

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ  
УКРАЇНИ  
ВСП «РІВНЕНСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ»

Циклова комісія економічних дисциплін



*ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ*

освітньо-професійна програма МЕНЕДЖМЕНТ  
(назва освітньо-професійна програма)  
галузь знань 07 Управління та адміністрування  
(шифр і назва напрямку підготовки)  
спеціальність 073 Менеджмент  
(шифр і назва спеціальності)  
спеціалізація \_\_\_\_\_  
(назва спеціалізації)  
відділення економічне  
(назва відділення)

Програму навчальної дисципліни «Управління якістю» розроблено на основі освітньо-професійної програми *Менеджмент*, галузі знань *07 Управління та адміністрування спеціальності Підприємництво та торгівля* затвердженої Вченою радою НУБіП України, протокол № 11 від 24 квітня 2024 року

Розробники: *Мартінова Ірина Миколаївна*, спеціаліст вищої категорії, викладач-методист, викладач - методист

Програму навчальної дисципліни розглянуто і схвалено на засіданні циклової комісії економічних дисциплін

Протокол від 27 серпня 2024 р. № 1

Голова циклової комісії економічних дисциплін

27 серпня 2024 р.

(підпис)

Оксана КОНОНЧУК  
(ініціали та прізвище)

Погоджено методичною радою ВСП «РФК НУБіП України»

Протокол від 27 серпня 2024 р. № 1

27 серпня 2024 р.

Голова

(підпис)

Людмила БАЛДИЧ  
(ініціали та прізвище)

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-професійний ступінь</b>	
Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Спеціальність	073 Менеджмент
<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>	
Вид	вибіркова
Загальна кількість годин	90
Кількість кредитів ECTS	3
Кількість змістових модулів	3
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська
Курсовий проект (робота)	-
Форма контролю	залік
<b>Показники навчальної дисципліни для денної форми навчання</b>	
Форма навчання	денна
Рік підготовки	третій
Семестр	5
Аудиторні години:	56
Лекційні	30
Практичні	8
Семінарські	18
Самостійна робота	34
Кількість тижневих годин для денної форми навчання	3

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Метою** вивчення дисципліни "Управління якістю" є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

### **Завдання:**

- визначення основних властивостей, які становлять споживну вартість (цінність) товарів;
- вивчення класифікації та кодування товарів, основних видів, асортименту та властивостей товарів;
- роз'яснення умов і правил пакування, маркування, зберігання та транспортування;
- вивчення класифікації видів, асортименту і властивостей предметів і знарядь праці;
- вивчення сфер використання продукції та застосування;
- вивчення умов і правил упаковки, маркування, зберігання та перевезення продукції;
- трактування сучасної наукової і виробничої термінології;
- надання комплексної характеристики основних напрямків, досягнень і перспектив науково-технічного прогресу в галузі виробництва та призначення матеріальних ресурсів;
- розвиток у студентів самостійної праці при оцінці споживчих властивостей, виборі альтернативних варіантів використання продукції, організації її поставок, перевезення.

### **Очікувані результати навчання.**

Після вивчення дисципліни «Управління якістю» у здобувачів освіти формуються такі **компетентності**:

#### **Загальні компетентності**

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і

технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях. ЗК 6. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології. ЗК 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

### **Спеціальні компетентності (СК)**

СК 1. Розуміння принципів і норм права та використання їх у професійній діяльності.

СК 2. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо. СК 3. Здатність застосовувати знання теорії і практики менеджменту для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності. СК 4. Здатність управляти підрозділом і налагоджувати необхідні комунікації в процесі управління.

СК 9. Здатність проводити економічні розрахунки.

СК 11. Здатність застосовувати правила оформлення управлінських документів

СК 12. Здатність до застосування різних форм і методів бухгалтерського обліку на сільськогосподарському підприємстві і проводити аналіз та оцінювання фінансово-господарської діяльності підприємства з метою прийняття управлінських рішень.

СК 14. Здатність організувати і контролювати виконання виробничої програми, аналізувати існуючі процеси виробництва, проектувати сучасні ефективні процеси виробництва, уміння організувати матеріально-технічне забезпечення виробничих процесів у сільському господарстві.

СК 15. Здатність визначати і виконувати професійні завдання із забезпечення та реалізації технологічних, виробничих та інноваційних

процесів для прийняття управлінських рішень у підприємствах аграрної сфери.

