

Міністерство освіти і науки України
Національний університет кораблебудування
імені адмірала Макарова
Херсонський навчально-науковий інститут

Кафедра економіки

О8859



к.т.н., проф. Дудченко О.М.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Program of the Discipline

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Quality Management

рівень вищої освіти	<i>другий (магістерський)</i>
тип дисципліни	<i>обов'язкова</i>
мова викладання	<i>українська</i>

Херсон – 2024

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» є однією із складових комплексної підготовки фахівців галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальність 076 «Підприємництво та торгівля», освітньо-професійна програма «Бізнес і приватне підприємництво».

«26» серпня 2024 року. – 20 с.

Розробник: Надточій І.І., доктор екон. наук, професор.

Проект робочої програми навчальної дисципліни «Управління якістю» узгоджено з гарантом освітньої програми

Гарант освітньої програми

«Бізнес і приватне підприємництво»

доктор екон. наук, професор



О.Е. Ломоносова

Проект робочої програми навчальної дисципліни «Управління якістю» розглянуто на засіданні кафедри економіки.

Протокол № 1 від «26» серпня 2024 р.

В.о. завідувача кафедри

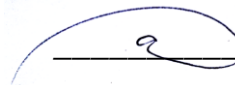


А.В. Руснак

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» затверджена методичною радою ХННІ НУК.

Протокол № 1 від «28» серпня 2024 р.

Голова МР ХННІ НУК



О.М. Дудченко

© ХННІ НУК, 2024, рік

© Надточій І.І., 2024 рік

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Опис навчальної дисципліни	5
2. Мета вивчення навчальної дисципліни	6
3. Передумови для вивчення дисципліни	6
4. Очікувані результати навчання	6
5. Програма навчальної дисциплін.....	6
6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування	11
7. Форми поточного та підсумкового контролю.....	12
8. Критерії оцінювання результатів навчання	15
9. Засоби навчання	15
10. Рекомендовані джерела інформації	15
Додаток.....	18

ВСТУП

Анотація

Програмою навчальної дисципліни «Управління якістю» підготовки магістрів передбачено формування у здобувачів вищої освіти знань і практичних навиків для виконання робіт, пов'язаних з системою методів управління якістю продукції на всіх етапах життєвого циклу будь-якого товару, надання знань з організації та методики управління якістю продукції, оволодіння концептуальними основами управління якістю продукції в системі управління підприємством та оволодіння навиками використання необхідної інформації при прийнятті управлінських рішень.

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю» розрахована на здобувачів вищої освіти, які вивчили стратегічне управління підприємницькими та торговельними структурами, фінансовий менеджмент. Програма передбачає комплексне застосування набутих компетенцій для використання на практиці принципів, методів та інструментів управління якістю.

Дисципліна «Управління якістю» носить міждисциплінарний характер, вона забезпечує підготовку здобувачів вищої освіти до вивчення навчальних дисциплін «Управління проєктами», «Прийняття управлінських рішень у кризових та надзвичайних ситуаціях», а також розробку відповідних розділів кваліфікаційної роботи.

Ключові слова: система управління якістю, міжнародні стандарти якості, якість продукції.

Annotation

The program of the study discipline «Quality Management» of the master's training provides for the formation of students of higher education knowledge and practical skills for performing work related to the system of methods of product quality management at all stages of the life cycle of any product, providing knowledge of the organization and methods of quality management products, mastering the conceptual basics of product quality management in the enterprise management system and mastering the skills of using the necessary information when making management decisions.

The program of the academic discipline «Quality Management» is designed for students of higher education who have studied strategic management of business, trade and stock exchange structures, financial management. The program provides for the comprehensive application of acquired competencies for the practical use of principles, methods and tools of quality management.

The discipline «Quality Management» is interdisciplinary in nature, it ensures the preparation of higher education applicants for the study of the academic disciplines «Project Management», «Making managerial decisions in crisis and emergency situations», as well as the development of relevant sections of the qualification work.

