

Рівненський державний гуманітарний університет

Кафедра менеджменту

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВК 02 «Управління якістю»

(шифр і назва навчальної дисципліни)

спеціальність

073 „Менеджмент”

(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма

«МЕНЕДЖМЕНТ»

(назва освітньої програми)

факультет документальних комунікацій, менеджменту, фізики та технологій

(назва факультету)

2022 – 2023 навчальний рік

Робоча програма навчальної дисципліни «**Управління якістю**» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент», освітньо-професійною програмою «Менеджмент»

Мова навчання українська

Розробник: Шимко Ольга Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від "30" серпня 2021 року № 8

Завідувач кафедри менеджменту

Микитин Т.М ()
(прізвище та ініціали) (підпис)

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією факультету

Протокол від "31" серпня 2021 року № 1

Голова навчально-методичної комісії

Савченко О.Р. ()
(прізвище та ініціали) (підпис)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів -3	Галузь знань 07 „Управління та адміністрування”	Вибіркова	
Модулів - 1	Спеціальність 073 „Менеджмент”	Рік підготовки:	
Змістових модулів - 2		6-й	6-й
<i>ІНДЗ «Аналіз та оцінка рівня впровадження TQM на підприємстві з використанням методики Болдріджа»</i>		Семестр	
Загальна кількість годин - 90		3-й	3-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 4 самостійної роботи студента -6	Освітній ступінь: магістр	16 год.	6 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	4 год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		60 год.	80 год.
		Індивідуальні завдання:	
Вид контролю: залік			
Передумови для вивчення дисципліни: Економіка підприємства, Менеджмент організацій			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти сучасного економічного мислення, глибокого комплексного розуміння проблем управління якістю на підприємствах та опанування навичками їх комплексного розв’язання.

Завдання:

- набуття глибоких теоретичних знань з питань організаційного та економічного механізму, стратегії і тактики управління якістю на підприємствах в сучасних умовах господарювання;
- опанування методичного інструментарію розробки та впровадження систем управління якістю на підприємствах, аналізу та планування окремих показників якості діяльності підприємства;
- оволодіння навичками творчого, критичного погляду на діючий механізм управління якістю на підприємстві та розробки обґрунтованих пропозицій щодо його удосконалення;
- набуття навичок оцінки соціально-економічної ефективності впровадження систем управління якістю на підприємстві та заходів з постійного поліпшення якості.

При цьому здобувач магістерського рівня вищої освіти набуває вмінь:

- інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства;
- розробляти управлінські рішення щодо обґрунтування організаційно-технічних заходів, спрямованих на підвищення якості;
- будувати процесну модель управління якістю на підприємстві і описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації;
- розробляти документацію системи менеджменту якості організації у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.
- створювати ефективні комунікації в процесі формування і управління системою якості на підприємстві, зокрема, з контактними аудиторіями.

3. Очікувані результати навчання

Компетентності, яких набуває здобувач при вивченні дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми

Загальні компетентності (ЗК)	Фахові компетентності (ФК)
ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;	СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів

	СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани
Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми (ПРН)	
Р 3. Проектувати ефективні системи управління організаціями Р 5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	

4. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1

Змістовний модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості

Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція

Значення управління якістю в системі загального менеджменту: макро- і мікроаспекти. Якість як фактор конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання. Багатозначність трактувань поняття якості. Якість як економічна категорія. Якість і задоволеність споживача. Еволюція підходів до розуміння категорій “якість” та “управління якістю”. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Етапи формування якості. “Петля якості”.

Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю

Становлення і розвиток менеджменту якості. Етапи формування і розвитку менеджменту якості в системі загального менеджменту (акценти на контроль якості, забезпечення якості, управління якістю, покращання якості). Основні етапи розвитку систем управління якістю. “Зірка якості”.

Якість як відповідність продукції встановленим вимогам. Система Тейлора: встановлення вимог до якості продукції. Робота за технічною документацією. Якість продукції як відповідність стандартам і стабільності процесу. Застосування статистичних методів управління якістю, використання контрольних карт В. Шухарта і таблиць статистичного приймального контролю Х. Доджа. Концепція тотального управління якістю (TQC) А. Фейгенбаума. Документовані організаційні системи управління якістю. Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам. Перехід від концепції тотального управління якістю (TQC) до тотального менеджменту якості (TQM). Стандарти ISO 9000. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю.