СК 16. Здатність аналізувати вплив технологічних факторів і факторів зовнішнього середовища на процес зберігання та виробництва аграрної продукції, яка відповідає вимогам стандартів, що відображаються на фінансових результатах діяльності підприємства.

### **Програмні результати навчання**

РН 1. Знати свої права, як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

РН2. Використовувати різні форми і методи рухової активності для ведення здорового способу життя.

РН 4. Застосовувати правові норми, норми з охорони праці, безпеки життєдіяльності у професійній діяльності.

РН 5. Застосовувати сучасний інструментарій менеджменту під час розв'язання професійних завдань.

РН 6. Використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для розв'язання професійних завдань.

РН 8. Знаходити оптимальні, обґрунтовані, творчі рішення для розв'язування професійних завдань. РН 9. Пропонувати ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці. РН 10. Демонструвати навички самостійної роботи, критики і самокритики, відкритості до нових знань.

РН 14. Визначати основні економічні показники підприємства (підрозділу) для підвищення ефективності діяльності. РН 15. Проявляти ініціативу та підприємливість для розвитку підприємства (підрозділу).

РН 18. Уміння складати первинну та зведену документацію щодо ведення бухгалтерського обліку у сільському господарстві.

РН 22. Оцінювати за різними параметрами продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються на підприємствах, визначати обсяги сировини, матеріалів, готової продукції, яка зберігається на підприємстві з метою попередження втрат, їх кількості та якості, аналізувати прибуток і рентабельність підприємства та робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Змістовий модуль 1**

##### **Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.**

**1.1.** Проблеми якості продукції на сучасному етапі. Значення та сутність управління якістю товарів. Роль стандартизації в розвитку економіки країни. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації. Основні категорії в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007.

##### **Семінарське заняття**

Роль якості в умовах ринкової економіки. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.

##### **Практичне заняття**

Ознайомлення з еволюцією якості та систем управління якістю

##### **Тема 2. Основні проблеми управління якістю.**

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

**2.2.** Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства. Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю.

##### **Семінарське заняття**

Концепція загального менеджменту якості – TQM

##### **Практичне заняття**

Ознайомлення з основними проблемами управління якістю, показниками якості та їх класифікацією.

##### **Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю**

**3.1.** Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

##### **Семінарське заняття**

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

## **Змістовий модуль 2**

### **Тема 4. Базова концепція загального управління якістю.**

**4.1.** Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Реалізація методів загального управління якістю в Україні. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

### **Тема 5. Системи якості в стандартах ISO серії 9000.**

**5.1.** Розробка систем управління якістю освітньої діяльністю. Комплексні системи управління якістю продукції. Механізм управління якістю продукції.

**5.2.** Аналіз стандартів ISO серії 9000 версії 1987, 2000, 2005 років.

#### **Практичне заняття**

Ознайомлення з упровадженням систем якості і забезпеченням їх працездатності.

### **Тема 6. Системи управління безпекою харчових продуктів.**

**6.1.** Політика контролю безпеки харчових продуктів у Європейському Союзі. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Застосування системи HACCP.

#### **Семінарське заняття**

Політика контролю безпеки харчових продуктів в Україні та ЄС

#### **Практичне заняття**

Ознайомлення зі системою якості в стандартах ISO серії 9000, HACCP.

### **Тема 7. Статистичні методи контролю якості.**

**7.1.** Сутність статистичних методів контролю якості та їх вивчення. Розгортання функції якості. Сім інструментів контролю якості і принципи їх побудови та застосування.

#### **Семінарське заняття**

Ознайомлення зі статистичними методами контролю якості.

### **Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства.**

**8.1.** Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості.

**8.2.** Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні. Реєстр систем якості, його структура та функції.

#### **Семінарське заняття**

Ознайомлення зі сертифікацією систем якості в Україні.

## **Змістовий модуль 3**



## **Тема 9. Витрати на якість та їх класифікація.**

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

**9.2.** Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

**9.3.** Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.

### **Семінарське заняття**

Ознайомлення з обліком витрат на якість в умовах TQM.

## **Тема 10. Аудит якості.**

**10.1.** Аудит продукції та аудит у сфері якості України. Аудит системи управління якістю.

**10.2.** Внутрішній та зовнішній аудит системи. Вимоги до аудиторів з сертифікації.

### **Семінарське заняття**

Ознайомлення з аудитом якості.

