

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. декана факультету економіки
та управління

Андрій КОЦУР

« 29 » 09 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-педагогічної
роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 29 » 09 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 29 » 09 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни

“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

ступінь вищої освіти – магістр

галузь знань - 07 Управління та адміністрування

спеціальність - 073 Менеджмент

освітньо- професійна програма - «Менеджмент»

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС	Тренінг (год.)	СРС	Разом	Залік (сем.)
Денна	1	2	30	15	5	4	66	120	2
Заочна	1	2,3	8	4			108	120	3

Тернопіль – 2023

Робочу програму склала:

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу **Тамара ПОПОВИЧ**



Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, протокол № 5 від 26.09. 2023р.

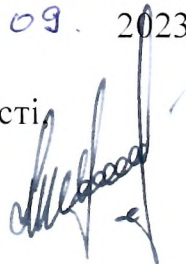
Завідувач кафедри,
д-р екон.наук., проф..



Михайло ШКІЛЬНЯК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 073 «Менеджмент», протокол № 2 від 29.09. 2023р.

Голова групи забезпечення спеціальності,
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Гарант ОПП,
д-р екон. наук, професор



Руслан АВГУСТИН

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСИЦПЛІНИ “ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ “ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ”

Дисципліна – Управління якістю	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 4	Галузі знань 07 " Управління та адміністрування"	Статус дисципліни: Вибіркова Мова навчання : українська
Кількість залікових модулів - 3	Спеціальності: 073 "Менеджмент" <i>Ступінь вищої освіти</i> «Менеджмент»	Рік підготовки: <i>Денна – 1</i> <i>Заочна – 2</i> Семестр: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 3,4</i>
Кількість змістових модулів - 2	Ступінь вищої освіти - магістр	Лекції <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 15 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин - 120		Самостійна робота: <i>Денна – 70 год. (з них, 4 год. - тренінг);</i> <i>Заочна –108 год.</i> Індивідуальна робота <i>Денна – 5 год.</i>
Тижневих годин : Денна форма навчання 2 семестр - 8 год., з них аудиторних – 3 год.		Вид підсумкового контролю - залік

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення дисципліни "Управління якістю" є набуття системи знань з теорії, методології, методики та організаційних основ управління якістю, впровадження систем управління якістю в діяльність організацій; вивчення практики управління якістю в зарубіжних країнах; освоєння технік та методик побудови і впровадження систем управління якістю (СУЯ) в різних типах установах і організацій відповідно до вимог міжнародних

стандартів ISO серії 9000 та TQM; формування в майбутніх фахівців навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищення вимог до якості.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Головні завдання дисципліни полягають у вивченні

- сутності, завдань, напрямків та зарубіжного досвіду використання системи управління якістю в організації;
- теоретичних та практичних основ використання міжнародних стандартів ISO 9000 і TQM в діяльність організацій різних типів; методологічних основ та засобів управління якістю в установах і організаціях; визначення критеріїв якості товарів, послуг і робіт.

2.3. Вивчення дисципліни зорієнтовано на отримання здатностей щодо уміння:

використовувати сучасні концепції та теорії з систем якості для вирішення управлінських завдань діяльності організації, уміння визначати цілі якості та вибудовувати політику якості;

розробляти та впроваджувати системи управління якістю в діяльність різних типів організацій, з метою розв'язання проблем підвищення якості;

оцінювати витрати на якість та володіти методами прийняття рішень щодо їх оптимізації;

обґрунтовувати рішення щодо підвищення ефективності функціонування систем якості та організовувати і проводити аудит якості процесів в організації.

Результати навчання, здобуті під час вивчення дисципліни “Управління якістю”, дозволяють студентам в процесі професійної реалізації:

демонструвати системні знання з міжнародної і вітчизняної практики управління якістю;

бути здатним розробляти і впроваджувати в діяльність організації систему управління якістю на засадах і принципах МС ISO 9000 та забезпечувати її ефективне функціонування;

вибудовувати процесні моделі в управління організацією та управлінні якістю;

розробляти політику якості та встановлювати цілі якості;

здійснювати аудит якості та управляти витратами на якість.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

Дисципліна „Управління якістю” включає два змістових модулі.