Keywords: quality management system, international quality standards, product quality.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність (освітня програма), освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 07 – Управління та адміністрування	Обов’язкова	
Модулів – 3		Рік підготовки	
Змістових модулів – 3		1-й	1-й
Електронна адреса на сайті ХННІ НУК: http://kb.nuos.edu.ua/Licensing%20and%20accreditation%20specialties/Business_trade_and_exchange_activities.html	Спеціальність 076 – «Підприємництво та торгівля» Освітня програма «Бізнес і приватне підприємництво»	Семестри	
Індивідуальне науково-дослідне завдання - немає		2-й	2-й
Загальна кількість годин - 150		Лекції	
		2-й семестр - 30 год.	12 год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних: 2-й семестр – 4; самостійної роботи студента: 2-й семестр – 6.		Практичні	
		2-й семестр - 30 год.	12 год.
	Лабораторні		
	-	-	
	Самостійна робота		
2-й семестр - 90 год.		126 год.	
Індивідуальні завдання: год.		-	
Види контролю: 2-й семестр - екзамен		Форма контролю: комбінована (письмовий контроль, тестовий контроль)	

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у здобувачів вищої освіти відповідно до освітньої програми таких компетентностей:

1) інтегральну компетентність:

- здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва та торгівлі або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог;

2) загальні компетентності:

ЗК6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

3) предметні компетентності:

ФК2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій та торговельній діяльності.

3. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовами для вивчення даної дисципліни є дисципліни: «Стратегічне управління підприємницькими та торговельними структурами», «Фінансовий менеджмент».

4. Очікувані результати навчання

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти таких результатів навчання:

ПР6. Вміти розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПР8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких та торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

5. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд

якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Джерела інформації: [3, с. 7-20; 4, с. 20-32; 8, с. 5-40; 12, с. 29-38; 13; 15].

Тема 2. Основні проблеми управління якістю.

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни. Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми. Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Джерела інформації: [3, с. 45-66; 4, с. 7-19; 5, с. 7-27; 12, с. 10-26; 13; 15].

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю.

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Джерела інформації: [3, с. 67-76; 5, с. 38-53; 10; 12, с. 41-53; 13; 15, с. 41-55].

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.

Джерела інформації: [3, с. 77-87; 5, с. 28-38; 12, с. 41-53; 13; 15, с. 57-74].

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту презамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC). Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Джерела інформації: [4, с. 33-55; 6, с. 35-43; 12, с. 57-78; 13; 15, с. 75-91].

Змістовий модуль 2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві

Тема 6. Системи управління якістю.

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель ЕтінгераСітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції. Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Джерела інформації: [5, с. 170-287; 6, с. 44-53; 12, с. 81-101; 13; 15].

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.

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

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Джерела інформації: [3, с. 88-96; 4, с. 56-74; 5, с. 116-169; 12, с. 81-101].

Тема 8. Статистичні методи контролю якості.

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікаві), контрольна карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Вивчення статистичних методів контролю якості.

Джерела інформації: [3, с. 97-105; 6, с. 56-239; 12, с. 105-110; 13; 15].

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

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Джерела інформації: [5, с. 87-115; 13, с. 79-92].

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості. Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Джерела інформації: [3, с. 106-120; 4, с. 75-84; 8, с. 45-60; 12, с. 143-154].

Модуль 3

Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.

Джерела інформації: [12, с. 121-140; 13; 16, с. 158-190].

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Джерела інформації: [12, с. 121-140; 13; 15, с. 182-203; 16, с. 158-190].

Тема 13. Аудит якості та премії якості.

Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів) та їх обов'язки. Корируючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Методичні підходи до оцінки якості функціонування фірми. Методика самооцінки підприємств за критеріями національних премій з якості та критеріями Європейської моделі Ділової досконалості. Критерії сприяння. Критерії результатів.