## **Тема 11. Премії до якості.**

**11.1.** Найбільш престижні премії якості. Національна премія якості Малкольма Болдріджа, Демінга. Ціль Європейської премії якості. Роль премії у впровадженні системи якості.

### **Семінарське заняття**

Ознайомлення з преміями з якості.

#### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
л		п	с	с.р.	
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1</b>					
<b>Тема 1.</b> Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	8	2	2	2	2
<b>Тема 2.</b> Основні проблеми управління якістю	10	4	2	2	2
<b>Тема 3.</b> Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	6	2		2	2
<b>Разом за містовим модулем 1</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>					
<b>Тема 4.</b> Базова концепція загального управління якістю	6	2			4
<b>Тема 5.</b> Система управління якістю	8	4	2		2
<b>Тема 6.</b> Система якості в стандартах ISO, НАССР	8	2	2	2	2
<b>Тема 7.</b> Статистичні методи контролю якості	6	2		2	2
<b>Тема 8.</b> Сертифікація систем якості підприємства	10	4		2	4
<b>Разом за містовим модулем 2</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
<b>Змістовий модуль 3</b>					
<b>Тема 9.</b> Витрати на якість та їх класифікація	12	4		2	6
<b>Тема 10.</b> Аудит якості	10	2		2	6
<b>Тема 11.</b> Премії до якості	6	2		2	2
<b>Разом за містовим модулем 3.</b>	<b>28</b>	<b>8</b>		<b>6</b>	<b>14</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>34</b>

## 5. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ, ЛАБОРАТОРНИХ, СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ТА ЗМІСТ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ

№ теми	№ заняття	Вид заняття	Назва теми	Кількість годин
			<b>V семестр</b>	
			<b>Змістовий модуль 1</b>	<b>24</b>
<b>1</b>			<b>Стандартизація термінології в галузі управління якістю</b>	<b>8</b>
	1	Лекція 1	Проблеми якості продукції на сучасному етапі. Значення та сутність управління якістю товарів. Роль стандартизації в розвитку економіки країни. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації. Основні категорії в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007.	2
		Самостійне вивчення	Фактори що впливають на якість продукції.	2
	2	Семінарське заняття №1	Роль якості в умовах ринкової економіки. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.	2
	3	Практична робота №1	Ознайомлення з еволюцією якості та систем управління якістю	2
<b>2</b>			<b>Основні проблеми управління якістю</b>	<b>8</b>
	4	Лекція 2	Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.	2
	5	Лекція 3	Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства. Фактори, що формують та забезпечують якість.	2
		Самостійне вивчення	Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).	2
	6	Семінарське заняття №2	Концепція загального менеджменту якості – TQM	2
	7	Практична робота №2	Ознайомлення з основними проблемами управління якістю, показниками якості та їх класифікацією.	2
<b>3</b>			<b>Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю</b>	<b>6</b>
	8	Лекція 4	Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення. Досвід управління якістю в різних країнах світу.	2
		Самостійне вивчення	Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.	2
	9	Семінарське заняття №3	Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель	2

			Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.	
		<b>Змістовий модуль 2</b>		<b>38</b>
<b>4</b>		<b>Базова концепція загального управління якістю</b>		<b>6</b>
	10	Лекція 5	Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Реалізація методів загального управління якістю в Україні. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM.	2
		Самостійне вивчення	Теорія постановки цілей.	4
<b>5</b>		<b>Системи якості в стандартах ISO серії 9000</b>		<b>8</b>
	11	Лекція 6	Розробка систем управління якістю освітньої діяльністю. Комплексні системи управління якістю продукції. Механізм управління якістю продукції.	2
	12	Лекція 7	Аналіз стандартів ISO серії 9000 версії 1987, 2000, 2005 років.	2
		Самостійне вивчення	Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.	2
	13	Практична робота №3	Ознайомлення з упровадженням систем якості і забезпеченням їх працездатності.	2
<b>6</b>		<b>Системи управління безпекою харчових продуктів</b>		<b>8</b>
	14	Лекція 8	Політика контролю безпеки харчових продуктів у Європейському Союзі. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Застосування системи HACCP.	2
		Самостійне вивчення	Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.	2
	15	Семінарське заняття №4	Політика контролю безпеки харчових продуктів в Україні та ЄС	2
	16	Практична робота №4	Ознайомлення зі системою якості в стандартах ISO серії 9000, HACCP.	2
<b>7</b>		<b>Статистичні методи контролю якості</b>		<b>6</b>
	17	Лекція 9	Сутність статистичних методів контролю якості та їх вивчення. Розгортання функції якості. Сім інструментів контролю якості і принципи їх побудови та застосування.	2
		Самостійне вивчення	Статистичний ряд і його характеристики.	2
	18	Семінарське заняття №5	Ознайомлення зі статистичними методами контролю якості.	2
<b>8</b>		<b>Сертифікація систем якості підприємства</b>		<b>10</b>
	19	Лекція 10	Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості.	2

