

## КАРТА ДИСЦИПЛІНИ (СИЛАБУС)

<b>1) НАЗВА ДИСЦИПЛІНИ: УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ</b>		<b>2) Шифр за ОНП: ОК 5</b>		
<b>3) Карта дисципліни дійсна протягом навчального року: 2020/2021</b>				
<b>4) Освітній рівень:</b> другий рівень вищої освіти (магістр)				
<b>5) Форма навчання:</b> денна, заочна				
<b>6) Галузь знань:</b> 07 УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ				
<b>7) Спеціальність:</b> 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність				
<b>8) Компонента спеціальності:</b> обов'язкова				
<b>9) Семестр:</b> II				
<b>10) Цикл дисципліни:</b> дисципліна спеціальної підготовки				
<b>11) Викладач (розробник карти):</b> д-р техн. н. Ляліна Н.П., к.екон.н. Вотченікова О.В.				
<b>12) Мова навчання:</b> українська				
<b>13) Необхідні ввідні дисципліни: (що треба вивчити, щоб слухати цей курс)</b> Сучасні системи будівництва; Міжнародне технічне регулювання та міжнародна торгівля				
<b>14) Мета курсу:</b> формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).				
<b>15) Результати навчання:</b>				
№	Програмний результат навчання	Метод перевірки навчального ефекту	Форма проведення занять	Посилання на програмні компетентності
1.	ПРО2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.	опитування, тестування	практичні заняття	ЗК 02 СК 06
2.	ПРО3. Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.	опитування, тестування	практичні заняття	ЗК 03
3.	ПРО4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.	опитування, тестування	практичні заняття	ЗК 04
4.	ПРО5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.	опитування, тестування	практичні заняття	ЗК 05 СК 06
5.	ПРО7. Визначати та впроваджувати стратегічні плани розвитку суб'єктів господарювання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.	опитування, тестування	практичні заняття	СК 01
6.	ПРО8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.	опитування, тестування	практичні заняття	СК 02 СК 06
7.	ПРО9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.	опитування, тестування	практичні заняття	СК 03
8.	ПРО10. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.	опитування, тестування	практичні заняття	СК 04

**16) Форми занять та їх тривалість (кількість годин)**

Лекція	Практичне заняття	Лабораторні заняття	Курсовий проект/ курсова робота РГР/Контрольна робота	Самостійні робота студента
18 (18-заочн.)	18 (18-заочн.)	-	Контрольна робота	84 (84 - заочн.)

**Зміст: (окремо для кожної форми занять – Л/Пр/Лаб/ КР/СРС)****Лекції:**

- Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі
- Тема 2. Управління якістю товарів та послуг на рівні підприємства
- Тема 3. Вітчизняний досвід управління якістю
- Тема 4. Міжнародний досвід управління якістю
- Тема 5. Тотальне управління якістю (TQM)
- Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000
- Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості
- Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю
- Тема 9. Сертифікація систем якості
- Тема 10. Аудит якості

**Практичні заняття:**

- Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю
- Тема 2. Управління якістю товарів та послуг на рівні підприємства. Ділова гра «Гуртки якості»
- Тема 3. Вітчизняний досвід управління якістю
- Тема 4. Міжнародний досвід управління якістю
- Тема 5. Тотальне управління якістю (TQM). Кейс «Модель досконалості»
- Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000
- Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості
- Тема 8. Витрати на якість: аналіз та облік. Кейс «Оптимізація витрат на якість»
- Тема 9. Сертифікація систем якості
- Тема 10. Аудит якості: технологія проведення. Ділова гра «Аудит якості»

**Лабораторне: не передбачено НП****Контрольна (індивідуальна) робота: підготовка доповіді та презентація за обраною темою\*:**

1. Споживча політика та захист прав споживачів в Україні
2. Якість як філософська категорія
3. Системний підхід до управління якістю
4. Бізнес-процеси і управління якістю
5. Реінжиніринг бізнес-процесів і управління якістю
6. Поліпшення якості – найважливіший фактор конкурентоздатності
7. Методи поліпшення якості.
8. Менеджмент якості
9. Класичні методи менеджменту якості
10. Еволюція системного менеджменту якості
11. Менеджмент знань при управлінні якістю
12. Менеджмент витрат при управлінні якістю
13. Менеджмент ресурсів та управління якістю
14. Менеджмент ризиків як інструмент постійного поліпшення
15. Стійкий розвиток та менеджмент якості
16. Концепція «Кайдзен»: історія та характеристика
17. Методологія бенчмаркінгу в управлінні якістю
18. Етапи розвитку та основні принципи концепції TQM
19. Методи та засоби реалізації концепції TQM

20. Тотальна якість, конкурентні переваги та стратегічне управління
21. Тотальна якість і організаційні зміни
22. Управління змінами
23. Самооцінка: історія та характеристика
24. Якість продукції та маркетинг
25. Якість продукції та поведінка споживача
26. Задоволеність споживача та управління якістю
27. Концепція «Шість сигм» та управління якістю
28. Концепція «Ощадливе виробництво» та управління якістю
29. «Ощадливе виробництво» та «шість сигм» в управлінні якістю послуг
30. Збалансована система показників і управління якістю
31. Командна робота з управління якістю
32. Людський фактор в системах управління якістю
33. Системи менеджменту якості: загальні вимоги
34. Основні засади сучасних СМЯ
35. Методи інжинірингу якості
36. Логістичні основи управління якістю
37. Американська модель стратегічного прориву щодо вдосконалення якості
38. Японська школа менеджменту якості
39. Європейська модель СМЯ
40. Порядок проведення сертифікаційного аудиту.