Тема 3. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості

Розвиток систем управління якістю: система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу»

(КАНАРСП); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Їх порівняльна характеристика, переваги та недоліки.

Досвід управління якістю в США, Японії, країнах Європи. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю.

Тема 4. Менеджмент якості як вид управлінської діяльності

Менеджмент якості як спеціалізований вид управлінської діяльності. “Планування якості”, “забезпечення якості”, “покращання якості”, “загальне управління якістю”, “система менеджменту якості”, “система забезпечення якості”. Зміст класичних функцій управління якістю за циклом Демінга. Сучасний цикл менеджменту якості. Склад функцій стратегічного та оперативного управління якістю. Схема функціональної структури системи менеджменту якості. Функції управління якістю, що реалізуються в межах вертикальної та горизонтальної петлі якості в процесі управління підприємством. Методи управління якістю (організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні) якості”. Принципи менеджменту якості.

Тема 5. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом

Концептуальне розуміння Тотального управління якістю (TQM). Цикл управління в системі TQM. Відмінності моделі управління організацією, що заснована на використанні ідей TQM від традиційної моделі управління. Базові концепції TQM (залучення вищого керівництва, орієнтація на процеси, концентрація уваги на споживачах, встановлення партнерських взаємовигідних відносин із постачальниками, залучення до процесів забезпечення якості персоналу компанії, орієнтація в процесі прийняття рішень на факти, орієнтація на інтереси усіх зацікавлених сторін, реалізація концепції постійного безперервного покращання в діяльності компанії). Взаємозв'язок TQM з іншими напрямками менеджменту. Напрямки зміни корпоративної культури організації в умовах TQM. Розуміння ролі вищого керівництва на підприємстві при впровадженні ідей TQM. Лідерство як один із важливіших принципів менеджменту якості. Особливості нової концепції управління персоналом в порівнянні з традиційними підходами. Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.

Змістовий модуль 2. Створення системи управління якістю на підприємстві і забезпечення її ефективного функціонування

Тема 6. Стандартизація вимог до якості

Методологічні основи стандартизації. Поняття стандартизації. Об'єкти стандартизації. Рівні стандартизації та види стандартів. Категорії нормативних документів із стандартизації.

Державна система стандартизації, її призначення та основні принципи. Структура органів державної служби стандартизації.

Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP. Міжнародна стандартизація. Міжнародні організації із стандартизації: їх цілі, основні напрямки діяльності, структура. Європейська стандартизація. Європейські організації із стандартизації: їх цілі, основні напрямки діяльності, структура. Відмінності європейської та міжнародної стандартизації. Значення стандартизації вимог до забезпечення і управління якістю: для споживачів, виробників, суспільства.

Стандарти на систему якості. Еволюція стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю. Структура стандартів ISO 9000. Елементи системи якості, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000 версії 1994, 2000, 2008, 2015 років. Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001; 9004.

Тема 7. Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000

Загальний підхід до формування системи якості у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000. Структура системи управління якістю як система процесів. Етапи побудови системи управління якістю. Забезпечення функціонування й розвитку системи управління якістю. Переваги впровадження та сертифікації системи управління якістю відповідно до ISO 9001. Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості. Поняття, призначення та види аудиту якості. Переваги сертифікації систем якості. *Впровадження систем менеджменту якості як дієвий механізм розвитку експортноорієнтованих галузей економіки Рівненської області.*

Тема 8. Методи та інструменти управління якістю

Класифікація методів менеджменту якості. Класичні та сучасні методи менеджменту якості. Сучасні підходи до вдосконалення бізнесу, що використовуються в процесі проведення змін у компанії. Використання статистичних методів в сфері управління якістю. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний листок, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта. Сфера застосування інструментів управління якістю (“нових інструментів контролю”), їх відмінність від інструментів контролю якості. Концепція постійного покращання Кайзен. “Інжиніринг якості”. Метод “точно-вчасно”. “Шість сигм”. Метод структурування функції якості (QFD). Реалізація методу QFD в концепції “Будинку якості”. Бенчмаркінг.

Тема 9. Економіка якості

Управління витратами на якість. Модель встановлення оптимальної ціни якості. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. Класифікація витрат на якість. Витрати відповідності і невідповідності. Визначення витрат на якість та аналіз їх структури. Методи обліку витрат на

якість, рекомендовані до використання стандартом ISO 9004: метод управління витратами на якість; метод калькуляції витрат, пов'язаних з процесами; метод визначення втрат внаслідок низької якості.

