


|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>СИЛАБУС дисципліни</b><br><b>Управління якістю</b>   |                             |
|   | Ступінь вищої освіти: МАГІСТР   |                             |
|   | Галузь знань: 07 Управління та адміністрування  |                             |
|   | Спеціальність: 073 Менеджмент   |                             |
|   | Освітньо-професійна програма: Менеджмент  |                             |
|   | Консультації:<br>Очні консультації: понеділок: 14-00, ауд. 408.<br>Онлайн-консультації: у viber групі курсу кожного дня з 14 -00 до 18-00 |                             |
|   | Рік навчання: 1; Семестр: 2   |                             |
|   | Кількість кредитів: 5   | Мова викладання: українська |

### Керівник курсу:

кандидат економічних наук, доцент Т.І. Сабецька  
Контактна інформація: sab-tet@ukr.net 80663031224

### Опис 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.

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.

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 управлінні організацією та управлінні якістю;
- розробляти політику якості та встановлювати цілі якості; здійснювати аудит якості та управляти витратами на якість.

## Структура курсу

| Години<br>(лек./сем.) | Тема  | Результати навчання  | Завдання   |
|-----------------------|---|--|--|
| 2/1                   | <b>1. Теоретичні засади управління якістю.</b>                | Знати та демонструвати системні знання з міжнародної і вітчизняної практики управління якістю; уміти визначати, систематизовувати та розраховувати показники якості; здійснювати оцінювання факторів, що впливають на якість управління і діяльність організації та їх ідентифікувати; знати базові функції управління якістю.                                   | Дискусійне обговорення проблем управління якістю.<br>Ессе.   |
| 2/1                   | <b>2. Система управління якістю</b>                           | Мати розуміння системи управління якістю та її складових, визначених МС ІСО; володіти базовими принципами управління якістю; бути здатним використовувати сучасні концепції та теорії з систем якості для вирішення управлінських завдань діяльності організації   | Тренінгова вправа: Експертне оцінювання якості продукції.<br>Презентація результатів роботи                                |
| 3/1                   | <b>3. Інституційне забезпечення системи управління якістю</b> | Знати та вміти застосовувати в практичній діяльності інституційну базу управління якістю, а саме: міжнародні стандарти якості ІСО; концепції TQM; моделі досконалості (EFQM), Міжнародні системи рейтингу якості; національні політики якості. Знати організаційну систему побудови діяльності міжнародних організацій забезпечення якості.                      | Ессе: варіативні підходи до використання стандартів якості в практиці управління   |
| 4/2                   | <b>4. Методи управління якістю.</b>                           | Знати базові методи управління якістю та алгоритми їх реалізації. Володіти методичним інструментарієм управління якістю в організації та вміти їх застосувати в практиці аналізу і контролю за якістю. Вміти здійснювати структурування функцій якості в процесі їх аналізу.   | Тренінг з використання базових методів управління якістю.<br>Презентації результатів роботи.                               |
| 4/2                   | <b>5. Економічні аспекти управління якістю</b>                | Уміти ідентифікувати та структурувати витрати на якість, бути здатним їх оцінювати. Володіти методиками аналізу таких витрат. Знати технології та процедури управління витратами на якість, бути здатним приймати рішення щодо оптимізації витрат. Вміти оцінювати ефективність і результативність функціонування системи управління якістю з точки зору витрат. | Тренінгова вправа: робота в малих групах щодо оцінки та управління витратами на якість.<br>Презентація результатів роботи. |

|     |  |  |   |
|-----|--|--|---|
| 6/2 | <b>6. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000</b>          | Бути здатним розробляти і впроваджувати в діяльність організації систему управління якістю на засадах і принципах нових версій МС ISO 9000 та забезпечувати її ефективне функціонування. Володіти навиками: організаційного забезпечення функціонування розвитку систем управління якістю; побудови процесної моделі управління якістю; оцінювання контексту організації; впровадження ризикоорієнтованого мислення; формулювання цілей якості та вироблення політики якості; управління невідповідною продукцією та постійними покращаннями і удосконаленнями діяльності. | Тренінгова вправа: Побудова системи якості в організації. Презентація результатів роботи. |
| 6/2 | <b>7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій</b> | Знати ситуативні та функціональні підходи в управлінні якістю в різних типах організацій, особливості їхніх систем якості. Володіти навиками та мати практичні уміння побудови систем управління якістю та їх розвитку в органах державної влади, закладах освіти, охорони здоров'я.   | Управлінські ситуації та практичні завдання. Тренінгові вправи. Ессе. Презентації.        |
| 4/2 | <b>8. Процедура сертифікації систем управління якістю</b>  | Знати основні принципи і етапи сертифікації системи управління якістю та вміння організувати роботу з її проведення.   | Ессе. Презентації.  |
| 4/2 | <b>9. Аудит якості</b>   | Знати та володіти інструментарієм організації і проведення внутрішнього аудиту якості (процесів, роботи, прийняття управлінських рішень); уміти розробляти програму аудиту, оцінювати результати аудиту, готувати відповідні звіти та висновки з аудиту; аналізувати виконання програми аудиту та здійснюваних корегувальних і запобіжних дій.   | Кейси: Управлінські завдання та ситуації. Презентації                                     |

### Літературні джерела

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](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 I. К. Конор,

2019. 424 с.

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](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](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/>

### **Політика оцінювання**

● **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

● **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

● **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов’язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

## Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

| Модуль 1  |                              | Модуль 2   | Модуль 3  | Модуль 4   |
|---|------------------------------|--|---|--|
| 20%   | 20%                          | 5%   | 15%   | 40%  |
| Поточне оцінювання  | Модульний контроль 1         | Тренінг  | Самостійна робота   | Екзамен  |
| Середнє арифметичне від отриманих оцінок під час практичних занять 1-7 по темах 1-5 не рідше одного разу на 2 практичні заняття | Контрольна робота (теми 1-5) | Оцінка за виконання групових завдань тренінгу (максимальна оцінка = 100 балів) | Оцінка за виконання реферату (максимальна оцінка = 100 балів) | 1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, у підсумку = 40 балів.<br>2. Практичне завдання (управлінська ситуація = 60 балів) |

### Шкала оцінювання:

| За шкалою ЗУНУ | За націон. 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 курсом)    |