Джерела інформації: [3, с. 121-134; 4, с. 85-92; 5, с. 54-63, 289-322; 12, с. 157-166; 13, с. 183-187].

5.1. Тематичний план навчальної дисципліни

Назва змістових модулів і тем дисципліни	Кількість годин							
	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	Разом	у тому числі			Разом	у тому числі		
		Лекції	Практична робота	Самостійна робота		Лекції	Практична робота	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1. Змістовий модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю								
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	12	2	2	8		4	4	9
Тема 2. Основні проблеми управління якістю	12	2	2	8				9
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	12	2	2	8				9
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	12	2	2	8				9
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	12	2	2	8				10
Разом за змістовим модулем 1	60	10	10	40	54	4	4	46
Модуль 2. Змістовий модуль 2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві								
Тема 6. Системи управління якістю	12	2	2	8		4	4	9
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	12	2	2	8				9
Тема 8. Статистичні методи контролю якості	12	2	2	8				9
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	12	2	2	8				9
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства	12	2	2	8				10
Разом за змістовим модулем 2	60	10	10	40	54	4	4	46
Модуль 3. Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах								
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	12	4	4	4		4	4	11
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM	6	2	2	2				11
Тема 13. Аудит якості та премії якості	12	4	4	4				12
Разом за змістовим модулем 3	30	10	10	10	42	4	4	34
Усього годин	150	30	30	90	150	12	12	126

Примітка: для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання читаються оглядові лекції за темами модулів в обсягах відповідно до таблиці.

5.2. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	2	4
2	Основні проблеми управління якістю	2	
3	Міжнародний досвід управління якістю	2	
4	Вітчизняний досвід управління якістю	2	
5	Базова концепція загального управління якістю	2	
6	Системи управління якістю	2	4
7	Система якості в стандартах ISO серії 9000	2	
8	Статистичні методи контролю якості	2	
9	Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	2	
10	Сертифікація систем якості підприємства	2	4
11	Витрати на якість та їх класифікація	4	
12	Облік витрат на якість в умовах TQM	2	
13	Аудит якості та премії якості	4	
Разом		30	12

5.3. Розподіл годин самостійної роботи

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин		
		Норматив	Денна форма	Заочна форма
1	Підготовка до лекційних занять	1-2 год /1 лекцію	13	25
2	Підготовка до практичних занять	1-2 год /1 заняття	17	26
3	Підготовка до поточного модульного контролю	підготовка до контрольних заходів – 15 (30) год. на 1 захід	45	-
4	Підготовка до екзамену		15	30
5	Виконання контрольної роботи	мінімум 15 годин на 1 роботу	-	45
Разом			90	126

6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування

В якості методів навчання для всіх видів занять використовується:

- робота з літературою, як опрацювання різних видів джерел, спрямоване на формування нових знань, їх закріплення, вироблення вмінь і навичок та реалізацію контрольно-корекційної функції в умовах формальної освіти;
- пояснення, як словесне розкриття причинно-наслідкових зв'язків і закономірностей у розвитку природи, людського суспільства і людського мислення.

Для лекційних занять застосовується:

- лекція, як усний виклад навчального матеріалу, що характеризується великим обсягом, складністю логічних побудов, сконцентрованістю розумових образів, доведень і узагальнень;

– ілюстрування, як показ та сприйняття предметів, процесів і явищ у їх символічному зображенні за допомогою плакатів, карт, портретів, фотографій, схем, репродукцій, звукозаписів тощо;

– відеометод, як використання відеоматеріалів для активізації наочно чуттєвого сприймання, що забезпечує більш легке і міцне засвоєння знань в їх образно-понятійній цілісності та емоційній забарвленості.

Для практичних занять застосовується:

– практична робота, як метод поглиблення і закріплення теоретичних знань та перевірки наукових висновків.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- усні відповіді на практичних заняттях;
- письмовий контроль результатів навчання;
- поточний модульний контроль у формі тестування;
- контрольні роботи (для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання);
- екзамен.