Методи аналізу витрат на якість продукції: функціонально-вартісний аналіз, кореляційно-регресійний аналіз, індексний метод, метод бальної оцінки, метод питомої ціни, метод технічного нормування, аналітичний метод.

Економічна ефективність підвищення якості продукції.

Тема 10. Лідерство в якості

Модель ділової досконалості EFQM. Світова практика присудження нагород за якість. Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. М. Болдріджа. Європейська премія з якості. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки. Практика присудження нагород за якість в Україні. *Регіональні конкурси «За досягнення в області якості» у контексті стратегічних цілей «Розвиток конкурентної економіки» Рівненщини на період до 2027 року.*

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	усього	у т.ч.			усього	у т.ч.		
		л	п	с.р.		л	п	с.р.
Модуль 1								
Змістовний модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості								
Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція	6	1	1	4	6	1		5
Еволюція якості та систем управління якістю	8	1	1	6	8	1		7
Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості	8	2	2	4	8	1		7
Менеджмент якості як вид управлінської діяльності	12	2	2	8	12	1	1	10
Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом	10	2	2	6	10		1	9
Разом за змістовим модулем 1	44	8	8	28	44	4	2	38
Змістовний модуль 2. Створення системи управління якістю на підприємстві і забезпечення її ефективного функціонування								
Стандартизація вимог до якості	10	2	1	7	10	1		9
Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000	10	2	1	9	10	1	2	7
Методи та інструменти	10	2	2	6	10		1	9

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	усього	у т.ч.			усього	у т.ч.		
		л	п	с.р.		л	п	с.р.
управління якістю								
Економіка якості	8	1	1	6	8		1	9
Лідерство в якості	8	1	1	6	8			8
Разом за змістовим модулем 2	46	8	6	32	46	2	4	40
Усього	90	16	14	60	90	6	6	78

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Д/ф	З/ф
1	Якість як економічна категорія і об'єкт управління	1	
2	Еволюція підходів до управління якістю	1	
3	Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості	2	
4	Менеджмент якості як вид управлінської діяльності	2	1
5	Тотальне управління якістю (TQM)	2	1
6	Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000	2	1
7	Методи та інструменти управління якістю	2	1
8	Економіка якості	1	1
9	Лідерство в якості	1	1
<i>Усього годин:</i>		14	6

7. Самостійна робота

№	Назва теми	К-ть годин
1	Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція Якість як фактор конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання. Правове забезпечення якості продукції/ надання послуг в Україні.	4
2	Еволюція якості та систем управління якістю «Гуру» в області менеджменту якості та їх внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості.	6
3	Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості Порівняльна характеристика підходів до управління якістю.	4
4	Менеджмент якості як вид управлінської діяльності Системний підхід до проблеми управління якістю. Методи управління якістю (організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні) якості». Принципи менеджменту якості.	8
5	Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів TQM в Україні.	6

№	Назва теми	К-ть годин
6	Стандартизація вимог до якості Державна система стандартизації, її призначення та основні принципи. Структура органів державної служби стандартизації. Система сертифікації в Україні.	7
7	Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000 Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001; 9004.	9
8	Методи та інструменти управління якістю Сфера застосування інструментів управління якістю (“нових інструментів контролю”), їх відмінність від інструментів контролю якості.	6
9	Економіка якості Складові витрат на якість та їх оцінювання в бухгалтерському обліку. Методи аналізу витрат на якість продукції	6
10	Лідерство в якості Регіональні конкурси «За досягнення в області якості»: мета, завдання, види. Призначення та види аудиту якості.	6
Всього годин		60

7. Індивідуальні завдання

«Аналіз та оцінка рівня впровадження TQM з використанням методики М. Болдріджа на підприємствах Рівненщини»

8. Методи навчання

- МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- МН2 – практичний метод (практичні заняття);
- МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);
- МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- МН6 – самостійна робота (розв'язання завдань);
- МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота.

9. Методи оцінювання:

- МО2 – усне або письмове опитування
- МО4 – тестування;
- МО6 – реферати, есе;
- МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- МО10 – залік.

11.Засоби діагностики результатів навчання:

- аналітичні звіти, реферати, есе;
- тестування;
- презентація результатів виконання ІНДЗ;
- залік.

12.Критерії оцінювання результатів навчання

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
90-100	відмінно
82-89	добре
74-81	
64-73	
60-63	задовільно
33-59	
1-34	незадовільно з можливістю повторного складання
	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13.Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне тестування та самостійна робота									ІНДЗ	Модульна контрольна робота	Сума
Модуль 1											
Змістовний модуль 1					Змістовний модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	25	40	100
3	3	3	5	5	5	5	3	3			

14. Методичне забезпечення

- опорний конспект лекцій з дисципліни "Управління якістю";
- методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни "Управління якістю";
- Методичні рекомендації до самостійного вивчення дисципліни "Управління якістю"

15.Питання до підготовки до заліку

1. Якість як фактор підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки
2. Розкрийте сутність якості як об'єкта управління
3. Якість як сукупність характеристик продукції (послуг)
4. Охарактеризуйте етапи формування якості. «Петля якості»

5. Охарактеризуйте економічні аспекти та фактори, що впливають на якість продукції.
6. Правове забезпечення якості продукції і послуг
7. Проаналізуйте внесок відомих вчених (Е.Демінга, Дж.Джурана, Ф.Кросбі, К.Ісікави, А.Фейгенбаума, Г. Тагучі) у розвиток менеджменту якості
8. Охарактеризуйте етапи формування і розвитку менеджменту якості. „Зірка якості”
9. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки
10. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки
11. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки
12. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю
13. Розкрийте значення управління якістю в системі загального менеджменту
14. Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості
15. Розкрийте суть системи управління якістю
16. Сутність і зміст процесного та системного підходів в управлінні якістю
17. Характеристика основних функцій управління якістю
18. Цикл Е.Демінга: сутність, значення, роль в системі управління якістю
19. Охарактеризуйте методи управління в системі управління якістю
20. Роль і значення стандартизації як нормативної бази підвищення якості продукції
21. Види стандартів та порядок їх застосування
22. Особливості міжнародної та європейської стандартизації
23. Загальна характеристика стандартів на систему управління якістю ISO 9000.
24. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994, 2000, 2015 року: структура, склад, характер вимог
25. Концепція загального контролю якості (TQC): сутність, принципи, умови реалізації.
26. Концепція загального управління якістю (TQM): сутність, принципи, умови реалізації.
27. Поняття, склад і структура системи управління якістю підприємства.
28. Порядок розроблення та впровадження систем управління якістю в діяльність підприємства
29. Сутність та зміст сертифікації систем якості
30. Сутність, призначення та види аудиту якості
31. Охарактеризуйте підходи до класифікації витрат на якість
32. Складові витрат на якість та їх оцінювання в бухгалтерському обліку
33. Методи аналізу та оцінювання витрат на якість продукції
34. Основні інструменти статистичного контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта
35. Класифікація методів менеджменту якості

36. Сутність, види та роль сучасних управлінських технологій управління якістю (Концепція постійного покращання Кайзен, “Інжиніринг якості”, JIT – Just In Time, “Шість сигм”, Бенчмаркінг, Концепція Будинку якості)
37. Світова практика присудження нагород за якість
38. Охарактеризуйте модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості
39. Японська премія за якість Е.Демінга
40. Американська нагорода в області якості ім.М.Болдріджа
41. Практика присудження нагород за якість в Україні
42. *Регіональні конкурси «За досягнення в області якості» у контексті зростання економічного розвитку області*

16. Рекомендована література

Нормативна література

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV[Електронний ресурс] – Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
2. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР – Режим доступу: / www.zakon.rada.gov.ua
3. Про захист прав споживачів[Електронний ресурс]:Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ – Режим доступу: // www.zakon.rada.gov.ua
4. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності [Електронний ресурс]: Закон України від 01.12.2005 № 3164-IV– Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
5. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 17.05.2001 №2408-ІІІ – Режим доступу: // www.zakon.rada.gov.ua
6. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р.– – Режим доступу: // www.me.gov.ua/control/uk/publish/

Основна література

7. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
8. Вакуленко А. В. Управління якістю : навч.-метод. посіб. / А. В. Вакуленко. – Київський національний економічний ун-т – К. : КНЕУ, 2014. – 168 с.
9. Зенкін А. С. Стандартизація та управління якістю : навч. посіб. / А. С. Зенкін, Г. І. Хімичева, Н. А. Єфіменко, В. М. Соловійов. – Черкаський національний ун-т ім. Богдана Хмельницького. – Черкаси : [Вид. від. ЧНУ ім. Б.Хмельницького], 2008. – 171 с.
10. Кривощоков В. І. Управління якістю : навч. посіб. / В. І. Кривощоков. – Національний гірничий ун-т. – 2-ге вид., переробл. і доп. – Д. : Наука і освіта, 2008. - 309 с.
11. Лойко Д. П. Управління якістю: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, М. А. Котляр, О. П. Удовіченко. – Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. – 230 с.
12. Мозолюк В. О. Системне управління якістю : навч. посіб. / В. О. Мозолюк. – Національний ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. – Миколаїв :

Видавництво НУК, 2005. – 102 с.

13. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 368 с.

14. Мороз О. В. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах : моногр. / О. В. Мороз, Л. М. Ткачук. – Вінниця : Універсум, 2015. – 137 с.

15. Осієвська В. В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. / В. В. Осієвська. – Київський національний торговельно-економічний ун-т. – К. : КНТЕУ, 2012. – 120 с.

16. Павлов В. І. Трансформація системи управління якістю товарів в Україні : моногр. / В. І. Павлов, О. В. Мишко. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.

17. Родіонов О. В. Управління якістю продукції : навч. посіб. / О. В. Родіонов, Ю. О. Свинороєв, В. О. Коструб. – Східноукраїнський національний ун-т ім. Володимира Даля. – Луганськ : Ноулідж, 2009. – 244 с.

18. Топольник В. Г. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю : навч. посіб. / В. Г. Топольник, М. А. Котляр. – Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. – 211 с.

19. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підруч. / М. І. Шаповал. – К. : Знання, 2006. – 471 с.

20. Шемаєва Л. Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : моногр. / Л. Г. Шемаєва, К. С. Безгін, К. Г. Наумік, В. В. Ушкальов. – Х. : ХНЕУ, 2009. – 240 с.

21. Шуляр Р. В. Управління якістю : навч. посіб. / Р. В. Шуляр, Н. В. Шуляр. – Національний ун-т «Львівська політехніка». – Л. : Видавництво Національного ун-ту «Львівська політехніка», 2009. – 160 с.

Допоміжна література

22. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О. В. Абрамова // Бізнес Інформ. – 2017. – №6. – С. 82-85.

23. Адлер Ю.П. О промышленной революции XXI века / Ю.П. Адлер // Стандарты и качество. – 2009. – № 2. – С. 30-31.

24. Анісімова Л. Удосконалення систем менеджменту якості в умовах глобалізації ринку / Л. Анісімова // Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Економіка. – 2019. – № 110. – С. 30-37.

25. Безродна С. М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем / С. М. Безродна // Сталый розвиток економіки. – 2012. – №7 (17). – С. 351-355.

26. Бичківський Р. В. Управління якістю. Сертифікація : навч. посіб. / Р. В. Бичківський, П. Г. Столярчук, Л. І. Сопільник, О. О. Калинський. – Національний ун-т «Львівська політехніка». - К. : Школа, 2005. - 432 с.

27. Бугрім О. Ю. Витрати промислових підприємств на впровадження системи управління якістю продукції / О. Ю. Бугрім // Держава та регіони. – 2011. – №2. – С. 129-134.