	20	Лекція 11	Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні. Реєстр систем якості, його структура та функції.	2
		Самостійне вивчення	Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.	4
	21	Семінарське заняття №6	Ознайомлення зі сертифікацією систем якості в Україні.	2
		<b>Змістовий модуль 3</b>		<b>28</b>
<b>9</b>		<b>Витрати на якість та їх класифікація</b>		<b>12</b>
	22	Лекція 12	Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».	2
	23	Лекція 13	Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.	2
		Самостійне вивчення	Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.	6
	24	Семінарське заняття №7	Ознайомлення з обліком витрат на якість в умовах TQM.	2
<b>10</b>		<b>Аудит якості</b>		<b>10</b>
	25	Лекція 14	Аудит продукції та аудит у сфері якості України. Внутрішній та зовнішній аудит системи. Вимоги до аудиторів з сертифікації.	2
		Самостійне вивчення	Принципи проведення аудиту згідно з міжнародним стандартом ISO 19011.	6
	26	Семінарське заняття №8	Ознайомлення з аудитом якості.	2
<b>11</b>		<b>Премії до якості</b>		<b>6</b>
	27	Лекція 15	Найбільш престижні премії якості. Національна премія якості Малкольма Болдріджа, Демінга. Роль премії у впровадженні системи якості.	2
		Самостійне вивчення	Ціль Європейської премії якості.	2
	28	Семінарське заняття №9	Ознайомлення з преміями з якості.	2

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

№	Тема дисципліни	Вид завдання (реферати, практичні роботи тощо)	Календарні строки і форма контролю
1.	Основні фактори які впливають на якість продукції	презентація	вересень
2.	Унікальність та особливості досвіду управління якістю в Японії.	реферат	вересень
3.	Якість як чинник забезпечення конкурентоспроможності продукції у європейському досвіді управління якістю	реферат	вересень
4.	Сутність загальної моделі якості та її складових.	реферат	вересень
5.	Структура базових стандартів ISO серії 9000 та їх характеристика.	реферат	вересень
6.	Модель системи управління якістю, що базується на процесному підході.	реферат	жовтень
7.	Статистичні методи управління якістю та сфера їх застосування.	презентація	жовтень
8.	Порядок збору, обробки та аналізу статистичних даних.	реферат	жовтень
9.	Значення та сутність обов'язкової та добровільної сертифікації.	реферат	жовтень
10.	Основні принципи державної політики у сфері підтвердження відповідності та технічного регулювання.	реферат	жовтень
11.	Порядок проведення сертифікації системи якості та його характеристика.	реферат	жовтень
12.	Сутність та значення поняття «витрати на якість»	реферат	жовтень
13.	Основні складові витрат на відповідність та витрат на невідповідність	презентація	жовтень
14.	Порядок збору даних на витрати на якість.	реферат	листопад
15.	Планування і контроль витрати на якість.	реферат	листопад
16.	Сутність поняття «аудит» та особливості аудиторської якості.	Реферат	листопад
17.	Основні цілі аудиту.	реферат	листопад
18.	Особливості проведення аудиту системи якості та аудит якості продукції.	реферат	грудень
19.	Переваги та недоліки внутрішнього аудиту системи якості в порівнянні з зовнішнім	реферат	гоудень
20.	Види робіт у галузі сертифікації які проводять аудити	реферат	грудень

## **7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЯКІ ВІНОСЯТЬСЯ НА ЗАЛІК**

- 1.** Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.
- 2.** Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.
- 3.** Система номенклатури показників якості продукції.
- 4.** Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість. Проблема якості продукції на сучасному етапі.
- 5.** Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.
- 6.** Значення та сутність управління якістю товарів.
- 7.** Сучасний підхід до управління якістю на виробництві.
- 8.** Функції виробництва, спрямовані покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.
- 9.** Фактори, що формують та забезпечують якість.
- 10.** Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).
- 11.** Перевірка якості та випробування.
- 12.** Контроль якості (QC).
- 13.** Системи забезпечення якості (QA).
- 14.** Управління якістю (QM).
- 15.** Загальне управління якістю (TQM).
- 16.** Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.
- 17.** Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.
- 18.** Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.
- 19.** Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.
- 20.** Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.
- 21.** Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.
- 22.** Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах.
- 23.** Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.
- 24.** Промислова логіка загального управління якістю.
- 25.** Японська система планування необхідних матеріалів (MRP).

26. Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP).
27. Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In -Case (JIC).
28. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.
29. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM.
30. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.
31. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.
32. Механізм управління якістю продукції.
33. Принципи та функції системи управління якістю продукції.
34. Комплексні системи управління якістю продукції.
35. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю.
36. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.
37. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.
38. Структура базових стандартів ISO серії 9000.
39. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
40. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.
41. Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації.
42. Статистичний ряд і його характеристики.
43. 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.
44. Вивчення статистичних методів контролю якості.
45. Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.
46. 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.
47. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові.
48. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.
49. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.
50. Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.



51. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.
52. Етапи проведення сертифікації системи якості.
53. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.
54. Сертифікація систем якості в Україні.
55. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.
56. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.
57. Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.
58. Витрати на якість і політика «нульового дефекту».
59. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість.
60. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.
61. Збирання даних про витрати на якість.
62. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості.
63. Причини мотивації проведення оцінки якості.
64. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.
65. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. 83. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи.

## **8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

Під час вивчення дисципліни «Управління якістю» у навчальному процесі застосовуються такі методи навчання: розповідь, бесіда, лекція, пояснення, демонстрація, ілюстрація, навчальна дискусія, диспут, самостійне виконання практичних завдань, розв'язування задач, виконання вправ.

## **9. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

### **9.1. Форми та засоби поточного і підсумкового контролю**

Контроль знань здобувачів освіти здійснюється за модульно-рейтинговою системою.

Засобами діагностики та методами демонстрування результатів навчання здобувачів освіти з дисципліни є:

- індивідуальне опитування, фронтальне опитування;
- модульні контрольні роботи у формі тестування;

- презентація дослідження торгових марок;
- студентські презентації та вступи на семінарських заняттях;
- директорська контрольна робота;
- екзамен.

Зміст курсу дисципліни «Управління якістю» поділений на 3 змістових модулів. Кожний модуль включає в себе лекції, практичні, семінарські заняття та самостійну роботу студентів і завершуються рейтинговим контролем рівня засвоєння знань програмного матеріалу відповідної частини курсу.

Після завершення відповідно змістового модуля проводяться *модульні контрольні роботи (МК)*. До модульної контрольної роботи допускаються студенти, які опрацювали весь обсяг теоретичного матеріалу в т. ч і матеріал самостійно, виконали практичні (графічні, розрахункові) роботи, відпрацювали семінарські заняття.

Рейтингову кількість балів студента формують бали, отримані за модульні контрольні роботи, які проводяться у формі тестування, та середній рейтинг виконання практичних (лабораторні, графічні, розрахункові) робіт і відпрацювання семінарських занять.

Участь студентів в контрольних заходах обов'язкова. МК проводиться у письмовій тестовій формі, тестові завдання обов'язково включають матеріал, який передбачено до самостійного опрацювання студентами. Студент, який не виконав вимоги щодо самостійної роботи чи будь якого іншого виду навчальної діяльності, не допускається до складання МК і даний модуль йому не зараховується.

Семестрові бали (семестровий рейтинг) студент отримує як середнє арифметичне балів змістових модулів з усіх тем п'ятьох змістових модулів:

Оцінка навчальної успішності студентів здійснюється під час семестрового оцінювання у формі екзамену, який передбачає виконання тестових завдань та вирішення практичного завдання.

## 9.2. Критерії оцінювання результатів навчання

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи, директорської контрольної роботи, усних і письмових відповідей на питання, виконання практичних (лабораторних занять), доповідей на семінарських заняттях, (виконання курсових робіт) – від 0 до 50 балів:

- глибоке, теоретично обґрунтоване розкриття питання; розрахунки, зроблені без помилок, проведено повний аналіз, відображена власна позиція – **48-50 балів**;

- обґрунтоване розкриття питання чи/та розрахунки, зроблені з незначними неточностями, які істотно не впливають на правильність відповіді – **45-47 балів**;

- відповідь не дає повного розкриття питання, не проведено повний аналіз результатів розрахунків, немає власної позиції – **42-44 балів**;

- неповне розкриття питання, доведені до завершення розрахунки але не зроблено їх аналіз; загалом наявні достатні знання – **38-41 балів**;
- питання розкриті фрагментарно, наявні фактологічні помилки під час викладу чи/та помилки під час проведення розрахунків – **34-37 балів**;
- відповідь неповна, наявні суттєві помилки при викладі та проведенні розрахунків – **30-33 балів**;
- відповідь має значні помилки елементарного рівня – **1-30 бали**;
- відсутність відповіді на питання – **0 балів**.

### 9.3. Оцінювання за формами контролю

	Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Разом, %
%	30	30	40	100
Мінімум	0	0	0	0
Максимум	50	50	50	50

### 9.4. Шкала оцінювання

Шкала відповідності балів рейтингу орієнтовним показникам критеріїв оцінювання у відсотках правильних відповідей, заліковим та екзаменаційним оцінкам відповідно до модульно-рейтингової системи навчання та 12-бальній шкалі на підставі критеріїв оцінювання навчальних досягнень учнів (вихованців) у системі загальної середньої освіти

Відсоток правильних відповідей	Рейтинг за п'ятидесятибальною шкалою	Оцінка за п'ятибальною шкалою	Запис у заліковій книжці студента та відомості	Оцінка за дванадцятибальною шкалою
97-100	49-50	5	відмінно	12
93-96	47-48	5	відмінно	11
90-92	45-46	5	відмінно	10
85-89	43-44	4	добре	9
80-84	40,41,42	4	добре	8
75-79	38,39	4	добре	7
69-74	35,36,37	3	задовільно	6
65-68	33-34	3	задовільно	5
60-64	30,31,32	3	задовільно	4
менше 60	0-29	2	незадовільно	2

## **10. Методичне забезпечення**

1. Витяг з навчального плану
2. Навчальна (типова) програма
3. Робоча навчальна програма
4. Плани занять
5. Конспект лекцій з дисципліни
6. Завдання для обов'язкової контрольної роботи
7. Інструкційно-методичні матеріали до семінарських занять
8. Інструкційно-методичні матеріали до практичних занять
9. Інструкційно-методичні матеріали до самостійної роботи
10. Питання до заліків з модулів
11. Контрольні завдання до заліків з модулів
12. Питання до заліку
13. Залікові білети
14. Навчальні відеофільми
15. Роздавальний матеріал
16. Презентації до тем

## **11. Рекомендовані джерела інформації**

### **Основні**

1. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції [Текст]: [Указ Президента України №113/2001 від 23.02.01.].
2. ДСТУ ISO 9001:1995 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування [Текст]. Уведено вперше; чинний від 07.01.1996. - Київ: Держспоживстандарт України, 2001. - 23 с.
3. ДСТУ ISO 9003:1995 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі контролю готової продукції та її випробувань .- Уведено в перше; чинний від 07.01.1996.-Київ: Держспоживстандарт України, 2001.-24 с.
4. ДСТУ ISO 9000:2007 Основні положення та словник термінів .(ISO 9000:2005, IDT) [Текст]; на заміну ДСТУ ISO 9000:2001; чинний від 01.01.2008. Київ: Держспоживстандарт України, 2008.-29 с.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги (ДСТУ ISO 9001: 2000, IDT) [Текст].- на заміну ДСТУ ISO 900 1:1995. ДСТУ ISO 9002:1995. ДСТУ ISO 9003:1995 чинний від 10.01.2001.- Київ: Держспоживстандарт України, 2001. - 23 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, ЮТ) [Текст].- на заміну ДСТУ

- ISO 9004 195; чинний від 10.01.2001. - Київ: Держспоживстандарт України, 2001. - 44 с.
7. К -89 Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Кондор, 2011. – 450 с.
  8. Л 72 Управління якістю: навч. Посіб – 2-е вид./Д. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. Львів: «Магнолія 2006», 2019. – 336 с.
  9. Салухіна Н.Г, Язвінська О.М. С 16 Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.

## **12. Інформаційні ресурси**

Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. – Режим доступу [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua).

Офіційний сайт Міністерства фінансів України.– Режим доступу: [www.minfin.gov.ua](http://www.minfin.gov.ua).

Офіційний сайт Національного банку України. – Режим доступу: [www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua)

Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. Вернадського. – Режим доступу : [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)

Офіційний сайт Міністерства економіки України. Режим доступу: [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua).