

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ

КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

Назва курсу <i>Нормативний/вибірковий</i>	Управління якістю нормативний
Ступінь освіти Бакалавр/магістр/доктор філософії Освітня програма	Бакалавр Менеджмент підприємств та організацій
Рік викладання/ Семестр/ Курс (рік навчання)	2023-2024/ 8 семестр / 4 курс
Викладач	Осипенко С.О.
Профайл викладача	https://fim.mdpu.org.ua/osypenko-svitlana-oleksandrivna/
Контактний тел.	098 966 34 82
E-mail:	Osypenko_Svitlana@msspu.edu.ua
Сторінка курсу в ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького	https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=232
Консультації	<i>Онлайн-консультації:</i> через систему ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького.

1. АНОТАЦІЯ

Освітня компонента «Управління якістю» передбачає отримання знань та навичок, необхідних для організації робіт з розробки, впровадження і функціонування ефективних систем управління якістю підприємств і організацій, а також ознайомлення студентів з сучасними тенденціями розвитку концепцій менеджменту якості. У структурі освітньої компоненти передбачене вивчення наступних аспектів управлінської діяльності: освоєння навичок 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. Освітня компонента укладена з урахуванням сучасних вимог та практики з управління якістю на підприємстві, що сприяє більш ефективній реалізації конкурентних переваг фахівця.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Метою вивчення освітньої компоненти «Управління якістю» є оволодіння здобувачами знаннями щодо: методології та практики управління якістю як інструменту конкурентоспроможності підприємств та проектів, інструментарію управління якістю і набуття практичних навичок розробки та аудиту систем управління якістю, оцінки рівня якості для підприємств та проектів у різних галузях економіки. Основними завданнями вивчення освітньої компоненти «Управління якістю» є: вивчення сучасних підходів до визначення змісту категорії «якість», якості продукції як об'єкта управління, трансформацію етапів системного управління якістю продукції, особливостей якості сільськогосподарської продукції; розгляд місця управління якістю продукції в системі загального управління підприємством, класифікацію показників якості продукції; планування та оцінки якості продукції з урахуванням чинників мотивації персоналу та контролю за якістю сировини і готової продукції; дослідження систем управління якістю продукції, основні етапи їх розробки і впровадження у вітчизняних підприємствах; вплив стандартизації і сертифікації на підвищення потенціалу якості; аналіз економічної ефективності управління якістю, зокрема, витрати на управління якістю та показники економічної ефективності управління якістю продукції; вивчення передового японського, американського і європейського досвіду в сфері управління якістю.

3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

Програмні компетентності	
<i>Загальні компетентності</i>	
ЗК3	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу
ЗК4	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ЗК 11	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації
ЗК12	Здатність генерувати нові ідеї (креативність)
<i>Фахові компетентності</i>	

ФК2	Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища
ФК7	Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту
ФК10	Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Програмні результати навчання	
P 4	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень
P5	Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації
P 9	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи
P15	Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

5. ОБСЯГ КУРСУ

Вид заняття	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Кількість годин	30	30	90

6. ПОЛІТИКИ КУРСУ

Політика академічної поведінки та етики:

- Не пропускати та не запізнюватися на заняття за розкладом;
- Вчасно виконувати завдання семінарів та питань самостійної роботи;
- Вчасно та самостійно виконувати контрольні-модульні завдання

7. СТРУКТУРА КУРСУ

7.1 СТРУКТУРА КУРСУ (ЗАГАЛЬНА)

Кількість годин	Тема	Форма діяльності (заняття, кількість годин)	Література	Завдання	Вага оцінки	Термін виконання
БЛОК 1. КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ						

16	Тема 1 Якість продукції як об'єкт управління	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	1; 2; 3; 4; 7			впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
20	Тема 2. Зарубіжний досвід управління якістю	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	1; 2; 3; 5			впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
20	Тема 3. Стандарти як нормативна база управління якістю	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	1; 2; 3; 5; 6			впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
20	Тема 4. Оцінка відповідності	Лекція (2 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	1; 3; 5; 10			впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
БЛОК 2. ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ						
20	Тема 5. Базова концепція управління якістю	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	1; 2; 4; 5; 7; 9; 10			впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
18	Тема 6. Статистичні методи контролю якості	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (10 год.)	1; 2; 5; 7; 8			впродовж другого навчального семестру (другий

						періодичний контроль)
20	Тема 7. Показники якості продукції	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	1; 3; 5; 6; 8;1 0			впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
18	Тема 8. Аудит якості	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (10 год.)	1; 2; 3; 4; 6; 9			впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)