7. Форми поточного та підсумкового контролю

Досягнення здобувача вищої освіти оцінюються за 100-бальною системою університету.

Підсумкова оцінка навчального курсу включає в себе оцінки з поточного контролю і оцінки заключного екзамену.

Питома вага заключного екзамену в загальній системі оцінок – 40 балів. Право здавати заключний екзамен дається здобувачу вищої освіти, якій з урахуванням максимальних балів проміжних оцінок і заключного екзамену набирає не менше 60 балів. Підсумкова оцінка навчального курсу є сумою проміжних оцінок і оцінки екзамену.

Поточний контроль проводиться після вивчення кожного з модулів дисципліни. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час виконання завдань практичних робіт.

Семестровий підсумковий контроль з дисципліни проводиться після закінчення її вивчення у комбінованій формі проведення екзамену (тестування та усна компонента).

При виставленні підсумкової оцінки (балів) з навчального курсу враховуються результати поточного контролю.

Виконання контрольної роботи є обов'язковою умовою для здобувачів вищої освіти, що навчаються за заочною формою. Завдання для контрольних робіт добираються з теоретичних питань і тестів, що охоплюють зміст робочої програми дисципліни.

Зарахування кредитів навчального курсу можливо тільки після досягнення результатів, запланованих РПНД, що виражається в одній з позитивних оцінок, передбачених чинним законодавством.

7.1. Форми контролю результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти та їх оцінювання

Практична робота

Бал	Критерії оцінювання
3	Робота виконана у встановлений термін. Здобувач вищої освіти самостійно визначає тип задачі чи ситуаційного завдання і раціонально вирішує. Може розв'язувати комбіновані задачі. Звіт відповідає встановленим вимогам.
2	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Здобувач вищої освіти наводить потрібні формули. Розв'язує задачу чи ситуаційне завдання користуючись алгоритмом. Складений звіт містить неточності у висновках та помилки.
1	Здобувач вищої освіти складає скорочену умову задачі чи ситуаційного завдання, робить обчислення лише за готовою формулою.
0	Здобувач вищої освіти не розв'язує задачі та ситуаційні завдання.

Критерії оцінювання поточного модульного контролю знань здобувачів вищої освіти у формі тестування (для денної форми навчання)

Правильних відповідей, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
Бал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

7.2. Узагальнюючі результати поточного контролю знань здобувачів вищої освіти за модулями та формами навчання

Форма контролю	Максимальна кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Виконання практичних робіт	10 роб. × 3 бали = 30 балів	10 роб. × 3 бали = 30 балів
Поточний модульний контроль	3 МКР × 10 балів = 30 балів	-
Виконання контрольних робіт	-	3 КР × 10 балів = 30 балів
Всього	60	60

Система нарахування рейтингових балів та критерії оцінювання контрольної роботи (для заочної форми навчання)

Бал	Критерії оцінювання
1	2
10	Робота виконана у встановлений термін. Матеріал викладено у достатньому обсязі, аргументовано і у правильній послідовності. Використані не тільки рекомендовані джерела інформації, а й новітні, самостійно знайдені у періодичних виданнях та в інтернет-ресурсах. Правильно сформульовані узагальнюючі висновки. Робота достатньо ілюстрована, оформлена акуратно, з дотриманням вимог до технічної документації. Під час захисту роботи здобувач вищої освіти вільно орієнтується в матеріалах
7	Робота виконана у встановлений термін. Матеріал викладено у достатньому обсязі, логічно. Використані рекомендовані джерела інформації. Правильно сформульовані узагальнюючі висновки. Робота оформлена акуратно, з дотриманням вимог до технічної документації. Під час захисту роботи здобувач вищої освіти орієнтується в матеріалах, у відповідях є неточності

