

**Програма підготовки магістрів у галузі знань 07 – «Управління та адміністрування» зі спеціальності 073 – «Менеджмент»  
освітньо-професійна програма – «Менеджмент організацій та адміністрування»**

**«Управління якістю»**

**120 год. / 4 кредити ЕКТС  
(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)**

***Навчальний контент***

**Модуль 1**

**Змістовий модуль 1. Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг**

**Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі**

Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємоз'язок якості товарів, по'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду. Народногосподарське значення якості товарів народного споживання. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

**Тема 2. 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 3. 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. Самооцінка. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

### **Тема 4. 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» (КАНАРСП); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексна система управління якістю продукції та 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 5.** Міжнародний досвід управління якістю.

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 6.** 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.

## **Змістовий модуль 2. Системи, методи та економіко-правові аспекти управління якістю**

### **Тема 7. 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 8. Система якості в стандартах ISO серії 9000**

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції (“петлі якості”),

орієнтація на споживача. Роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Врахування та оцінка витрат на якість. Організаційна структура і документація системи якості. Організація робіт щодо впровадження стандартів ISO серії 9000. Порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 і перевірка системи якості. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості. Аналіз вимог стандартів: ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011. Системи менеджменту якості. Відповідальність керівництва. Управління ресурсами. Випуск продукції. Зміни, аналіз і удосконалення систем якості. Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001; 9004. Значення функціонального підходу в розподілі спеціальних функцій між керівниками і спеціалістами підприємства. Створення керівництва з якості - основного документа для перевірки та оцінки якості - замовниками та органами сертифікації. Значення самосертифікації в оцінці функціонування системи якості. Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

#### **Тема 9. Загальні підходи та методи роботи з якості.**

Розвиток підходів до роботи з якості. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості. Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості. Методи стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо. Поняття і сутність контролю якості товарів. Технічний контроль якості товарів. Класифікація та види технічного контролю. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів. Удосконалення

методів об'єктивного вимірювання якості товарів. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю. Вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу. Організація контролю якості. Система контролю якості як функція управління. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

#### **Тема 10.** Статистичні методи управління якістю.

Сутність статистичних методів управління якістю. Роль і місце статистичних методів управління якістю. Теорія ймовірності та математична статистика - основа статистичних методів управління якістю товарів. Стандартизація статистичних методів управління якістю. Характеристика традиційних статистичних методів - "інструментів" якості. Контрольний листок (таблиця перевірок). Часовий (лінійний) ряд. Діаграма Паретто. Причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави). Гістограма. Діаграма розсіювання. Контрольні карти. Види контрольних карт: для якісних і кількісних ознак. Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі. Статистичні методи регулювання технологічними процесами: завдання, контрольні карти для обліку дефектів продукції, аналіз причин дефектності продукції, метод кумулятивних сум. Система статистичного управління процесами (SPS).

#### **Тема 11.** 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 12.** 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 13. 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.

**Програма підготовки магістрів у галузі знань 07 – «Управління та адміністрування» зі спеціальності 073 – «Менеджмент»  
освітньо-професійна програма – «Менеджмент організацій та адміністрування»**

**«Управління якістю»**

**120 год. / 4 кредити ЕКТС  
(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)**

***Теми практичних занять***

Назва теми	Кількість годин
1. Проблеми якості на сучасному етапі	1
2. Основні поняття та категорії управління якістю	1
3. Управління якістю товарів на рівні підприємства	1
4. Вітчизняний досвід управління якістю	1
5. Міжнародний досвід управління якістю	1
6. Тотальне управління якістю (TQM)	1
7. Системний підхід до проблеми управління якістю	1
8. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2
9. Загальні підходи та методи роботи з якості	1
10. Статистичні методи управління якістю	2
11. Економічні та правові аспекти управління якістю	1
12. Сертифікація систем якості	1
13. Аудит якості	1
<b>Разом</b>	<b>15</b>