Змістовий модуль 1. Теоретико-методичні засади системи управління якістю.

Тема 1. Теоретичні засади управління якістю.

Проблеми якості на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості продукції з ефективністю розвитку національної економіки.

Якість як об'єкт управління. Показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості. Індикатори якості. Чинники, які впливають на якість. Зміст та завдання управління якістю.

Еволюція підходів до управління якістю. Основні етапи розвитку менеджменту якості. Практика впровадження систем управління якістю (СУЯ) в зарубіжних країнах.

Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.

Література: [1-12;13-19].

Тема 2. Система управління якістю

Системний підхід до проблем управління якістю. Поняття системи управління якістю. Складові системи управління якістю. Функції та принципи управління якістю. Процесний підхід в системі управління якістю.

Основні концепції та моделі управління якістю: концепція TQM (Total Quality Management); система міжнародних стандартів ISO; QFD – технології (метод розгортання функцій якості); моделі ощадливого виробництва (Lean Production); моделі ділової досконалості; система TPM (Total Productive Maintenance), метод перспективного планування якості продукції (Advanced Product Quality Planning APQP), система ДЖИТ (JIT – Just in time); концепції постійних покращень (KAIZEN, KAIRYO); концепція "Шість сигм" ("Six Sigma"); система "20 ключів удосконалення бізнесу".

Література: [1-12;13-19].

Тема 3. Інституційне забезпечення системи управління якістю

Міжнародна система стандартів ISO9000, концепції TQM. Європейські моделі досконалості (EFQM), Міжнародна система рейтингу якості; концепція «шість сигм». Національні політики якості. Інституційне забезпечення СУЯ в Україні. Державний захист споживачів та забезпечення безпеки товарів і послуг.

Організаційне забезпечення впровадження СУЯ: Система державних органів управління якістю: функції і завдання Української асоціації якості та Держспоживстандарту України щодо впровадження і підтримання СУЯ. Діяльність громадських організацій щодо контролю за якістю і безпекою товарів і послуг. Міжнародні організації в забезпеченні СУЯ. Міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.

Література: [1-12;20-28].

Тема 4. Методи управління якістю

Класифікація методів управління якістю та їхня загальна характеристика: класичні методи; методи статистичного аналізу та контролю якості; сучасні інструменти управління якістю: аутсорсинг; бенчмаркінг; ре інжиніринг; комплексні інструменти і методології управління якістю методи, об'єднані за об'єктом впливу: економічні; організаційно-розпорядчі (адміністративні); інженерно-технологічні; соціально-психологічні.

Статистичні методи контролю за якістю та їх характеристика: контрольні листки; діаграма Парето; причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісикави); діаграми розсіювання; гістограми; контрольні карти; стратифікація

Інструменти управління поліпшенням якості: діаграма спорідненості; діаграма зв'язку; деревовидна діаграма; матрична діаграма (таблиця якості); стрілочна діаграма; карта технологічного процесу; матриця пріоритетів

Структурування функцій якості.

Література: [1-12].

Тема 5. Економічні аспекти управління якістю.

Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. Модель установлення оптимальної ціни якості. Класифікація витрат на якість. Витрати відповідності і невідповідності. Визначення витрат на якість і аналіз їхньої структури. Методи обліку витрат на якість: метод управління витратами на якість; метод калькуляції витрат, пов'язаними з процесами; метод визначення витрат через низьку якість.

Методи аналізу витрат на якість продукції: функціонально-вартісний аналіз; кореляційно-регресійний аналіз; індексний метод; метод бальної оцінки; методи технічного нормування, аналітичний метод.

Ефективність та результативність систем управління якістю. Методи оцінювання.

Література: [1-12].

Змістовий модуль 2. Практика побудови та забезпечення ефективного функціонування СУЯ в організації

Тема 6. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.

Основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю за принципами МС ISO 9001:2015. Процедури розроблення та впровадження СУЯ в управлінську діяльність.

Процесний підхід в системі управління якістю: класифікація процесів, опис процесів, побудова процесів. Документування процесів систем управління якістю в організації.