1	2
5	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Матеріал викладено у правильній послідовності, але недостатньо повно. Недостатньо використані рекомендовані джерела інформації. Висновки сформульовані формально або не зв'язані з матеріалами роботи. В оформленні роботи є порушення вимог до технічної документації. Під час захисту роботи здобувач вищої освіти в цілому орієнтується в матеріалах, у відповідях є помилки та неточності
3	Робота виконана з порушенням встановлених термінів. Матеріал викладено безсистемно, висновки сформульовані формально або відсутні. Робота оформлена неохайно, з порушенням вимог до технічної документації. Під час захисту роботи здобувач вищої освіти слабо орієнтується в матеріалах, у відповідях є помилки
0	Роботу не виконано

Підсумковий контроль знань здобувачів вищої освіти у формі комплексного екзамену

Підсумковий контроль знань здобувачів вищої освіти складається з тестування та усної відповіді на три контрольних питання.

Критерії оцінювання тестування здобувачів вищої освіти

Правильних відповідей, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
Бал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Критерії оцінювання усної відповіді здобувачів вищої освіти

Бал	Критерії оцінювання
10	Здобувач вищої освіти в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно й аргументовано його висвітлює, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань; вільно послуговується науковою термінологією, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
8	Здобувач вищої освіти достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його висвітлює, розкриває зміст теоретичних запитань, послуговується науковою термінологією. Проте виклад окремих питань недостатньо змістовний та аргументований, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
6	Здобувач вищої освіти загалом володіє навчальним матеріалом, висвітлює його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації. Допускає окремі суттєві неточності та помилки.
4	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом не в повному обсязі, висвітлює його фрагментарно, без обґрунтування, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускає суттєві неточності.
2	Здобувач вищої освіти частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі висвітлити зміст питань, допускаючи при цьому суттєві помилки.
0	Здобувач вищої освіти не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань.

8. Критерії оцінювання результатів навчання

№ змістового модуля	Тема	Денна форма		Заочна форма	
		Вид роботи	Кількість балів	Вид роботи	Кількість балів
1	2	3	4	5	6
ЗМ 1	T4	Практична робота № 1	3	Практична робота № 1	3
	T5	Практична робота № 2	3	Практична робота № 2	3
	-	-	-	Контрольна робота	10
ПМК 1			10	-	-
ЗМ 2	T6	Практична робота № 3	3	Практична робота № 3	3
	T7	Практична робота № 4	3	Практична робота № 4	3
	T8	Практична робота № 5	3	Практична робота № 5	3
	T9	Практична робота № 6	3	Практична робота № 6	3
	T10	Практична робота № 7	3	Практична робота № 7	3
	-	-	-	Контрольна робота	10
ПМК 2			10	-	-
ЗМ 3	T11	Практична робота № 8	3	Практична робота № 8	3
	T12	Практична робота № 9	3	Практична робота № 9	3
	T13	Практична робота № 10	3	Практична робота № 10	3
	-	-	-	Контрольна робота	10
ПМК 3			10	-	-
Підсумковий контроль		Екзамен, в т.ч.	40	Екзамен, в т.ч.	40
		Тестування	10	Тестування	10
		Усна відповідь	30	Усна відповідь	30
Сума			100		100

9. Засоби навчання

Технічні засоби навчання: мультимедійний проектор, персональні комп'ютери з підключенням до мережі Інтернет.

При проведенні занять за дистанційною формою навчання використовуються дистанційні платформи й інформаційно-комунікаційні технології (Moodle, Google Classroom, DingTalk, ZOOM Cloud Meetings, Skype, Viber, WeChat, Telegram, соціальні мережі тощо).

10. Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Бичківський Р.В. та ін.. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник. 2-ге видання, випр. і доп. Львів. «Львівська політехніка». 2019. С. 560.

2. Букреева О.С., Рибалко І.В. Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навч. посіб. у схемах і таблицях. Харків: ХНАДУ, 2019. 76 с.

3. Калашнікова Х. І. Управління якістю : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / Х. І. Калашнікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. 138 с.

4. Лялюк А. М. Управління якістю товарів і послуг в торгівлі: конспект лекцій. Луцьк : Вид-во КП ІА «Волинський енергософт», 2023. 95 с.

5. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю: підручник. КНТЕУ, 2021. 328 с.

6. Нікітенко О. М. Сучасні інструменти управління якістю / О. М. Нікітенко, А. Б. Єгоров, Н. В. Штефан [Електронний ресурс] Електронне видання. Харків : ХНУРЕ, 2019. 245 с. URL: <https://openarchive.nure.ua/server/api/core/bitstreams/6298d4ab-bb04-4d4d-ba2a-77948d0b4ca8/content>

7. Оробчук М. Г. Управління якістю: Навчальний посібник. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2019. 280 с.

8. Стандартизація, сертифікація, метрологія та управління якістю : навч. посіб. / уклад. : Воробець М. М., Кондрачук І. В. - Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича, 2022. - 104 с.

9. Сусліков Л. М., Дьордяй В. С. Основи стандартизації та управління якістю : навч. посіб. Ужгород : Говерла, 2022. 152 с.

10. Хроменков Д. Г., Хомко В. В. Аналізування європейського досвіду щодо застосування стандартів серії ISO 22000. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2020. № 5. С. 31 – 38.

Допоміжна література

11. Аксьонова Л. І. Методика оцінювання результатів якості процесів системи управлінням якістю. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2020. № 4. С. 31-40.

12. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.

13. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.

14. Панкова Л. І. Проблемні аспекти формування ефективної моделі управління якістю життя населення. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2016. № 3(1). С. 249-256.

15. Панченко О.М. Управління якістю: теорія та практика : навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.

16. Системи управління якістю : курс лекцій для здобувачів вищої освіти СВО «магістр» спеціальності 152-«Метрологія та інформаційно-

вимірювальна техніка» / уклад. : Г. А. Коцюбенко, І. В. Каницька. Миколаїв: МНАУ. 2020. – 226 с.

17. Управління якістю: навч. посіб. – 2-ге вид. Д.П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. Львів: «Магнолія 2006», 2019. 336 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

18. ISO 9000:2015. «Quality management system – Fundamentals and vocabulary» URL: <http://www.iso.org>.

19. ISO 9001:2016. «Quality management system – Requirements». URL: <http://www.iso.org>

20. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

21. Господарський кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>.

22. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.

23. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <http://www.kmu.gov.ua>.

24. Міністерство економіки України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/catalog/ministerstvo-ekonomiky-ukraini>.

25. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.

26. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

27. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

28. Офіційний сайт Національного інституту стратегічних досліджень. URL: <http://www.niss.gov.ua>

29. Офіційний сайт ХННІ НУК. URL: <http://kb.nuos.edu.ua>.

30. Спеціалізований ресурс по управлінню якістю. URL: <http://www.klubok.net/>

31. Українська державна система стандартизації та сертифікації – УкрСЕПРО. URL: <https://www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/2017-11-15-07-55-13>

32. Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості. URL: <http://www.ukrndnc.org.ua/index.php>

33. Цивільний кодекс України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

