

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»

Факультет/інститут економічний

Кафедра менеджменту і маркетингу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Освітня програма Маркетинг

Спеціальність 075 Маркетинг

Галузь знань 07 Управління і адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

м. Івано-Франківськ - 2019

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання (компетентності)
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Управління якістю
Викладач (-і)	к.е.н., доц. Мацола С.М.
Контактний телефон викладача	+38(095)716 72 49
E-mail викладача	solomiia.matsola@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний, заочний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ECTS
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua
Консультації	Очні консультації: згідно розкладу консультацій
2. Анотація до курсу	
<p><i>Дисципліна вільного вибору студента «Управління якістю» є важливою освітньою компонентою при підготовці фахівців з маркетингу та націлена на оволодіння студентами теоретичними знаннями щодо особливостей управління якістю на рівні підприємства, змісту і послідовності стадій формування якості продукції, порядку побудови системи управління якістю, змісту факторів, що обумовлюють якість продукції та елементів системи управління якістю, переліку документів для функціонування системи управління якістю, вітчизняного і міжнародного досвіду з управління якістю, класифікації витрат на якість, зміст положень філософії якості, процесного і системного менеджменту, змісту положень Міжнародного стандарту ISO-9001 «Системи управління якістю. Вимоги». Знання в системі менеджменту якості набувають важливого значення і тому, що значна кількість вітчизняних підприємств функціонує на міжнародному ринку, що вимагає розуміння міжнародних стандартів та вимог з безпеки та якості продукції, для забезпечення її конкурентоспроможності.</i></p>	
3. Мета та цілі курсу	
<p><i>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.</i></p> <p><i>Після вивчення дисципліни студент повинен знати:</i> термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості; правове забезпечення управління якістю.</p> <p><i>Після вивчення дисципліни студент повинен уміти:</i> 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.</p>	
4. Результати навчання (компетентності)	
<p>Програмні компетентності</p> <p>ІК. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми в сфері маркетингу в професійній діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.</p> <p>ЗК1. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>ЗК3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.</p> <p>СК 6. Здатність обирати і застосовувати ефективні засоби управління маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта на рівні організації, підрозділу, групи, мережі.</p> <p>СК 9. Здатність аналізувати, розробляти, планувати, та здійснювати практичну реалізацію й контроль ефективності комплексу рекламних заходів, спрямованих на досягнення конкретних маркетингових цілей.</p>	

Результати навчання

ПРН 6. Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб'єкта на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.

ПРН 8. Використовувати методи міжособистісної комунікації в ході вирішення колективних задач, ведення переговорів, наукових дискусій у сфері маркетингу

ПРН 10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів

5. Організація навчання курсу

Обсяг курсу – 180 год

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	28
практичні	32
самостійна робота	120

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
III	075 Маркетинг	перший	вибірковий

Тематика курсу

Тема, план	Форма заняття	Література	Завдання, год	Вага оцінки	Термін виконання
<p>Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики</p> <p>Сутність поняття «якість». Якість як чинник конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання. Якість і задоволеність споживача. Якість у виробництві (цінність, вартість, надійність, стандартизація). «Петля якості». Показники якості продукції. Правові аспекти забезпечення якості</p>	Лекція, практичне заняття	[2,3,4,5,8,9]	Опрацювати лекційний матеріал. Пройти тестування до теми	5 бали	До наступного заняття за розкладом
<p>Тема 2. Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю.</p> <p>Становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту. Формування систем управління якістю на вітчизняних підприємствах, їх переваги та недоліки. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи. «Гуру» в області менеджменту якості та їх внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості. Програма управління якістю Е.Демінга: принципи, функції, етапи аналізу та вдосконалення системи управління якістю.</p>	Лекція, практичне заняття	[3,4,6,8,19,20,21,22]	Опрацювати лекційний матеріал. Пройти тестування до теми	5 балів	До наступного заняття за розкладом