Оцінка контексту організації: виявлення впливу зовнішніх і внутрішніх чинників на наміри, стратегію розвитку та результативність роботи організації; моніторинг та аналіз відповідної інформації; розуміння потреб зацікавлених сторін.

Впровадження ризикоорієнтованого мислення в процесі управління якістю: визначення ризиків і можливостей; вироблення заходів реагування на ризики.

Формування політики та цілей в сфері якості. Базові положення її підготовки. Актуалізація цілей та підтримка політики якості.

Організаційне забезпечення функціонування та розвитку системи управління якістю в організації.

Ресурсна підтримка впровадження СУЯ в організації.

Управління документованою інформацією в процесі розроблення СУЯ. Основні завдання документування. Типи та рівні документів. Актуалізація інформації.

Оцінка показників діяльності організації в процесі впровадження СУЯ: моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінка. Аналіз з боку керівництва та прийняття рішень на підставі фактів.

Управління невідповідною продукцією та корегувальні заходи. Аналіз невідповідностей та усунення причин виникнення невідповідностей.

Управління постійними покращаннями та удосконаленнями.

Література: [1-12].

Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій

Основні засади якісного управління в органах влади згідно вимог ISO 9001. Принципи управління якістю в ОБВ. Елементи СУЯ в ОБВ. Критерії та характеристики якості адміністративних послуг. Критерії оцінювання якості адміністративних послуг. Функціональне обстеження та аналіз функції ОБВ як умова підвищення якості адміністративних послуг. Принципи поліпшення системи управління якістю у ОБВ згідно вимог ISO 9001:2015.

Побудова СУЯ в освітніх закладах: критерії та стандарти якості освітніх послуг, методи управління процесами підвищення якості надання освітніх послуг, ліцензування та акредитація освітніх установ, оцінювання якості знань та підготовки в навчальних закладах.

Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я. Якість медичних послуг як умова забезпечення якості життя. Необхідність та переваги застосування МС ISO серії 9000 в медичній практиці. Державний контроль якості надання медичних послуг: акредитація медичних закладів; ліцензування медичної діяльності; стандартизація медичних послуг. Критерії та показники якості медичних послуг: якість структури; якість ресурсів (матеріально-технічна база, оснащення, кадровий потенціал); якість процесу надання медичної послуги (дотримання медичних технологій: діагностичних, лікувальних, профілактичних і реабілітаційних заходів); якість результату (оцінка результатів діяльності). Відповідальність за дефекти надання медичної допомоги, медичних послуг, порушення прав споживачів медичних послуг.

Література: [1-12]

Тема 8. Сертифікація систем управління якістю

Державна система стандартизації: правове забезпечення, органи сертифікації, процедури, об'єкти сертифікації. Основні принципи проведення сертифікації СУЯ. Етапи проведення сертифікації. Реєстр систем управління якістю, його структура і функції. Сертифікація, атестація, надання відповідності та експертиза товарів і послуг. Організація робіт із сертифікації.

Міжнародна система сертифікації СУЯ. Модульні підходи до оцінювання відповідності. Ідентифікація товарів і послуг. Система державного контролю безпеки товарів.

Література: [1-12].

Тема 9. Аудит якості

Поняття аудиту якості. Аудит системи управління якістю. Типи аудиторських перевірок, їх характеристика. Організація аудиту якості. Формування програми аудиту. Достовірність та результатів оцінювання. Корегувальні та упереджувальні заходи. Оцінка виконання заходів з підвищення якості в організації.

Література: [1-12].

