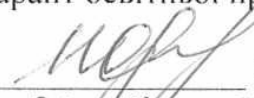


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА

Кафедра менеджменту

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Гарант освітньої програми

  
Інна НОВАК  
31. 08 2022

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Освітній рівень: другий (магістерський)  
Галузь знань: 07 Управління та адміністрування  
Спеціальність: 073 Менеджмент  
Освітня програма: Менеджмент організацій і адміністрування  
Факультет: менеджменту

Умань – 2022


Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Менеджмент організацій і адміністрування. Умань: УНУС, 2022. 10 с.

Розробник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту

 Вікторія ЖМУДЕНКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол № 1 від 31.08 2022

Завідувач кафедри, д.е.н., професор  Інна НОВАК

31.08 2022

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту

Протокол № 1 від 31.08. 2022

Голова  Марина ГОМЕНЮК

31.08. 2022

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07«Управління та адміністрування»	Обов'язкова	
Модулів – 2	Спеціальність 073 «Менеджмент»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 9		1-й	1-й
Загальна кількість годин – 90 год.		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Освітній ступінь: другий (магістерський)  Освітня програма: «Менеджмент організацій і адміністрування»	1-й	
		1-й	
		Лекції, год.	
		14	6
		Практичні (семінарські заняття), год.	
		16	4
Самостійна робота, год.			
60	80		
Вид контролю: залік			

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладання дисципліни «Управління якістю» є набуття студентами теоретичних знань та практичних умінь і 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.

Основними **завданнями**, що мають бути вирішені в процесі вивчення дисципліни, є теоретична підготовка студентів і формування у них навичок у сфері управління якістю продукції.

**Місце дисципліни у структурно-логічній схемі підготовки здобувачів вищої освіти.** Для успішного засвоєння навчальної дисципліни «Управління якістю» студенту необхідно засвоїти основні положення наступних дисциплін: «Психологія», «Менеджмент», «Управління персоналом», «Стратегічне управління».

### **Компетентності:**

#### *Загальні:*

- здатність проведення досліджень на відповідному рівні;
- навички використання інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, оброблення, аналізу інформації з різних джерел;
- здатність організовувати та мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді;
- вміння виявляти та вирішувати проблеми, генерувати нові ідеї.

#### *Спеціальні (фахові):*

- здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;
- здатність створювати і організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом;
- здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.
- знати термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- володіти особливостями управління якістю на рівні підприємства;
- здатність вирішувати питання впливу якості на прибуток підприємства,

### **Програмні результати навчання:**

- проектувати ефективні системи управління організаціями;
- мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;
- вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом);
- вміти виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;

- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Модуль 1. Сутність та основний досвід управління якістю**

##### **Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю**

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції. Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

##### **Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства**

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращання діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств. Об'єкти, ресурси та методи керівництва. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

##### **Тема 3. Вітчизняний досвід управління якістю**

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Послідовність розвитку управління якістю у

країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори, що впливають на якість товарів. Розвиток систем управління якістю: система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу» (КАНАРСПП); 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 ефективного використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Досягнення та недоліки цих систем якості. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

#### **Тема 4. Міжнародний досвід управління якістю International experience of quality management**

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

#### **Тема 5. Тотальне управління якістю (TQM)**

Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малькола Болдріджа. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

## **Модуль 2. Системний підхід до управління якістю**

### **Тема 6. Системний підхід до проблеми управління якістю**

Шляхи підвищення якості. Фактори, що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруку, якість використання. Принципи створення системи управління якістю. Елементи, системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості. Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера-Сітинга, модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю.

### **Тема 7. Економічні та правові аспекти управління якістю**

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”. Практичне використання аналізу витрат на якість товарів. Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції.

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

Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Види сертифікації. Цілі сертифікації систем якості. Органи із сертифікації систем якості. Процедури сертифікації систем якості. Місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.

### **Тема 9. Аудит якості**

Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом. Внутрішні та зовнішні аудити. Об'єкти аудиту якості. Схема аудиту якості системи. Аудит якості продукції готової до поставки споживачеві. Аудит якості продукції у процесі виробництва. Особливості аудиту якості процесів. Стандарти ISO серії 10011.

#### 4. Структура навчальної дисципліни «Управління якістю»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	ін д	с.р.		л	п	інд	с.р
<b>Модуль 1. Сутність та основний досвід управління якістю</b>										
ЗМ 1. Основні поняття та категорії управління якістю	10	2	2		6	8	2	2		4
ЗМ 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства	10	2	2		6	6				6
ЗМ 3. Вітчизняний досвід управління якістю	10	2	2		6	10				10
ЗМ 4. Міжнародний досвід управління якістю International experience of quality management	10	2	2		6	10				10
ЗМ 5. Тотальне управління якістю (TQM)	10	2	2		6	12	2			10
Разом за модулем 1	50	10	10		30	46	4	2		40
<b>Модуль 2. Системний підхід до управління якістю</b>										
ЗМ 6. Системний підхід до проблеми управління якістю	12	2	2		8	12	2			10
ЗМ 7. Економічні та правові аспекти управління якістю	8		2		6	12		2		10
ЗМ 8. Сертифікація систем якості	10				10	10				10
ЗМ 9. Аудит якості	10	2	2		6	10				10
Разом за модулем 2	40	4	6		30	44	2	2		40
<b>Усього годин</b>	90	14	16		60	90	6	4		80



### 5. Теми семінарських (практичних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю	2	2
2	Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства	2	
3	Тема 3. Вітчизняний досвід управління якістю	2	
4	Тема 4. Міжнародний досвід управління якістю	2	
5	Тема 5. Тотальне управління якістю (TQM)	2	
6	Тема 6. Системний підхід до проблеми управління якістю	2	
7	Тема 7. Економічні та правові аспекти управління якістю	2	2
8	Тема 8. Сертифікація систем якості		
9	Тема 9. Аудит якості	2	
	Разом	16	4

### 6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю	6	4
2	Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства	6	6
3	Тема 3. Вітчизняний досвід управління якістю	6	10
4	Тема 4. Міжнародний досвід управління якістю	6	10
5	Тема 5. Тотальне управління якістю (TQM)	6	10
6	Тема 6. Системний підхід до проблеми управління якістю	8	10
7	Тема 7. Економічні та правові аспекти управління якістю	6	10
8	Тема 8. Сертифікація систем якості	10	10
9	Тема 9. Аудит якості	6	10
	Разом	60	80

### 7. Методи навчання

Під час проведення навчальних занять з дисципліни використовуються наступні методи навчання: тематичні лекції; практичні і семінарські заняття із проведенням презентацій, дискусій, круглих столів, вирішення професійно-орієнтованих задач; інтерактивні заняття; індивідуальні заняття із підготовкою рефератів, розв'язання конкретних ситуацій; консультації з

викладачами; самонавчання на основі конспектів, посібників та іншої рекомендованої літератури, навчальних мультимедійних матеріалів, через електронне модульне середовище навчального процесу Moodle.

### 8. Методи контролю

Рейтингова система оцінювання передбачає усне і письмове опитування; поточний модульний контроль; комп'ютерне тестування; презентація рефератів; залік.

### 9. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний (модульний) контроль											Сума
Змістовий модуль 1											
T1	T2	T3	T4	T5	ПМК	T6	T7	T8	T9	ПМК	
10	10	10	10	10	5	10	10	10	10	5	100

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 10. Методичне забезпечення

1. Методичні матеріали до семінарських (практичних занять) з дисципліни «Управління якістю». Умань, 2022. 24 с.
2. Методичні матеріали, завдання і вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Управління якістю». Умань, 2022. 30 с.
3. Методичні матеріали для виконання контрольних робіт студентами заочної форми навчання з дисципліни «Управління якістю». Умань, 2022. 30 с.

### 11. Рекомендована література

#### Базова

1. Бондаренко Г.Г. Менеджмент якості і елементи системи управління якістю: навч.посібник / Ганна Геннадіївна Бондаренко, Марина Володимирівна Глебова, Віталій Павлович Сіроклин, Ніна Валеріївна

- Чернобай Харків: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2017. 84 с.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг : підручник / Оксана Юріївна Давидова. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
3. Капінос Г.І. Управління якістю: навч. посібник / Геннадій Іванович Капінос, Ірина Володимирівна Грабовська. К. : Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.
4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. Для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2014. 415 с.
5. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб.для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. Вид. 2-ге, випр. і допов. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. 342 с.
6. Кудла Н.Є. Управління якістю: підручник / Назар Євгенович Кудла . К. : Центр навч. літ-ри, 2015. 328 с.
7. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посібник / Марія Олександрівна Панченко. К. : Центр навч. літ-ри, 2018. 228 с.

#### *Допоміжна*

8. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-15. – К. : Держстандарт України, 2016. 26 с.
9. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. На заміну ДСТУ1.0-93.– К. : Держспоживстандарт України, 2003. 19 с.
10. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2019. 202 с.
11. Правила і методи прийняття та застосування міжнародних і регіональних стандартів (ISO/IEC Guide 21:1999, NEQ). – Київ : Держспоживстандарт України, 2013. 27 с.
12. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
13. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. Х. : ХДУХТ, 2011. 212 с.
14. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізікін та ін. Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. 167 с.
15. Тіхосова Г.А. Сертифікація товарів та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. 418 с.
16. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. 224 с.

## **12. Інформаційні ресурси**

17. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]: офіційний сайт. Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>

18. Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів [Електронний ресурс]: офіційний сайт. Режим доступу: [http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Pro\\_Sluzhbu/284/](http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Pro_Sluzhbu/284/)

19. Стандартизація, сертифікація, якість [Електронний ресурс]: архів журналу / ДП «УкрНДНЦ». Режим доступу: [http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=5&id=18&Itemid=42](http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=5&id=18&Itemid=42)

## **13. Зміни в робочій програмі на 2022 рік**

Відповідно до навчального плану внесено зміни в структуру дисципліни, а саме в аудиторне навантаження. Оновлено методичне забезпечення та список рекомендованої літератури, відповідно до затвердженої освітньої програми.