<p>Тема 3. Концепція Всезагального менеджменту якості (TQM) Основні положення концепції TQM. Концептуальне розуміння всезагального управління якістю (TQM). Базові принципи TQM. Методи і засоби TQM. Сучасні принципи менеджменту якості. Відмінності моделі управління організацією, що заснована на використанні ідей TQM від традиційної моделі управління. Роль вищого керівництва при впровадженні ідей TQM.</p>	<p>Лекція, практичне заняття</p>	<p>[1,2,3,7, 23]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до практичного заняття</p>	<p>5 балів</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>
<p>Тема 4. Побудова системи управління якістю у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000 Елементи системи управління якістю, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000. Етапи побудови системи управління якістю. Послідовність етапів розробки системи управління якістю. Розвиток організаційної моделі управління підприємством. Алгоритм опису процесів підприємства. Склад функцій стратегічного та оперативного управління якістю. Місце служби якості в організаційній структурі підприємства. Документування системи управління якістю. Структура документації. Місце і роль політики в області якості в діяльності підприємства. Зміст політики якості. Чинники, що впливають на формування політики в сфері якості. Склад документів, що відображають зміст політики та стратегії якості підприємства. Порядок розробки настанов з якості. Внутрішні стандарти підприємства та вимоги до їх розробки.</p>	<p>Лекція, практичне заняття</p>	<p>[1,2,3,8, 25,26,27, 34,35]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до практичного заняття, розв'язати задачі</p>	<p>5 балів</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>
<p>Тема 5. Інструменти управління якістю Класифікація методів інструментів управління якістю. Інструменти управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма (“дерево рішень”), матрична</p>	<p>Лекція, практичне заняття</p>	<p>[2,3,4,5, 12,15]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, Пройти тестування до теми</p>	<p>5 балів</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>

<p>діаграма, стрілкова діаграма, діаграма процесу (маршрутна карта). Функція «втрат» Т.Тагуті. Метод FMEA-аналізу. Статистичні методи оцінки і контролю якості. Поняття та види контролю якості. Призначення та сфери застосування методів статистичного аналізу в системі управлінні якістю. Статистичний приймальний контроль, його ціль і задачі. Методологія «шість сигм». Основні ідеї методології «Шість сигм».</p>					
<p>Тема 6. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю Лідерство як один із важливіших принципів менеджменту якості. Напрямки зміни організаційної культури підприємств. Розуміння ролі вищого керівництва підприємства при впровадженні ідей TQM. Командний підхід у прийнятті рішень. Підбір складу команди та ролі в команді. Етапи розвитку команди в системі управління якістю. Міжособистісне спілкування. Гуртки якості. Розвиток персоналу в системі управління якістю. Активізація людського чинника і особливості управління персоналом в порівнянні з традиційними підходами. Управління знаннями в компанії.</p>	<p>Лекція, практичне заняття</p>	<p>[1,2,3,5, 27,28,29]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, Пройти тестування до теми</p>	<p>5 балів</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>
<p>Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій Формування систем управління якістю. Особливості створення та функціонування систем управління якістю на промислових підприємствах. Впровадження та розвиток систем управління якістю в сервісних організаціях. Переваги та недоліки впровадження міжнародних стандартів якості. Перспективи впровадження міжнародних</p>	<p>Лекція, практичне заняття</p>	<p>[5,6,9,11]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, Пройти тестування до теми</p>	<p>4 бали</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>

стандартів на вітчизняних підприємствах. Шляхи подолання опору організаційним змінам. Можливості та перешкоди на шляху засвоєння принципів філософії TQM.					
Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства. 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. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні	Лекція, практичне заняття	[5,6,7,10,12]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до практичного заняття	4 бали	До наступного заняття за розкладом
Тема 9. Аудит якості. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості	Лекція, практичне заняття	[4,6,8,9,12,16,17]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до практичного заняття	4 бали	До наступного заняття за розкладом
Тема 10. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації Характер і тенденції змін в процесі функціонування і розвитку підприємств у глобальній економіці. Глобальна економіка, її риси та напрямки розвитку. Ключові характеристики глобальної	Лекція, практичне заняття	[3,5,11,14,15,25]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до практичного заняття	4 бали	До наступного заняття за розкладом

<p>економіки. Переваги та недоліки глобалізації. Основні тенденції розвитку національних економік. Вплив процесів глобалізації на Україну та діяльність суб'єктів господарювання в національній економіці.</p> <p>Тенденції якості у XXI столітті. Розвиток організаційних систем: поняття, базові підходи. Тенденції розвитку систем управління якістю: застосування ідей теорії ощадливого виробництва, положень теорії обмежень Е.Голдрата, методології “шість сигм”. Базові положення, цільові орієнтири та умови реалізації на підприємствах даних підходів.</p>					
6. Система оцінювання курсу					
<p>Загальна система оцінювання курсу</p>	<p>100 балів – 50 балів протягом семестру та 50 балів за екзамен</p> <p>“відмінно” – студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, наводить повний обґрунтований розв’язок прикладів та задач, аналізує причинно-наслідкові зв’язки; вільно володіє науковими термінами;</p> <p>“добре” – студент демонструє повні знання навчального матеріалу, але допускає незначні пропуски фактичного матеріалу, вміє застосувати його до розв’язання конкретних прикладів та задач, у деяких випадках нечітко формулює загалом правильні відповіді, допускає окремі несуттєві помилки та неточності розв’язках;</p> <p>“задовільно” – студент володіє більшою частиною фактичного матеріалу, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповіді, не завжди вміє правильно застосувати набуті знання до розв’язання конкретних прикладів та задач, нечітко, а інколи й невірно формулює основні твердження та причинно-наслідкові зв’язки;</p> <p>“незадовільно” – студент не володіє достатнім рівнем необхідних знань, умінь, навичок, науковими термінами.</p>				
<p>Вимоги до письмової (індивідуальної) роботи</p>	<p>Студент виконує письмову роботу (есе) за тематикою з наведеними питаннями, щодо розкриття основних теоретичних положень теми. В роботі студент повинен розкрити основні аспекти понятійного апарату, застосовуючи енциклопедії та словники, застосувати порівняльний аналіз з іншими практиками, різні методи оцінки та зробити відповідні висновки щодо застосування вивченого на практиці. Обов’язково студент повинен вказати на джерела літератури, якими користувався, по тексту зробити посилання та оформити у відповідності вимог до наукової продукції</p>				
<p>Семінарські заняття</p>	<p>Практичне заняття проводиться з метою формування у студентів умінь і навичок з предмету, вирішення сформульованих завдань, їх перевірка та оцінювання.. За метою і структурою практичні заняття є ланцюжком, який пов’язує теоретичне навчання і навчальну практику з дисципліни, а також передбачає попередній контроль знань студентів. Оцінка за</p>				