7. 2 СХЕМА КУРСУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Тема лекції	Зміст лекції
Тема 1. Якість продукції як об'єкт управління	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність категорії «якість». 2. Формування сучасного уявлення про якість. 3. Економічні аспекти якості продукції. 4. Фактори, що впливають на якість продукції. 5. Правові аспекти забезпечення якості. 6. Місце управління якістю в системі загального менеджменту.
Тема 2. Зарубіжний досвід управління якістю	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості управління якістю в країнах Східної Європи. 2. Особливості управління якістю в країнах Західної Європи. 3. Практика управління якістю в США. 4. Особливості управління якістю в Японії. 5. Особливості управління якістю в країнах, що розвиваються
Тема 3. Стандарти як нормативна база управління якістю	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні поняття і визначення зі стандартизації. 2. Історія створення стандартів якості. 3. Органи стандартизації в Україні. 4. Державна і відомча служби стандартизації. 5. Нова концепція діяльності зі стандартизації в Україні. 6. Міжнародна, європейська та регіональна діяльність України у сфері стандартизації.

Тема 4. Оцінка відповідності	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні поняття і визначення у сфері підтвердження відповідності. 2. Правові основи сертифікації в Україні. 3. Державна система сертифікації. 4. Атестація виробництва та сертифікація продукції в системі.
Тема 5. Базова концепція управління якістю	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні елементи стратегії TQM. 2. Умови успішного впровадження TQM. 3. Промислова логіка загального управління якістю. 4. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). 5. Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). 6. Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).
Тема 6. Статистичні методи контролю якості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність статистичних методів контролю якості. 2. Порядок збирання інформації. 3. Статистичний ряд і його характеристики.
Тема 7. Показники якості продукції	<ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація продукції і визначення номенклатури показників якості для продукції різних видів. 2. Класифікація показників якості продукції за різними суттєвими ознаками. 3. Основні поняття і визначення в сфері метрологічного забезпечення якості продукції. 4. Класифікація вимірювань і їх основні характеристики. 5. Прогнозування і планування рівня якості продукції. 6. Оцінювання рівня якості різнорідної та одного виду продукції. 7. Оцінка рівня якості продукції на стадіях її виготовлення і споживання. 8. Оцінка рівня якості і ефективності праці.
Тема 8. Аудит якості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Причини мотивації проведення оцінки якості. 2. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. 3. Достовірність результатів оцінювання. 4. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. 5. Вимоги до аудиторів (інспекторів) та їх обов'язки.

7.3 СХЕМА КУРСУ (ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ)

Тема практичного заняття	Зміст практичного заняття
Якість продукції як об'єкт управління	Обговорення теми. Виконання тестових завдань. Підготовка доповідей
Зарубіжний досвід управління якістю	Обговорення теми. Виконання тестових завдань. Підготовка доповідей

Стандарти як нормативна база управління якістю	Обговорення теми. Виконання тестових завдань. Підготовка доповідей
Оцінка відповідності	Обговорення теми. Виконання тестових завдань. Підготовка доповідей
Базова концепція управління якістю	Обговорення теми. Виконання тестових завдань. Підготовка доповідей
Статистичні методи контролю якості	Обговорення теми. Проведення статистичних розрахунків. Виконання тестових завдань.
Показники якості продукції	Обговорення теми. Виконання тестових завдань. Підготовка доповідей
Аудит якості	Обговорення теми. Проведення аудиту. Виконання тестових завдань.

7.4 СХЕМА КУРСУ (ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ)

Тема для самостійного опрацювання	Зміст теми
Якість продукції як об'єкт управління	Якість та конкурентоспроможність. Якість життя. Юридична відповідальність за якість продукції і послуг. Якість і рух на захист споживачів. Державний захист прав споживачів продукції в Україні.
Зарубіжний досвід управління якістю	Європейський рух за якість продукції. Концепція гармонізації стандартів. Діяльність Європейського комітету з оцінки та сертифікації систем якості, Європейської ради з випробовування і сертифікації, Європейського фонду управління якістю. Розвиток системного підходу до управління якістю на базі міжнародних стандартів і принципів. Конкурси і премії в галузі якості.
Стандарти як нормативна база управління якістю	Порядок розробки державних стандартів, їх затвердження, видання, перевірки, перегляду, зміни і скасування. Порядок впровадження стандартів і техніко-економічна ефективність стандартизації. Інформаційне забезпечення та право власності на стандарти, кодекси усталеної практики і технічні умови. Міждержавні системи стандартів.
Оцінка відповідності	Здійснення сертифікації продукції. Порядок проведення сертифікації систем якості. Вибір механізму сертифікації та дії, які має виконати споживач стосовно