28. Гапоненко Т.М. Міжнародний досвід впровадження систем управління якістю продовольчої продукції / Т.М. Гапоненко // Економіка АПК. – 2009. – №12. – С. 88-92.
29. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №3. – С. 79-87.
30. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє / В. Друзюк // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №1. – С. 51-53.
31. Єфименко Н. А. Методичні підходи розвитку цільової функції якості на харчових підприємствах / Н. А. Єфименко, Т. І. Ткаченко // Восточно-Европейский журнал передовых технологий ISSN 1729-3774. – 2012. – № 4/3. – С. 61-64.
32. Зіміна Г. К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000 (у схемах): навч.-практ. посіб. / Г. К. Зіміна. – К. : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. – 255 с.
33. Жадан О. В. Основи управління якістю : навч.-метод. посіб. / О. В. Жадан, А. В. Кретьова, Г. М. Сичов. – Донецький держ. ун-т управління. – Донецьк, 2004. – 99 с.
34. Кахович Ю. О. Контроль якості продукції підприємства в умовах сучасної економіки / О. Ю. Кахович, К. С. Янко // Науковий вісник НГУ. – 2011. – № 1. – С. 123-127.
35. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147.
36. Ланциські Є. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак, А. Матушак-Фляйшман. (пер.з пол.). – К. : КНТЕУ, 2006. – 289 с.
37. Лапідус В. А. Діалог консультанта з керівником компанії : Про загальне управління якістю (TQM) та стандарти ISO 9000 версії 2000 року : метод. посіб. – В. А. Лапідус, А. М. Рекшинський. – Д. : АРТ-ПРЕС, 2005. – 92 с.
38. Маркіна І. А. Система управління якістю в галузі торгівлі організацій та підприємств споживчої кооперації: моногр. / І. А. Маркіна, Л. А. Рибалко-Рак. – Полтавський ун-т споживчої кооперації України. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 164 с.
39. Мазур И. И. Управление качеством / И. И. Мазур, В.Д. Шапиро – М.: Финансы, 2010. – 324 с.
40. Премия по качеству Мэлкома Болдриджа (Malcom Baldrige National Quality Award - MBNQA) http://www.tqm.spb.ru/3_baldrige.shtml
41. Шимко О. В., Сенчук Л. О. Управління якістю медичної допомоги: теоретико-методологічний та практичний аспект // Man and environment, trends and prospects. Abstracts of I International Scientific and Practical Conference. SH SCW "NEW ROUTE" Tokyo, Japan. 2020. Pp. 18-22. URL: <http://isg-conf.com.ua>.

17. Інформаційні ресурси

1. Електронна бібліотека РДГУ – Режим доступу: <http://server.rdgu-dkm.rv.ua/library/>
2. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» – Режим доступу: <http://uas.org.ua/ua>
3. Енциклопедія економіки: Поняття якості продукції, робіт і послуг. – Режим доступу: <http://economic.lviv.ua>
4. Законодавство України – Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
5. Інструментарій сучасного менеджменту – Режим доступу: www.management.com
6. Інтернет портал для управлінців – Режим доступу: www.management.com.ua
7. Клуб лідерів якості України – Режим доступу: <http://uaq.org.ua/index.php/uk/klub-lideriv-iakosti-ukrainy>
8. Міжнародна організація зі стандартизації – Режим доступу: <http://www.iso.org>.
9. Орган з сертифікації "Стандарт-Сервіс" – Режим доступу: <http://www.standart-service.com.ua/oc-ua/QMSsystem/sert-qw-ua.html>

Робоча програма дисципліни «Управління якістю» перезатверджена без змін та доповнень (зі змінами та доповненнями) на 20__-20__ навчальний рік на засіданні кафедри менеджменту.

Розділ робочої програми навчальної дисципліни	Зміни і доповнення

Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Завідувач кафедри _____ (_____)
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією факультету
 Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Голова навчально-методичної комісії _____ (_____)
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Робоча програма дисципліни «Управління якістю» перезатверджена без змін та доповнень (зі змінами та доповненнями) на 20__-20__ навчальний рік на засіданні кафедри менеджменту.

Розділ робочої програми навчальної дисципліни	Зміни і доповнення

Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Завідувач кафедри _____ (_____)
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією факультету
 Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Голова навчально-методичної комісії _____ (_____)
 (підпис) (прізвище та ініціали)

СИЛАБУМ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва дисципліни	БК 02. Управління якістю
Викладач	Шимко Ольга Володимирівна
Загальна кількість кредитів та кількість годин для вивчення дисципліни	3 кредити/ 90годин
Вид підсумкового контролю	залік
Профайл викладача на сайті кафедри	https://cutt.ly/YW1MPNw
Е-mail викладача:	volodya217@ukr.net
Посилання на освітній контент в CMS Moodle (за наявності) або на іншому ресурсі	https://drive.google.com/drive/folders/17FFJYHUVUq9Wdkx-zHKMD1XN_2OsRzBxM?usp=sharing
Мова викладання	Українська
Консультації	https://cutt.ly/QW1vKjz

2. Цілі навчальної дисципліни

Мета: формування у здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти сучасного економічного мислення, глибокого комплексного розуміння проблем управління якістю на підприємствах та опанування навичками їх комплексного розв'язання.

Завдання:

- набуття глибоких теоретичних знань з питань організаційного та економічного механізму, стратегії і тактики управління якістю на підприємствах в сучасних умовах господарювання;
- опанування методичного інструментарію розробки та впровадження систем управління якістю на підприємствах, аналізу та планування окремих показників якості діяльності підприємства;
- оволодіння навичками творчого, критичного погляду на діючий механізм управління якістю на підприємстві та розробки обґрунтованих пропозицій щодо його удосконалення;
- набуття навичок оцінки соціально-економічної ефективності впровадження систем управління якістю на підприємстві та заходів з постійного поліпшення якості.