	практичне заняття враховується при виставленні підсумкової оцінки з дисципліни
Умови допуску до підсумкового контролю	<ul style="list-style-type: none"> – оцінка за відповіді та тестування під час аудиторних занять (30 балів); – оцінка за індивідуальну письмову роботу (10 балів); – оцінка за самостійну роботу (10 балів).
7. Політика курсу	
<p>- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);</p> <p>- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;</p> <p>- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації».</p> <p>Засвоєння пропущеної теми лекції з поважної причини перевіряється під час складання підсумкового контролю. Пропуск лекції з неповажної причини відпрацьовується студентом відповідно вимог кафедри, що встановлені на засіданні кафедри (співбесіда, реферат тощо).</p> <p>Пропущені практичні заняття, незалежно від причини пропуску, студент відпрацьовує згідно з графіком консультацій Поточні „2”, отримані студентом під час засвоєння відповідної теми на практичному занятті перескладаються викладачеві, який веде заняття до складання підсумкового контролю з обов'язковою відміткою у журналі обліку роботи академічних груп.</p>	
8. Рекомендована література	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Україна. Закон. "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів" №771/97- ВР, поточна редакція від 16.01.2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /771/97-%D0%B2%D1%80 2. Заплотинський Б.А. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. / Б.А. Заплотинський, В.М. Тупкало. – К. : ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с. 3. Білецький Е. В Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с. 4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с 5. Шаповал М. І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / М. І. Шаповал. – Київ, 2007. – 471 с. 6. Савуляк В. В. Управління якістю продукції [Електронний ресурс] : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с. 7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Підручник для вузів / О.І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 366 с. 8. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с. 9. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. 10. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. / Н. О. Машта, О. П. Бенчук, Г. П. Бенчук [etal.]. – Рівне : О. Зень, 2015. – 388 с 11. Управління якістю: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. – 2е вид. – Львів : Магнолія 2010. – 336 с 12. Бочарова О.В. Управління безпечністю товарів: підручник / О.В. Бочарова; Одес. нац. екон. ун-т. – Одеса: Атлант, 2014. – 376 с 13. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості / О. О. Крикун // ж. Економіка та суспільство. Мукачівський державний університет – Мукачево, Випуск № 7, грудень, 2016. – С. 378-384. 14. 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.. 15. Бойко Н. Міжнародні стандарти системи менеджменту якості освіти та їх адаптація до навчального процесу / Н. Бойко // Нова парадигма. - 2015. - Вип. 127. - С. 244-246. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nopa_2015_127_36 	

16. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
17. Зенкін А.С. Особливості процесу прийняття рішень в системі менеджменту якості підприємства / А.С. Зенкін, В.О. Годік, П.В. Іванов // Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія. - 2011. - Вип. 8. - С. 68-71. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Upsal_2011_8_19.
18. Зяйлик М. Ф. Процесний підхід до менеджменту якості / М. Ф. Зяйлик, О. І. Вівчар // Інноваційна економіка. - 2013. - № 1. - С. 191-194. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_47
19. Деминг Эдвардс Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Эдвардс Деминг – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://bit.ly/1M18IDJ>
20. Исикава К. Японские методы управления качеством: сокр. пер. с англ. / К. Исикава Под. ред. А.В. Гличева. – М.: Экономика, 1988. – 215 с
21. Деминг Э. Лекция перед японскими менеджерами в 1950 г. / Э. Деминг // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10. – С. 24 – 29.
22. Фейгейбаум.А. Контроль качества продукции /А.Фейгейбаум. – М.: Экономика, 1986. – 471с.
23. Джордж С. Всеобщее управление качеством (TQM) – СПб.: "Виктория плюс", 2002. – 256 с.
24. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. –Режим доступу : http://online.budstandart.com.ua/catalog/doc-page?id_doc=64013
25. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
26. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
27. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html
28. <http://www.ukrindnc.org.ua/> – Офіційний сайт ДП «Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»
29. <http://www.ukrcsm.kiev.ua/> – Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт».
30. <http://www.dndi-systema.lviv.ua/> – Сайт ДП «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»).
31. <http://www.162.com.ua/> – Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів.
32. http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat_id=188218 – Технічний департамент Міністерства економічного розвитку і торгівлі.
33. <http://www.dssu.gov.ua/> –ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” URL: <http://www.iso.org>.
34. ISO 9001:2016. “Quality management system – Requirements” URL: <http://www.iso.org>.
35. Офіційний веб-сайт ISO. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.iso.org/home.htm>
36. Офіційний веб-сайт CEN. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://standards.ctn.ua/>
37. Центр сертифікації. - [Електронний ресурс].- Режим доступу: www.sertifcentr.vinnit

Викладач _____

Мацола С.М.