\*Індивідуальні завдання виконуються на прикладі підприємств будівельної індустрії та суміжних галузей виробництва

#### **Самостійна робота студента\*\*:**

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

- 1.1. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків
- 1.2. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

- 2.1. Термінологія в галузі управління якістю та систем якості
- 2.2. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів та послуг

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

- 3.1. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації (успішні приклади)
- 3.2. Колективна участь у вдосконаленні діяльності (успішні приклади)

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

- 4.1. Досягнення та недоліки національних систем якості
- 4.2. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні

Тема 5. Міжнародний досвід управління якістю

- 5.1. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки
- 5.2. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України

Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)

- 6.1. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності
- 6.2. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні

Тема 7. Системний підхід до проблеми управління якістю

- 7.1. Моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера-Сітинга, модель Джурана

Тема 8. Система якості в стандартах ISO серії 9000

- 8.1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004
- 8.2. Аналіз вимог стандартів: ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011

Тема 9. Загальні підходи та методи роботи з якості

Тема 10. Економічні та правові аспекти управління якістю

- 10.1. Правові основи управління якістю продукції

Тема 11. Сертифікація систем якості

11.1. Оформлення результатів перевірки системи якості виробництва

Тема 12. Аудит якості

12.1. Стандарти ISO серії 10011

\*\*Теми самостійної роботи вивчаються на прикладі підприємств будівельної індустрії та суміжних галузей виробництва

### 17) Оцінювання знань студентів

Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

#### ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою для заліку	Рівень засвоєння дисципліни
90 – 100	<b>A</b>	зараховано	Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
82-89	<b>B</b>		Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
74-81	<b>C</b>		Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
64-73	<b>D</b>		Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-63	<b>E</b>		Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	<b>FX</b>		не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	не зараховано з повторним вивченням дисципліни	Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

**18) Основна література:**

1. Бичківський Р. Управління якістю [Текст]: навч. посібник. /Бичківський Р. - Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. - 329 с.
2. Боженко, Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції [Текст]: навчальний посібник / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. – Львів : Афіша, 2001. – 176 с
3. Управління якістю [Текст] : підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. - 215 с.
4. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості [Текст]: підручник для студентів ВНЗ / О. І. Момот. - К: ЦУЛ, 2007. – 368 с.
5. Шаповал М. І. Менеджмент якості [Текст]: підручник / М. І. Шаповал. – Київ : Знання, 2006. – 471 с.

**19) Додаткова література:**

1. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю [Текст]: навчальний посібник /Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко.– Київ: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
2. Лойко Д. П. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченнікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.
3. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості [Текст]: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
4. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
5. Управління якістю [Текст]: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.
6. Управління якістю [Текст] : навч. посібник / В. Б. Захожай [та ін.]; ред. : В. Б. Захожай. - К. : Персонал, 2011. - 936 с.: іл.

Методичні роботи

<http://org2.knuba.edu.ua/>

Інформаційні ресурси

1. <http://www.iso.ch>2. <http://www.udc.com.ua>3. <http://www.management.com.ua>4. <http://www.dstu.gov.ua>5. <http://library.knuba.edu.ua>**20) Робоче навантаження студента, необхідне для досягнення результатів навчання**

№	Форма занять	Кількість годин аудиторні/ СРС
1.	Лекція	18 (18 - заочн.) / 84 (84 - заочн.)
2.	Практичне заняття	18 (18 - заочн.) / 84 (84 - заочн.)
3.	Лабораторні заняття	-
4.	КП/КР/РГР/ Контр.роб.	Контрольна робота /12 (12-заочн.)
5.	Форма контролю	Залік /2 (2-заочн.)
	Всього годин	120 (120 - заочн.) / 84 (84 - заочн.)

**22) Сума всіх годин:**

120 (120 - заочн.)

**23) Загальна кількість кредитів ECTS**

4,0 (4,0 - заочн.)

**24) Кількість годин (кредитів ECTS) аудиторного навантаження:**

36 (36 - заочн.)

**25) Кількість годин (кредитів ECTS) СРС, забезпечених навчальним планом:**

84 (84 - заочн.)

**Затверджено:**

.....  
(дата і підпис розробника).....  
(підпис завідувача кафедрою)