	постачальника, що має сертифіковану систему якості. Акредітація органів з сертифікації та випробувальних лабораторій в Україні. Аудит у сфері якості.
Базова концепція управління якістю	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.
Статистичні методи контролю якості	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.
Показники якості продукції	Використовуваність показників якості. Система показників якості продукції. Діяльність державної метрологічної служби в Україні. Державний метрологічний контроль і нагляд. Державні випробування засобів вимірювальної техніки. Європейське міжнародне співробітництво в сфері метрологічного забезпечення якості продукції.
Аудит якості	Попередня організаційна робота щодо організації аудиту якості. 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) та їх обов'язки. Корежуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

8. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Загальна система оцінювання курсу	<p>За семестр з курсу дисципліни проводяться два періодичні контролю (ПКР), результати яких є складником результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): $КТ = ПК + ПКР$. Максимальна кількість балів за контрольну точку (КТ) складає 50 балів. Максимальна кількість балів за періодичний контроль (ПКР) становить 60 % від максимальної кількості балів за контрольну точку (КТ), тобто 30 балів. А 40 % балів, тобто решта балів контрольної точки, є бали за поточний контроль, а саме 20 балів. Результати поточного контролю обчислюються як середньозважена оцінок ($X_{ср}$) за діяльність студента на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки ($X_{ср}$) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: $ПК = (X_{ср}) * 20 / 5$. Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності</p>
--	---

	<p>студента на всіх заняттях $X_{\text{ср}} = 4.1$ бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20 балів здійснюється так: $ПК = 4.1 \cdot 20 / 5 = 4.1 \cdot 4 = 16.4 // 16$ (балів). За періодичний контроль (ПКР) студентом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано $КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46$ (балів).</p> <p>Студент має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.</p> <p>Підсумковим контролем є екзамен, на його складання надається 100 балів за виконання тестів (або задач чи завдань іншого виду). Загальний рейтинг з дисципліни (ЗР) складається з суми балів (Е), отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки (ПО) та ділиться навпіл. $ЗР = (ПО + Е) / 2$</p>
<p>Практичні заняття</p>	<p>«5» – студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі розрахункові / тестові завдання. Здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«4» – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових / тестових завдань. Студент здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«3» – студент в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових / тестових завдань. Має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.</p> <p>«2» – студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив окремі розрахункові / тестові завдання. Безсистемно відділяє випадкові ознаки вивченого; не вміє зробити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.</p>
<p>Умови допуску до підсумкового контролю</p>	<p>Студент, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролю, накопичує впродовж вивчення навчального курсу 90 і більше балів, має право не складати екзамен з даної дисципліни. Студент зобов'язаний відпрацювати всі пропущені семінарські заняття протягом двох тижнів. Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення студента до підсумкового контролю.</p>

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА

1. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013
3. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
4. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
5. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України. URL:http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html
6. Колесник О.О. Теоретичні основи управління якістю продукції: навчальний посібник. Київ. Аспект Пресс, 2017. 450 с.
7. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
8. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2022. 336 с.
9. Системи екологічного управління: сучасні тенденції та міжнародні стандарти: посібник. Київ: Інститут екологічного управління та збалансованого природокористування, 2017. 134 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. Київ: Т-во «Знання», КОО, 2013. 475 с.

ДОПОМІЖНА ЛІТЕРАТУРА

11. Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: <http://www.162.com.ua/>
12. Технічний департамент Міністерства економічного розвитку і торгівлі. URL: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat_id=188218
13. ДСТУ ISO 21502, Управління проектами, програмами, портфелями - Настанови щодо управління проектами
14. ДСТУ ISO 21503, Управління проектами, програмами, портфелями - Настанови щодо управління програмами
15. ДСТУ ISO 21504, Управління проектами, програмами, портфелями - Настанови щодо управління портфелями
16. ДСТУ ISO 21505, Управління проектами, програмами, портфелями - Настанови щодо врядування
17. ДСТУ ISO 21508, Управління здобутою цінністю в управлінні проектами та програмами
18. ДСТУ ISO 21511. Ієрархічна структура робіт для управління проектами та портфелями

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

19. Purchase PMI Books <https://www.pmi.org/help-marketplace/books-and-pmi-logo-itemshelp>
20. Офіційний сайт ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» URL: <http://www.ukrndnc.org.ua/>
21. Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт». URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>

22. Сайт ДП «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»). URL: <http://www.dndi-systema.lviv.ua/>
23. Офіційний веб-сайт ISO. - URL: <http://www.iso.org/home.htm>
24. Офіційний веб-сайт CEN. URL: <http://standards.ctn.ua/>
25. Центр сертифікації. URL: www.-sertifcentr.vinnit.gov.ua/