**Програма підготовки магістрів у галузі знань 07 – «Управління та адміністрування» зі спеціальності 073 – «Менеджмент»  
освітньо-професійна програма – «Менеджмент організацій та адміністрування»**

**«Управління якістю»**

**120 год. / 4 кредити ЕКТС  
(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)**

***Завдання для самостійної роботи***

<b>Назва теми</b>	<b>Кількість годин</b>
1	2
1. Методи оцінки показників якості продукції	8
2. Класифікація показників якості	8
3. Системний підхід до забезпечення якості у плановій економіці	8
4. Оцінка технічного рівня та тенденції розвитку виробу	8
5. Адміністративне керівництво якістю	8
6. Якість при розробці технічних умов та проектуванні	8
7. Національна система сертифікації України	6
8. Сертифікація товарів	6
9. Сертифікація послуг	6
10. Сертифікація систем якості	6
11. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості QFD	6
12. Сертифікація систем якості підприємства	6
13. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі	6
<b>Разом</b>	<b>90</b>

**Програма підготовки магістрів у галузі знань 07 – «Управління та адміністрування» зі спеціальності 073 – «Менеджмент»  
освітньо-професійна програма – «Менеджмент організацій та адміністрування»**

**«Управління якістю»**

**120 год. / 4 кредити ЕКТС  
(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)**

***Завдання для поточного та підсумкового контролю***

***Контрольні питання до 1-го модулю***

1. Охарактеризуйте сутність поняття «менеджмент якості».
2. Визначте проблему якості як фактора підвищення рівня життя населення країни.
3. Яка роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції?
4. Проаналізуйте вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.
5. Сформулюйте понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість.
6. Визначте функції систем управління якістю.
7. Яке інформаційне забезпечення систем управління якістю?
8. Опишіть критерії оцінки систем управління якістю товарів.
9. В чому полягає послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.
10. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.
11. Визначте 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
12. Назвіть особливості нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному.
13. Охарактеризуйте досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки.
14. Проведіть порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.
15. Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін.
16. Визначте основні складові та принципи TQM.
17. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю.

18. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю.
19. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування.
20. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.
21. Охарактеризуйте етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруку, якість використання.
22. Назвіть принципи створення системи управління якістю.
23. Елементи, системи управління якістю.
24. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні.
25. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості.
26. В чому полягає системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань.
27. Опишіть моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера-Сітинга, модель Джурана.
28. Як удосконалити систему управління якістю.
29. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004.
30. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості.
31. Аналіз вимог стандартів: ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011.
32. Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.
33. Поняття і сутність контролю якості товарів.
34. Визначте технічний контроль якості товарів.
35. Класифікація та види технічного контролю.
36. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів.
37. В чому полягає удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів.
38. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю.
39. Проаналізуйте вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації.
40. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.
41. Опишіть сутність статистичних методів управління якістю.
42. Роль і місце статистичних методів управління якістю.
43. Теорія ймовірності та математична статистика — основа статистичних методів управління якістю товарів.
44. Стандартизація статистичних методів управління якістю.
45. Характеристика традиційних статистичних методів — “інструментів” якості.

46. Сформууйте структуру прибутків і витрат.
47. Яке практичне використання аналізу витрат на якість товарів.
48. В чому полягає економічна ефективність підвищення якості продукції.
49. Правові основи управління якістю продукції.
50. Загальні відомості про сертифікацію систем якості.
51. Опишіть види сертифікації.
52. Назвіть цілі та органи із сертифікації систем якості
53. Яке місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.
54. Охарактеризуйте призначення та види аудиту якості.
55. В чому полягає різниця між контролем та аудитом.
56. Назвіть внутрішні та зовнішні аудити та об'єкти аудиту якості.
57. Опишіть особливості аудиту якості процесів.
58. Проаналізуйте стандарти ISO серії 10011.
59. Проблеми якості продукції на сучасному етапі.
60. Якість як фактор підвищення рівня життя людей.
61. Взаємозв'язок якості з ефективністю розвитку національної економіки.
62. Якість і конкурентоспроможність.
63. Основні поняття і категорії управління якістю.
64. Багатоаспектність якості.
65. Значення управління якістю в системі загального менеджменту.
66. Сутність поняття „якість”.
67. Якість і задоволеність споживача. Принципи менеджменту якості.
68. Еволюція підходів до розуміння категорій „якість” та „управління якістю”.
69. Сутність і зміст процесного та системного підходів в управлінні якістю.
70. Характеристика „петлі якості” та аналіз її складових елементів.

### ***Контрольні питання до 2-го модулю***

1. Фактори, що забезпечують якість.
2. Цінність продукту для споживача та виробника.
3. Етапи формування якості.
4. Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості.
5. Етапи розвитку систем управління якістю. „Зірка якості”.
6. Система Тейлора: встановлення вимог до якості продукції.
7. Застосування статистичних методів управління якістю, використання контрольних карт В.Шухарта.
8. Концепція загального контролю якості (TQC).
9. Перехід від загального контролю якості (TQC) до загального управління якістю (TQM).
10. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
11. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
12. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
13. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.

14. Внесок відомих вчених (Е.Демінга, Дж.Джурана, Ф.Кросбі, К.Ісікави, А.Фейгенбаума) у розвиток менеджменту якості.
15. Характеристика основних функцій управління якістю.
16. Цикл Е.Демінга: сутність, значення.
17. Місце та роль політики в області якості в діяльності підприємства.
18. Планування якості.
19. Навчання і мотивація персоналу в системі менеджменту якості.
20. Поняття та види контролю якості.
21. Класифікація методів менеджменту якості.
22. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта.
23. Метод структурування функції якості (QFD) та сфери його застосування.
24. Сутність концепції „Будинку якості” та механізм його застосування.
25. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
26. Сучасна концепція управління витратами на якість.
27. Класифікація витрат на якість.
28. Методи визначення витрат на якість.
29. Методи аналізу витрат на якість продукції.
30. Етапи оцінки рівня якості продукції.
31. Класифікація показників якості продукції.
32. Характеристика одиничних показників якості.
33. Методи оцінки рівня якості продукції: диференційний, комплексний, змішаний.
34. Концепція загального управління якістю (TQM): поняття, принципи, умови реалізації.
35. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
36. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
37. Сутність і призначення премій якості.
38. Японська премія за якість Е.Демінга.
39. Американська нагорода в області якості ім.М.Болдріджа.
40. Європейська нагорода за якість.
41. Роль і значення стандартизації як нормативної бази підвищення якості продукції.
42. Об'єкти, рівні та види стандартизації.
43. Види стандартів та порядок їх застосування.
44. Призначення державної системи стандартизації, її мета та принципи управління.
45. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
46. Загальна характеристика стандартів на систему управління якістю ISO 9000.
47. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
48. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 р.: структура, склад, характер вимог.
49. Особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.

49. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів (QS-9000; GMP; HACCP).
50. Поняття, склад і структура системи управління якістю підприємства.
51. Порядок розроблення та впровадження систем управління якістю в діяльність підприємства.
52. Зміст етапів створення систем управління якістю.
53. Структура документації системи управління якістю та порядок її розроблення.
54. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
55. Настанова з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
56. Протоколи (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
57. Сутність та зміст сертифікації.
58. Об'єкти сертифікації.
59. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
60. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
61. Поняття, призначення та види аудиту якості.
62. Типи аудиторських перевірок: внутрішній і зовнішній аудит.
63. Значення системи HACCP для виробництва харчових продуктів.
64. Загальна характеристика системи HACCP.
65. Змістовна характеристика принципів системи HACCP.
66. Зміст етапів впровадження системи HACCP.
67. Переваги системи HACCP.
68. Призначення міжнародних стандартів ISO 22000:2007.
69. Нормативно-правова база управління якістю.
70. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів.