7	Тема 7Система якості в стандартах ISO серії 9000	
Практичне 7	Система якості в стандартах ISO серії 9000	2
Лекція 8	Тема 8 Статистичні методи контролю якості	
Практичне 8	Статистичні методи контролю якості	2
Лекція 9	Тема 9.Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	
Практичне 9	Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	2
Лекція 10	Тема 10Сертифікація систем якості підприємства	

Практичне 10	Сертифікація систем якості підприємства	3
Лекція 11	Тема 11 Витрати на якість та їх класифікація	
Практичне 11	Витрати на якість та їх класифікація	3
Лекція 12	Тема 12 Облік витрат на якість в умовах TQM	
Практичне 12	Облік витрат на якість в умовах TQM	3
Лекція 13	Тема 13 Аудит якості та премії якості	
Практичне 13	Аудит якості та премії якості	3
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	5
Підсумковий контроль	Залік	50
	Всього:	100

Форми організації занять

Теми семінарських (практичних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	1	
2	Тема 2. Основні проблеми управління якістю	1	
3	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	1	
4	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	1	0
5	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	1	
6	Тема 6. Системи управління якістю	1	0,5
7	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	1	0,5
8	Тема 8. Статистичні методи контролю якості	1	0,5
9	Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	1	0,5

10	Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства	2	0.5
11.	Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	2	0.5
12.	Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM	2	0,5
13.	Тема 13. Аудит якості та премії якості	1	0,5
	УСЬОГО	16	4

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1. За джерелом інформації:

- *словесні*: лекція (традиційна, проблемна тощо) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint), семінари, пояснення, розповідь, бесіда;
- *наочні*: спостереження, ілюстрація, демонстрація;
- *практичні*: вправи.

2. За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4. За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів із книгою; виконання індивідуальних навчальних проектів.

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо).

Інклюзивні методи навчання

1. Методи формування свідомості: бесіда, диспут, лекція, приклад, пояснення, переконання.
2. Метод організації діяльності та формування суспільної поведінки особистості: вправи, привчання, виховні ситуації, приклад.
3. Методи мотивації та стимулювання: вимога, громадська думка. Вважаємо, що неприпустимо застосовувати в інклюзивному вихованні методи емоційного стимулювання – змагання, заохочення, переконання.
4. Метод самовиховання: самопізнання, самооцінювання, саморегуляція.
5. Методи соціально-психологічної допомоги: психологічне консультування, аутотренінг, стимуляційні ігри.
6. Спеціальні методи: патронат, супровід, тренінг, медіація.
7. Спеціальні методи педагогічної корекції, які варто використовувати для цілеспрямованого виправлення поведінки або інших порушень, викликаних спільною причиною. Доспеціальних методів корекційної роботи належать: суб'єктивно-прагматичний метод, метод заміщення, метод "вибуху", метод природних наслідків і трудовий метод.

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Конспект лекцій, навчально-методичний комплекс з дисципліни, робоча програма, методичні рекомендації до практичної роботи, методичні посібник; методичні вказівки до самостійної роботи, орієнтовна тематика реферативних досліджень, творчих робіт, нормативні документи; ілюстративні матеріали; збірка тестових і контрольних завдань для тематичного (модульного) оцінювання навчальних досягнень студентів; запитання і завдання до заліку; завдання для проведення комплексної контрольної роботи (ККР),

Рекомендована література. Основна

1. Агєєв Є.Я. Управління якістю: Навчальний посібник. – Львів: Новий світ – 2000, 2010. – 240 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. – Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. —329 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – На заміну ДСТУ 3230-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 28 с.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, 9002-95, 9001-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 24 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – На заміну ДСТУ ISO 9004-1-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с.
7. Заплотинський Б.А. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. / Б.А. Заплотинський, В.М. Тупкало. – К. : ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
8. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2009. – 446с.
9. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. –К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
10. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
11. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. – Львів: Магнолія. – 2009. – 212 с.
12. Спицнадель В. Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учебн. пособие. – Спб: Бизнес-пресса, 2010. – 336 с.
13. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.
14. Шаповал М. І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / М. І. Шаповал. – Київ, 2007. – 471 с.

Додаткова

1. Управління якістю [Текст] : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А.В. Вакуленко ; Київ. нац. екон. ун-т. - К. : [б. и.], 2004. - 167 с.
2. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції [Текст] : [Навч. посіб.] / Боженко Л.І., Гутта О.Й. - Л. : Афіша, 2001. - 176 с.
3. Якість, ціна та ефективність виробництва [Текст] : [монографія] / Ю.Г. Лега, О.М. Поляков ; Черкас. держ. технол. ун-т. - К : Наук. думка, 2008. - 503 с.