4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ З ДИСЦИПЛІНИ “УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

Денна форма навчання

	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	ІРС	Тренінг	СРС	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Теоретико-методичні засади системи управління якістю						
Тема 1. Теоретичні засади управління якістю.	2	1			6	Тести Опитування
Тема 2. Система управління якістю	2	1			6	Тести Опитування
Тема 3. Інституційне забезпечення системи управління якістю	2		1		6	Тести Опитування
Тема 4. Методи управління якістю.	4	2			6	Тести Опитування
Тема 5. Економічні аспекти управління якістю	4	2	1		6	Тести Опитування
Заліковий модуль 1						Самостійна робота
Змістовий модуль 2. Практика побудови та забезпечення ефективного функціонування СУЯ в організації						
Тема 6. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000	6,0	2,0	1		10	Тести Опитування
Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій	6,0	4,0	1		10	Тести Опитування
Тема 8. Процедура сертифікації систем управління якістю	2,0	2,0			10	Тести Опитування
Тема 9. Аудит якості	4,0	1,0	1		6	Тести Опитування
Заліковий модуль 2						Контрольна робота
Заліковий модуль 3						КПІ32
ВСЬОГО	30	15	5	4	66	

Заочна форма навчання

	Кількість годин		
	Лекції	Практичні	СРС
Змістовий модуль 1. Теоретико-методичні засади системи управління якістю			
Тема 1. Теоретичні засади управління якістю.	1,0	1,0	10
Тема 2. Система управління якістю	1,0		10
Тема 3. Інституційне забезпечення системи управління якістю	1,0		10
Тема 4. Методи управління якістю	1,0	1,0	10
Тема 5. Економічні аспекти управління якістю	1,0	1,0	10
Змістовий модуль 2. Практика побудови та забезпечення ефективного функціонування СУЯ в різних типах організацій			
Тема 6. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000	1,0	1,0	10
Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій	1,0		20
Тема 8. Процедура сертифікації систем управління якістю	0,5		18
Тема 9. Аудит якості	0,5		10
ВСЬОГО	8	2	108

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1 (2 год.)

Тема. Теоретичні засади управління якістю

Тема. Система управління якістю.

Мета. Засвоєння теоретичних знань та набуття практичних умінь розрахунку показників та рівня якості, застосування процесного підходу та функціональних механізмів управління якістю в організації.

1. Обговорення питань теми:

1. Поняття якості та чинники, які на неї впливають.

2. Показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості.

3. Зміст та завдання управління якістю. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю.

4. Функції та принципи управління якістю.

5. Процесний підхід в системі управління якістю.

6. Еволюція розвитку систем управління якістю.

2. Дискусійне обговорення проблем управління якістю.

3. Тренінгова вправа № 1,3 [6, с. 293], практичні завдання № 1-3 [6, с. 299-300].

Література: [1-12;13-19]

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2 (2год.)

Тема . Методологічні основи управління якістю в організації

Мета. *Набуття практичних умінь використання методичного інструментарію управління якістю та застосування статистичних методів аналізу і контролю за якістю.*

1. Обговорення питань теми

1. Класифікація методів управління якістю та їхня загальна характеристика
2. Статистичні методи контролю за якістю
3. Інструменти управління поліпшенням якості
4. Структурування функцій якості.

2. Програмований контроль.

3. Тренінгова вправа № 2 [6, с. 295], практичні завдання № 9-10 [6, с. 304-305].

Література: [1-12;13-19]

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3 (2 год.)

Тема . Економічні аспекти управління якістю

Мета. *Набуття практичних умінь використання інструментарію аналізу витрат на якість та застосування сучасних методів оцінювання ефективності СУЯ.*

1.Обговорення питань теми.

1. Економічна оцінка витрат на якість.
2. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість
3. Управління витратами на якість.
4. Оцінка соціально-економічної ефективності систем управління якістю

2. Програмований контроль.

3. Тренінгова вправа № 4 [6, с. 297], практичні завдання № 4-5 [6, с. 300-301].

Література: [1-12;13-19]

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4 (2 год.)

Тема. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000

Мета. *Набуття практичних навиків розроблення та провадження СУЯ в діяльність організації відповідно до вимог міжнародних стандартів якості ISO*

1. Обговорення питань теми.

1. Основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю.
2. Формування політики та цілей в сфері якості.
- 3 Документування процесів систем управління якістю в організації.
4. Аудит системи управління якістю.
5. Організаційне забезпечення функціонування та розвитку системи управління якістю в організації.

2. Програмований контроль.

3. Розв'язування практичних завдань № 5,10,14 [6, с.297, 304,309].

Література: [1-12;13-19]

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5-6 (4год.)

Тема. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій

Мета. *Набуття практичних навиків побудови СУЯ в органах влади, закладах освіти та охорони здоров'я та вироблення практичних підходів до управління процесами підвищення якості надання послуг освіти та охорони здоров'я.*

1. Обговорення питань теми.

1. Сутність, завдання та принципи управління якістю в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування в контексті вимог міжнародних стандартів ISO.
2. Критерії оцінювання якості управлінських послуг. Управління процесами надання якісних управлінських послуг.
3. Складові системи управління якістю в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та основні вимоги до її побудови.
4. Якість освіти: зміст, критерії та процеси забезпечення. Системи оцінювання якості освіти.
5. Управління процесами підвищення якості освітніх послуг.
6. Державна політика підвищення якості надання освітніх послуг. Державний контроль якості освіти.
7. Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я.
8. Порядок та процедура сертифікації систем управління якістю.

2. Програмований контроль.

3. Розв'язування практичних завдань № 7,9,10,11,13 [6, с.298,299, 305,308].

Література: [1-12;13-19]

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7-8 (3год.)

Тема. Порядок та процедура сертифікації систем управління якістю

Тема. Аудит якості.

Мета. *Набуття практичних навиків з організації сертифікації систем управління якістю та проведення аудиту якості.*

1. Обговорення питань теми.

1. Основні принципи та організація робіт з проведення сертифікації СУЯ. Етапи проведення сертифікації.
2. Організація процедури аудиту якості. Формування програми аудиту.
3. Достовірність та результатів оцінювання.
4. Оцінка виконання заходів з підвищення якості в організації.

2. Програмований контроль.

3. Розв'язування практичних завдань.

Література: [1-12;13-19]

6. КОМПЛЕКСНЕ ПРАКТИЧНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ "УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ"

Для закріплення отриманих теоретичних знань та набуття навичок практичного застосування основних прийомів аналізу і контролю в системі управління якістю в установах та організаціях, студенти виконують комплексне практичне індивідуальне завдання .

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) з дисципліни "Управління якістю" є формою наскрізних практичних завдань, виконання яких потребує засвоєння змісту конкретних тем з дисципліни та отримання навиків використання набутих знань шляхом проведення певних розрахункових завдань.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни виконується самостійно кожним студентом (за обраним варіантом) і охоплює усі основні теми дисципліни. Виконання КПЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту. КПЗ оцінюється за 100-бальною шкалою і складає 20% підсумкового балу з дисципліни.

КПЗ з дисципліни "Управління якістю" складається із двох частин: теоретичної та практичної.

Теоретична частина зорієнтована на закріплення отриманих знань з дисципліни і передбачає аналітичну оцінку проблем та проведення порівняльних характеристик з питань управління якістю в організаціях за запропонованими варіантами:

Варіант 1. Здійсніть порівняльну характеристику принципів управління якістю Е.Демінга та сучасних принципів СУЯ, визначених міжнародним стандартом ISO 9000:2015. Визначити спільні та відмінні риси

Варіант 2. Визначте особливості та охарактеризувати специфічні ознаки японського, американського та європейського підходів до управління якістю.

Варіант 3. Здійсніть порівняльну характеристику трьох відомих премій з якості (японської премії за якість Е.Демінга, американської нагороди в галузі якості Малколма Болдріджа, Європейської нагороди за якість) за такими ознаками: *критерії якості; моделі оцінки результатів; сфера використання, умови надання.* Порівняйте з системою преміювання якості в Україні "100 кращих товарів України".

Варіант 5. Опишіть процедуру та наведіть етапи проведення стратифікації якості продукції. Охарактеризуйте умови та визначте основні сфери її застосування.

Варіант 6 Наведіть та опишіть процедуру побудови діаграм розсіювання. Охарактеризуйте умови та визначте основні сфери їх застосування.

Варіант 7. Охарактеризуйте процедуру побудови контрольних карт. Визначте умови та основні сфери їх застосування.

Варіант 8. Наведіть та опишіть процедуру побудови гістограм. Охарактеризуйте умови та визначте основні сфери її застосування.