При цьому здобувач магістерського рівня вищої освіти набуває вмінь:

- інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства;
- розробляти управлінські рішення щодо обґрунтування організаційно-технічних заходів, спрямованих на підвищення якості;

- будувати процесну модель управління якістю на підприємстві і описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації;
- розробляти документацію системи менеджменту якості організації у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.
- створювати ефективні комунікації в процесі формування і управління системою якості на підприємстві, зокрема, з контактними аудиторіями.

3. Очікувані результати навчання

Компетентності, яких набуває здобувач при вивченні дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми

Загальні компетентності (ЗК)	Фахові компетентності (ФК)
ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;	СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани
Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми (ПРН)	
ПРН 3. Проектувати ефективні системи управління організаціями ПРН 5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	

Передумови вивчення дисципліни для формування програмних результатів навчання та компетентностей

Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Управління якістю» значно підвищиться, якщо здобувач вищої освіти попередньо опанував матеріалом таких дисциплін як: Економіка підприємства, Менеджмент організацій.

Спільна(групова) діяльність передбачає проведення семінарів, дискусій, презентація напрацьованих проектів.

Самостійна діяльність здобувачів вищої освіти передбачає роботу над окремими темами дисципліни, які згідно з робочою навчальною програмою винесені на самостійне опрацювання; підготовку до всіх видів контрольних випробувань; участь у наукових і науково-практичних конференціях; підготовку до заліку, виконання індивідуального завдання.

Перелік тем

Змістовний модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості

- 1.1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція
- 1.2. Еволюція якості та систем управління якістю
- 1.3. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості
- 1.4. Менеджмент якості як вид управлінської діяльності
- 1.5. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом

Змістовний модуль 2. Створення системи управління якістю на підприємстві і забезпечення її ефективного функціонування

- 2.1. Стандартизація вимог до якості
- 2.2. Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000
- 2.3. Методи та інструменти управління якістю
- 2.4. Економіка якості
- 2.5. Лідерство в якості

Рекомендована література та інформаційні ресурси

Нормативна література

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
2. Про безпечність та якість харчових продуктів [Електронний ресурс]: Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР – Режим доступу: / www.zakon.rada.gov.ua
3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ – Режим доступу: // www.zakon.rada.gov.ua
4. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності [Електронний ресурс]: Закон України від 01.12.2005 № 3164-IV – Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
5. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 17.05.2001 № 2408-III – Режим доступу: // www.zakon.rada.gov.ua
6. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.2012 р. – Режим доступу: // www.me.gov.ua/control/uk/publish/

Основна література

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. Вакуленко А. В. Управління якістю : навч.-метод. посіб. / А. В. Вакуленко. – Київський національний економічний ун-т – К. : КНЕУ, 2014. – 168 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 368 с.
4. Осієвська В. В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. / В. В. Осієвська. – Київський національний торговельно-економічний ун-т. – К. : КНТЕУ, 2012. – 120 с.
5. Шемаєва Л. Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : моногр. / Л. Г. Шемаєва, К. С. Безгін, К. Г. Наумік, В. В. Ушкальов. – Х. : ХНЕУ, 2009. – 240 с.
6. Шуляр Р. В. Управління якістю : навч. посіб. / Р. В. Шуляр, Н. В. Шуляр. – Національний ун-т «Львівська політехніка». – Л. : Видавництво

Національного ун-ту «Львівська політехніка», 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О. В. Абрамова // Бізнес Інформ. – 2017. – №6. – С. 82-85.
2. Анісімова Л. Удосконалення систем менеджменту якості в умовах глобалізації ринку / Л. Анісімова // Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Економіка. – 2019. – № 110. – С. 30-37.
3. Безродна С. М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем / С. М. Безродна // Сталий розвиток економіки. – 2012. – №7 (17). – С. 351-355.
4. Єфименко Н. А. Методичні підходи розвитку цільової функції якості на харчових підприємствах / Н. А. Єфименко, Т. І. Ткаченко // Восточно-Европейский журнал передовых технологий ISSN 1729-3774. – 2012. – № 4/3. – С. 61-64.
5. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147.
6. Маркіна І. А. Система управління якістю в галузі торгівлі організацій та підприємств споживчої кооперації: моногр. / І. А. Маркіна, Л. А. Рибалко-Рак. – Полтавський ун-т споживчої кооперації України. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 164 с.
7. Шимко О. В., Сенчук Л. О. Управління якістю медичної допомоги: теоретико-методологічний та практичний аспект // Man and environment, trends and prospects. Abstracts of I International Scientific and Practical Conference. SH SCW "NEW ROUTE" Tokyo, Japan. 2020. Pp. 18-22. URL: <http://isg-conf.com.ua>.

Інформаційні ресурси

1. Електронна бібліотека РДГУ – Режим доступу: <http://server.rdgu-dkm.rv.ua/library/>
2. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» – Режим доступу: <http://uas.org.ua/ua>
3. Клуб лідерів якості України – Режим доступу: <http://uaq.org.ua/index.php/uk/klub-lideriv-iakosti-ukrainy>
4. Міжнародна організація зі стандартизації – Режим доступу: <http://www.iso.org>.
5. Орган з сертифікації "Стандарт-Сервіс" – Режим доступу: <http://www.standart-service.com.ua/oc-ua/QMSystem/sert-qw-ua.html>

Технічне й програмне забезпечення /обладнання

Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет для:
-комунікації та опитувань

- виконання домашніх завдань
- виконання завдань самостійної роботи та індивідуальних завдань
- проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль)

Види та методи навчання і оцінювання

Код компетентності (згідно ОПП) навчання	Назва компетентності	Код програмного результату	Назва програмного результату навчання	Методи оцінювання результатів навчання	Методи навчання
ЗК1	Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;	ПРН3	Проектувати ефективні системи управління організаціями	МН1, МН2 МН4, МН5 МН6, МН7	МО2 МО4 МО6 МО7 МО10
		ПРН5	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	МН1-МН7	МО2 МО4 МО6 МО7 МО10
СК1	Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;	ПРН3	Проектувати ефективні системи управління організаціями	МН1, МН2 МН4, МН5 МН6, МН7	МО2 МО4 МО6 МО7 МО10
СК2	Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани	ПРН5	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	МН1-МН7	МО2 МО4 МО6 МО7 МО10

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- МН2 – практичний метод (практичні заняття);
- МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);
- МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та

комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);

МН6 –самостійна робота (розв'язання завдань);

МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота.

МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

МО2 –усне або письмове опитування

МО4 –тестування;

МО6 – реферати, есе;

МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;

МО10 –залік.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни «Управління якістю»

Поточне тестування та самостійна робота									ІНДЗ	МКР	Сума
Модуль 1											
Змістовний модуль 1					Змістовний модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	25	40	100
3	3	3	5	5	5	5	3	3			

Критерії оцінювання рівня підготовки здобувачів

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється згідно Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти РДГУ за такими рівнями та критеріями:

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Рівень компетентності	Критерії оцінювання
90-100	Відмінно	A	Високий (творчий)	Здобувач виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить джерела інформації, використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді
82-89	Добре	B	Достатній (конструктивно-варіативний)	Здобувач вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна
74-81		C		Здобувач вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи на підтвердження власних думок
67-73		D	Середній (репродуктивний)	Здобувач відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Рівень компетентності	Критерії оцінювання
	Задовільно			розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих
60-66		E		Здобувач володіє матеріалом, вищому за початковий, значну частину його відтворює на продуктивному рівні
35-59	Незадовільно	FX	Низький (рецептивно-продуктивний)	Здобувач володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становить незначну частину навчального матеріалу
<35		F		Здобувач володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за виконання лабораторних досліджень; оцінка (бали) за практичну діяльність; оцінка за ІНДЗ; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, підготовку наукових публікацій тощо.

Здобувачам вищої освіти після аудиторних занять надається право підвищувати свій рейтинг лише під час складання іспитів за графіком екзаменаційної сесії.

Політика дисципліни

При організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу у РДГУ, Положення про академічну доброчесність, Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти, Положення про практики, Положення про внутрішнє забезпечення якості освіти.

Кожен викладач ставить здобувачам вищої освіти систему вимог та правил поведінки здобувачів вищої освіти на заняттях, доводить до їх відома методичні рекомендації щодо виконання різних видів робіт.

При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність під час практичного заняття; (не)допустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Політика доброчесності

Здобувач вищої освіти виконуючи самостійну або індивідуальну роботу повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.