4. Статистика якості [Текст] : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. МАУП. - К. : [б. и.], 2005. - 575 с.

5. Статистика якості продукції [Текст] : конспект лекцій / Коваль Т.О., Знахур С.В. ; Харк. нац. екон. ун-т. - Х. : ХНЕУ, 2008. - 83 с.

6. Трансформація системи управління якістю товарів в Україні [Текст] : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України, Нац. ун-т водн. госп-ва та природокорист., ДП "Волин. наук.-виробнич. центр стандартизації, метрології та сертифікації". - Рівне : [НУВГП], 2009. - 202 с.

Інформаційні ресурси:

1. <http://www.iso.org/iso/home.html> – Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації.
2. http://iso9001.kiev.ua/index_ua.html – Сайт українського консультативно-методичного центру сертифікації в системах ISO.
3. http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688 – Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби (текст ДСТУ ISO 9001 : 2009; ДСТУ ISO 9001 : 2001; ДСТУ ISO 9000: 2001; ДСТУ ISO 9004 : 2001).
4. <http://www.ukrndnc.org.ua/> – Офіційний сайт ДП «Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості».
5. <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> – Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт».
6. <http://www.dndi-systema.lviv.ua/> – Сайт ДП «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»).
7. <http://www.162.com.ua/> – Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів.
8. http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat_id=188218 – Технічний департамент Міністерства економічного розвитку і торгівлі.
9. <http://www.dssu.gov.ua/> – Офіційний сайт Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики.
10. Сервер Верховної Ради України: <http://www.rada.gov.ua/>
11. Ліга Бізнес Інформ: www.liga.net/
12. Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua
13. Державний комітет статистики України: www.ukrstat.gov.ua
14. Національний інститут стратегічних досліджень <http://www.niss.gov.ua>
15. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua>
16. Адміністративно-управлінський портал <http://www.aup.ru/>
17. Бібліотека економічної та управлінської літератури. <http://ek-lit.narod.ru/links.htm>

Індивідуальні завдання

Індивідуальним навчально-дослідним завданням для студентів при вивченні навчальної дисципліни «Управління якістю» є підготовка рефератів та виконання розрахункової контрольної роботи.

Теми рефератів:

1. Значення основних категорій в теорії управління якістю.
2. Проблема якості продукції на сучасному етапі.
3. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі.
4. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності.
5. Значення та сутність управління якістю товарів.
6. Досвід управління якістю в різних країнах світу.
7. Управління якістю на рівні підприємства.
8. Фактори, що формують та забезпечують якість.
9. Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах.
10. Наукові основи управління якістю товарів.
11. Сутність стратегії TQM.
12. Механізм управління якістю продукції.
13. Принципи та функції системи управління якістю продукції.
14. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.
15. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.
16. Комплексні системи управління якістю продукції.
17. Структура та організація робіт з впровадження стандартів
18. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000.
19. Сутність методу структурування функції якості (QFD). Інструменти управління якістю.
20. Сутність статистичних методів контролю якості.
21. Загальні відомості про сертифікацію систем якості.
22. Структура та класифікація витрат на якість продукції.
23. Цілі сертифікації системи якості. Органи по сертифікації систем якості.

24. Якість продукції: основні поняття.
25. Система якості та управління нею.
26. Стандартизація і сертифікація якості.
27. Ідеологія менеджменту якості.
28. Інструментарій управління якістю.
29. Забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю.
30. Якість – всесвітнє поле конкуренції напорозі XXI століття.
31. Система номенклатури показників якості продукції.
32. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі.
33. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.
34. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).
35. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.
36. Моделі систем управління якістю.
37. Реалізація методів загального управління якістю в Україні..
38. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.
39. ISO серії 9000.
40. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості.
41. Процедури сертифікації системи якості.
42. Практичне використання аналізу витрат на якість.
43. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства

Теми самостійної роботи студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	5	8
2	Тема 2. Основні проблеми управління якістю	5	8

3	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	5	8
4	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	5	8
5	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	6	8
6	Тема 6. Системи управління якістю	6	8
7	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	6	8
8	Тема 8. Статистичні методи контролю якості	6	8
9	Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	6	8
10	Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства	6	9
11	Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	6	9
12	Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM	6	9
13	Тема 13. Аудит якості та премії якості	6	9
	УСЬОГО	74	108

КОНТРОЛЬ І ОЦІНКА ЯКОСТІ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з 2 модулів.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності студентів, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських, практичних, лабораторних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп'ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Реферативні дослідження та есе, які виконує студент за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на семінарських заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання можуть бути:

- екзамени;
- стандартизовані тести;
- реферати;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- розрахункові роботи;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
«відмінно»	Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.
«добре»	Ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки.
«задовільно»	Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхову обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але студент спроможний усунути їх із допомогою викладача.
«незадовільно»	Виставляється студентові, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться студентові, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу вищої освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни.