Варіант 9. Наведіть та опишіть процедуру побудови та умови використання в управлінні якістю *діаграми спорідненості.* Охарактеризуйте умови та визначте основні сфери її застосування

Варіант 10. Охарактеризуйте процедуру побудови та умови використання в управлінні якістю *діаграми зв'язку.* Опишіть переваги її застосування.

Варіант 11. Охарактеризуйте процедуру побудови та умови використання в управлінні якістю *деревовидної діаграми.* Опишіть переваги її застосування.

Варіант 12. Охарактеризуйте процедуру побудови та умови використання в управлінні якістю *матричної діаграми (таблиць якості).* Опишіть переваги її застосування.

Варіант 13. Охарактеризуйте процедуру побудови та умови використання в управлінні якістю *стрілкової діаграми*. Опишіть переваги її застосування.

Варіант 14. Охарактеризуйте процедуру побудови та умови використання в управлінні якістю *карти технологічного процесу*. Визначте переважачі сфери їх застосування.

Варіант 15. Охарактеризуйте "петлю якості". Схематично відобразіть основні взаємозв'язки в системі управління якістю

Варіант 16. Обґрунтуйте необхідність дотримання основних принципів системи управління якістю. Вкажіть на проблематику їх дотримання в практиці вітчизняних виробників.

Варіант 17. Охарактеризуйте основні вимоги до системи управління якістю, закладених в ISO 9000 та визначте критерії ефективності її впровадження.

Варіант 18. Поясніть та обґрунтуйте твердження: "якість є багатоаспектним, динамічним та відносним поняттям".

Варіант 19. Поясніть, в чому полягають відмінності в поняттях якості та цінності товару у виробника та споживача. Змодельуйте ці відмінності графічно.

Варіант 20. Охарактеризуйте зміст та види витрат на якість. Визначте основні методи їх оцінки.

Варіант 21. Обґрунтуйте необхідність впровадження в діяльність підприємств (організацій) інтегрованих систем управління. Вкажіть на основні ознаки інтегрованості систем управління в організації.

Варіант 22. Охарактеризуйте основні етапи впровадження системи управління якістю та вкажіть на їх особливості в різних типах організацій (освітніх закладах, охороні здоров'я, органах влади).

Варіант 23. Дайте узагальнену характеристику документуванню процесів впровадження системи управління якістю в організації. Вкажіть на рівні такого документування.

Варіант 24. Наведіть узагальнений алгоритм проведення аудиту якості в організації. Наведіть критерії ефективності аудиту якості.

Варіант 25. Опишіть процес організаційного забезпечення впровадження системи управління якістю в організації.

Варіант 26. Охарактеризуйте процес управління наданням якісних адміністративних послуг в органах влади та вкажіть на критерії, які необхідно запровадити для оцінки їх якості.

Варіант 27. Охарактеризуйте систему внутрішніх і зовнішніх чинників забезпечення якості освіти. Поясніть, від чого залежить якість освітніх послуг.

Варіант 28. Охарактеризуйте функціональну модель системи управління якістю в освітньому закладі.

Варіант 29. Охарактеризуйте критерії якості надання медичної допомоги. Випишіть систему медико-технологічних документів, які регламентують її надання.

Варіант 30. Випишіть та поясніть принципові відмінності між світовою та вітчизняною практикою стандартизації товарів, послуг і робіт.

Практична (розрахункова) частина включає 5 взаємозв'язаних завдань, які є наскрізними та дозволяють отримати професійні навички з впровадження та забезпечення ефективного функціонування систем управління якістю в організаціях різного типу.

Вибір варіанту КПЗ здійснюється за порядковим номером прізвища студента у списку групи в журналі або ж обирається студентом самостійно за його науковими інтересами і не може повторюватися в рамках академічної групи.

Результати виконаних завдань та проведених розрахунків оформляються у вигляді розрахункової частини до отриманого варіанту, виконуються на аркушах формату А4 та змістовно включають розв'язки запропонованих завдань з поясненнями та дотриманням вказаного в методичних вказівках алгоритму виконання.