Розробник:
д.е.н., професор кафедри
економіки



І.І. Надточій

Питання для модульного контролю знань

Контрольні питання до 1-го модуля

1. Якій організації належить визначення поняття якості, як «процес безперервного вдосконалення, спосіб ведення бізнесу, коли необхідно бути краще, досконаліше інших, а не просто мати продукцію кращої якості»?
2. В якому році в Україні стандарти серії ISO 9000 були прийняті, як національні (ДСТУ ISO 9000)?
3. Що визначає сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю?
4. Які вимоги до якості постійно змінюються?
5. Від якої книги взяло свій початок поняття «управління якістю»?
- 6.
7. Яку назву має якість, що відбиває процеси планування якості продукції?
8. Чому ж в японській промисловості сьогодні такі сильні позиції на світовому ринку?
9. Які з принципів концепції адміністративного управління продовжують залишатися основними?
10. Для задоволення яких потреб управлінням організацією призначена, насамперед система якості в організації?
11. За допомогою яких засобів здійснюють управління якістю?
12. Які об'єкти поширюються на вимоги до якості?
13. Що уявляють собою встановлені і передбачувані потреби?
14. Назвіть основну особливість принципу відображення якості?
15. Які стадії повинен охоплювати процес управління якістю?
16. До яких факторів якості відносяться конструкція, схема послідовного зв'язку елементів, система резервування, схемні вирішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації та інші?
17. До яких факторів якості відносяться розподіл праці і спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, порядок пред'явлення і здачі продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (споживання), технічного обслуговування, ремонту та інші?
18. До яких факторів якості відносяться ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень затрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці та інше?
19. До яких факторів якості відноситься людина з її професійною підготовкою, фізіологічними і емоціональними особливостями?
20. Які три елементи містить у собі управління якістю?

Контрольні питання до 2-го модуля

1. В чому полягає сутність системного підходу до проблеми управління якістю продукції?
2. Дайте визначення поняття механізм управління якістю продукції.
3. Проаналізуйте принципи та функції системи управління якістю продукції.
4. Порівняйте комплексні системи управління якістю продукції.
5. Наведіть етапи розробки галузевих та територіальних систем управління якістю.
6. Визначте специфіку впровадження систем управління якістю на підприємствах України.
7. Які основні завдання вирішуються дослідником за допомогою методу групування?
8. З якою метою будують графіки в економіко-статистичних дослідженнях?
9. Що являє собою середня величина і у чому полягає її властивість?
10. Яка методика розрахунку показників сезонності й врахування впливу сезонного ефекту в процесі проведення дослідження та аналізу?
11. Які причини та характеристики застосування технічних прийомів економічного аналізу?
12. Які причини та характеристики застосування технічних прийомів економічного аналізу?
13. Який процес оцінювання потенціалу і основних пропорцій ринку?
14. В чому полягає сутність системного підходу до проблеми управління якістю продукції?
15. Охарактеризуйте моделі систем управління якістю.
16. Дайте визначення поняття механізм управління якістю продукції.
17. Проаналізуйте принципи та функції системи управління якістю продукції.
18. Порівняйте комплексні системи управління якістю продукції.
19. Наведіть етапи розробки галузевих та територіальних систем управління якістю.
20. Визначте специфіку впровадження систем управління якістю на підприємствах України.
21. В чому полягають особливості управління якістю освітньої діяльності?

Контрольні питання до 3-го модуля

1. Структура витрат на якість.
2. Класифікація витрат на якість.
3. Інформаційна база аналізу витрат на якість продукції.
4. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість.
5. Як економіка якості зв'язана з управлінням якістю?
6. Поясніть суть функції витрат якості за Тагуті.
7. Поясніть суть системи управління витратами на якість.

8. Наведіть основні значення, в яких розглядаються інструменти управління якістю.

9. Визначте порядок збирання вихідних даних для аналізу процесу розгортання функції якості.

10. Перерахуйте етапи процедури побудови та застосування діаграми спорідненості.

11. В чому полягає сутність моделі профілю якості (за Н. Кано)?

12. Сформулюйте концепцію Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості.

13. Які існують категорії нагород за якість у світі?

14. Перелічіть основні найбільш популярні нагороди за якість.

15. Які ви знаєте нагороди за якість, що присуджуються в Україні?

16. Які принципи лежать в основі присудження нагород за якість?

17. Назвіть критерії Європейської моделі ділової досконалості.

18. Які критерії японської премії з якості імені Демінга вам відомі?

19. За якими критеріями оцінюються підприємства й організації, що претендують на отримання американської премії з якості імені Белдріджа?

20. Які нагороди присуджуються одноразово на основі опитування споживачів або експертів без глибокого вивчення й аналізу самих підприємств?

21. Що таке «Європейська модель ділової досконалості»?

22. Коли було затверджено премію Демінга як визнання його заслуг у вивченні проблем якості в Японії?