Система оцінювання роботи студентів упродовж семестру

Вид діяльності студента / аспіранта	Максимальна кількість балів за одиницю	Модуль 1		Модуль ...		Модуль n	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
I. Обов'язкові							
1.1. Відвідування лекцій	1						
1.2. Відвідування семінарських і практичних занять	1						
1.3. Робота на семінарському і практичному занятті	10						
1.4. Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10						
1.5. Виконання завдань для самостійної роботи	10						
1.6. Виконання модульної роботи	25						
1.7. Виконання індивідуальних завдань (ІНДЗ)	30						
Разом		-		-		-	
Максимальна кількість балів за обов'язкові види роботи: 50							
II. Вибіркові							
Виконання завдань для самостійного опрацювання							
2.1. Складання ситуаційних завдань із різних тем курсу	5						
2.2. Огляд літератури з конкретної тематики	5						
2.3. Складання ділової гри з конкретним прикладним матеріалом з будь-якої теми курсу	5						
2.4. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу	10						
2.5. Участь у науковій студентській конференції	5						
2.6. Дослідження українського чи закордонного досвіду	5						
Разом		-		-		-	
Максимальна кількість балів за вибіркові види роботи: 10							
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60							

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ своєчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;

- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
54 – 60 та більше	<i>відмінно</i>	5	A	<i>відмінно</i>
45 – 53	<i>добре</i>	4	BC	<i>добре</i>
36 – 44	<i>задовільно</i>	3	DE	<i>задовільно</i>
21 – 35	<i>незадовільно</i>	2	FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>
1 – 20		2	F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
36 – 40 та більше	<i>відмінно</i>	5	A	<i>відмінно</i>
30 – 35	<i>добре</i>	4	BC	<i>добре</i>
24 – 29	<i>задовільно</i>	3	DE	<i>задовільно</i>
14 – 23	<i>незадовільно</i>	2	FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>
1 – 13		2	F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
		екзамен	залік		
90 – 100	<i>відмінно</i>	5	<i>зараховано</i>	A	<i>відмінно</i>
82 – 89	<i>добре</i>	4		B	<i>добре (дуже добре)</i>
75 – 81	<i>добре</i>	4		C	<i>добре</i>
64 – 74	<i>задовільно</i>	3		D	<i>задовільно</i>
60 – 63	<i>задовільно</i>	3		E	<i>задовільно (достатньо)</i>
35 – 59	<i>незадовільно</i>	2	<i>не зараховано</i>	FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>
1 – 34	<i>незадовільно</i>	2		F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

6.6. Розподіл балів, які отримують студенти

Приклад для заліку

Поточне тестування та самостійна робота															Разом	Залік	Сума
Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2											
T1	T2	T3	T4	T5	Мр1	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	МР2	не більше 40	не більше 40	не більше 100
3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5			

T1, T2 ... T6 – теми змістових модулів.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Крайні терміни складання та перескладання дисципліни	Перескладання здійснюється відповідно до графіка
Правила академічної доброчесності	Перевірка навчальних робіт на плагіат (згідно Положення про академічну доброчесність і Положення про запобігання та виявлення академічного плагіату в наукових, навчально-методичних, кваліфікаційних та навчальних роботах) - Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); - Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; - Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; - Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використані методи досліджень і джерела інформації.
Вимоги до відвідування	Пропущені заняття (лікарняні, мобільність і т.ін.) можна відпрацювати, виконавши всі завдання, зазначені в інструкціях до практичних занять, переслати в електронному варіанті на електронну пошту. Здобувачі вищої освіти можуть отримати електронні презентації лекцій і самостійно ознайомитись із матеріалом при об'єктивних причинах пропуску занять.

ПЕРЕВІРЕНО:

_____ (посада, звання)

_____ (_____)
(підпис)

(прізвище та ініціали)

_____ 20__ р.