Обов'язковою умовою виконання КПЗ є використання пакету прикладних програм ПЕОМ для проведення конкретних аналітичних і прогнозних розрахунків показників, графічного відображення основних тенденцій розвитку економічних процесів, побудови діаграм і схем.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

№ п/п	Тематика та зміст самостійної роботи	Форма представлення	Кількість годин	
			ДФН	ЗФН
1.	Опрацювання лекційного матеріалу, законодавчих та нормативних актів, міжнародних та національних стандартів якості, навчальної літератури, спеціальних джерел інформації, незалежних джерел та рекомендацій неурядових аналітичних центрів. Вивчення досвіду управління якістю в зарубіжних країнах. Теми ессе:	Підготовка есе (доповідей, рефератів) з проблемних питань) Презентація	20	108
	1. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю.			
	2. Основні концепції та системи управління якістю.			
	3. Еволюція розвитку систем управління якістю.			
	4. Процесний підхід в системі управління якістю.			
	5. Міжнародна система стандартів якості.			
	6. Міжнародні системи рейтингу якості.			
	7. Європейська модель ділової досконалості			
	8. Національні політики якості.			
	9. Інституційне забезпечення системи управління якістю в Україні.			
	10. Організаційне забезпечення впровадження систем управління якістю в Україні.			
	11. Структура систем управління якістю та загальні вимоги до її побудови.			
	12. Формування політика в галузі управління якістю в організації.			

	13. Економічні проблеми управління якістю.			
	14. Аудит в сфері управління якістю.			
	15. Організація контролю якості.			
	16. Управління витратами на якість.			
	17. Методи управління якістю: їх загальна характеристика, класифікація та сфери застосування.			
	18. Організація контролю якості та підвищення його ефективності.			
	19. Принципи побудови причинно-наслідкової діаграми (діаграми Ісикави) та умови її використання в аналізі якості продукції.			
	20. Принципи побудови діаграми Парето.			
	21. Інструменти управління покращенням якості продукції та послуг.			
	22. Методи оптимізації та проблеми зниження витрат на якість.			
	23. Облік та аналіз витрат на якість.			
	24. Процес побудови систем управління якістю.			
	25. Формування політики та цілей в сфері якості.			
	26. Документування процесів систем управління якістю в організації.			
	27. Аудит систем управління якістю.			
	28. Складові системи управління якістю в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та основні вимоги до її побудови.			
	29. Управління процесами виробництва та надання якісних послуг.			
	30. Якість освіти: зміст, критерії та процеси забезпечення. Системи оцінювання якості освіти.			
	31. Управління процесами підвищення якості освітніх послуг.			
	32. Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я.			
2.	Вивчення механізмів управління якістю. Оволодіння методичним інструментарієм управління якістю, набуття умінь практичного використання набутих знань:	Підготовка спеціальних таблиць, діаграм, графіків, матриць, процесів	10	
3	Виконання комплексного практичного індивідуального завдання	КПЗ	32	
4.	Тренінг з дисципліни	Презентація результатів	4	
	ВСЬОГО		66	138

8. ТРЕНІНГ З ДИСЦИПЛІНИ

Тренінг з дисципліни «Управління якістю» проводиться у навчальному процесі підготовки магістрів з метою вироблення практичних навичок роботи у команді, розвитку здатності прогнозувати поведінку інших учасників та

освоєння методів групової комунікації у вирішенні завдань із реалізації завдань управління якістю.

Організація і порядок проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

Тематика тренінгу.

1. Підвищення ефективності функціонування систем управління якістю в організації.

2. Розподіл відповідальності та повноважень управлінського персоналу щодо усунення причин, які впливають на якість продукції (процесу).

3. Діагностичне самооцінювання діяльності організації в контексті запровадження систем управління якістю.

9. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни “Управління якістю” використовуються наступні методи оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- ✓ стандартизовані тести;
- ✓ поточне опитування;
- ✓ залікове модульне тестування та опитування;
- ✓ аналітичні звіти, доповіді, кейси, есе;
- ✓ розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- ✓ презентації результатів виконання завдань та досліджень;
- ✓ оцінювання результатів КППЗ;
- ✓ розрахункові роботи;
- ✓ ректорська контрольна робота;
- ✓ залік;
- ✓ інші види індивідуальних та групових завдань.

10. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни „Управління якістю” визначається як середньозважена величина, в залежності від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

<i>Заліковий модуль 1</i>	<i>Заліковий модуль 2</i>	<i>Заліковий модуль 3</i>
30%	40%	30%
1. Опитування під час занять (Тема 1-5 по 5 балів) = 25 балів. 2. Виконання управлінських завдань та тренінгових вправ – 20 балів 3. Письмова робота = 55 балів	1. Усне опитування під час заняття (4 теми по 5 балів = 20 балів) 2. Виконання практичних та управлінських завдань – 20 балів 3. Письмова (контрольна) робота = 60 балів	1. Активна участь у тренінгах, презентації = 30 балів. 2. Написання КПЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 40 балів. 3. Захист КПЗ = 30 балів

Шкала оцінювання:

За шкалою ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85-89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни)

11. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1	Мультимедійне забезпечення викладання лекцій. Платформа Moodle.wunu.edu.ua On-line платформи: ZOOM; Google Meet Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: MS Office; телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer Opera Google Chrome. Firefox)	1-9
2.	Електронний варіант опорного конспекту лекцій	1-9
3	Електронний варіант методичних рекомендацій до проведення практичних занять з дисципліни “Управління	4,5,6,9

	якістю” для студентів ОС магістр спец.073 «Менеджмент»	
4	Електронний варіант методичних рекомендацій до виконання КПЗ з дисципліни “Управління якістю” для студентів ОС магістр спец.073 «Менеджмент»	1-9
5	Електронний варіант тестових завдань	1-9

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К. ННІМП ДУТ. 2015. 168 с.
2. Зяйлик М. Ф., Вівчар О. І. Процесний підхід до менеджменту якості . Інноваційна економіка. 2013. № 1. С. 191-194. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_47
3. Капінос Г. І. , Грабовська І. В. .Управління якістю: навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво. 2016. 278 с.
4. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник .К.Видавництво “Центр учбової літератури”. 2007. 368с.
5. Панченко М.О.Управління якістю. Навч.пос. К. ЦУЛ. 2018. 228с.
6. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль, Крок, 2013. 320с.
7. Про підтвердження відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
8. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
9. Костюченко М. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. Частина І. К. Конол, 2019.424с.
10. Управління якістю продукції та послуг. [Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків]. Х. ХТЕІ, 2015. 222 с
11. Управління якістю: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво. 2016. 278 с.
12. Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2013_3_25
13. Crosby P.B. Quality is free. – N.Y., 1979
14. Deming W.E. Quality, Productivity, and Competitive Position – Cambridge, 1982.
15. Druker P.F. What We Can Learn from Japanese Management. – Harvard Business Review. 1971. Vol. 49. N 2. P. 110-122.
16. Evans J., Lindsey W. The Management and Control of Quality. – Minneapolis, 1993
17. Garlin D.A. The Process of Organization and Management // Sloan Management Review. 1998. Vol. 39. N4.
18. Ishicawa K. What is Total Quality Control? – N.Y., 1985.
19. Juran J/M. Made in USA: A Renaissance in Quality // Harvard Business Review. 1993. Vol. 71. N 4

Міжнародні стандарти

20. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” URL: <http://www.iso.org>.

21. ISO 9001:2016. “Quality management system – Requirements” URL: <http://www.iso.org>.

22. ISO 14001:2016 «Системи екологічного менеджменту. Вимоги і керівництво щодо застосування». URL: <http://www.iso.org>.

23. SA 8000:2008 «Social accountability». URL: <http://www.iso.org>.

Національні стандарти

24. ДСТУ ISO 14001:2016 Система управління навколишнім середовищем. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 14001:2004, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

25. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

26. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

27. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України URL: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html

28. ДСТУ ISO 22000:2007 «Система управління безпечністю харчових продуктів» Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. Надано чинності згідно наказу Держспоживстандарту України від 2 квітня 2007 р. № 72 з 2007-08-01 URL: <http://www.uaq.org.ua/>