



**МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
«ЄВРОПЕЙСЬКА ШКОЛА БІЗНЕСУ»**

**Кафедра менеджменту та економіки**

**УЗГОДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового  
інституту «Європейська школа  
бізнесу»

О. Чатченко

" 12 " 2020 р.



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри менеджменту та  
економіки

Ю. Ремига

" 12 " 2020 р.

## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

(назва навчальної дисципліни)

**Рівень вищої освіти:** Перший (бакалаврський) рівень  
**Ступінь вищої освіти:** бакалавр  
**Галузь знань:** 07 «Управління та адміністрування»  
**Спеціальність:** 073 «Менеджмент»

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

Приватний заклад вищої освіти «Міжнародний європейський університет».

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

завідувач кафедри менеджменту та економіки,  
кандидат економічних наук, доцент



Ю. Ремига

Робоча програма навчальної дисципліни обговорена та схвалена на засіданні  
кафедри менеджменту та економіки,  
протокол № 7 від «02» 09 2020 р.

Завідувач кафедри менеджменту та економіки



Ю. Ремига

Плановий термін між ревізіями – 1 рік  
**Контрольний примірник**

## ВСТУП

**Програма вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю»** складена відповідно до Стандарту вищої освіти України (далі – Стандарт) першого (бакалаврського) рівня галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент».

**Опис навчальної дисципліни (анотація).** Місце даної дисципліни в системі професійної підготовки фахівця є теоретична та практична основа формування у студентів системних знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю робіт і послуг, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю робіт і послуг, ознайомити з основними принципами підтвердження відповідності і процедурами сертифікації робіт, послуг і персоналу.

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 07 «УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ»	<b>Вибіркова</b>	
Розділів – 2	Спеціальність: 073 «Менеджмент»	Рік підготовки	
Змістових розділів – 2		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання: ---		Семестр	
		7-й	7-й
Загальна кількість годин – 120		Лекції	
		28 год.	4 год.
Тижневе навантаження: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 4	Практичні		
	14 год.	2 год.	
	Самостійна робота		
	78 год.	114 год.	
	Освітній рівень: Перший (бакалаврський) рівень	Вид контролю:	
		<b>залік</b>	<b>залік</b>

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є процеси управління якістю продукції, робіт і послуг, персоналу в діяльності підприємств.

**Міждисциплінарні зв'язки:** навчальна дисципліна «Управління якістю» базується на знаннях таких дисциплін, як «Менеджмент», «Методи прийняття управлінських рішень».

### 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системних знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю робіт і послуг, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю робіт і послуг.



1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю» є:

- засвоєння теоретичних та методичних основ управління якістю продукції, робіт і послуг;
- опанування економічних проблем управління якістю на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни;
- ознайомлення студентів з основними принципами підтвердження відповідності і процедурами сертифікації робіт, послуг, персоналу.
- засвоєння студентами нормативно-правової бази управління якістю робіт і послуг;
- опанування методичним інструментарієм комплексного рішення задач управління якістю продукції, робіт і послуг;
- оволодіння практичними навичками розробки і управління системою менеджменту якості робіт і послуг на підприємстві.

1.3. Компетентності та результати навчання, формуванню яких сприяє дисципліна (взаємозв'язок з нормативним змістом підготовки здобувачів вищої освіти, сформульованим у термінах результатів навчання у Стандарті).

Згідно з вимогами стандарту дисципліна забезпечує набуття студентами *компетентностей*:

<b>Інтегральна компетентність</b>	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.
<b>Загальні компетентності</b>	ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>	СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації. СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту. СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Деталізація компетентностей відповідно до дескрипторів НРК у формі «Матриці компетентностей».

### Матриця компетентностей

№	Компетентність	Знання	Уміння / навички	Комунікація	Автономія та відповідальність
<b>Інтегральна компетентність</b>					
1.	здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов,	концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів,	поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні,	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації	управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;  спроможність нести відповідальність за

	у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.	методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання	збір, інтерпретація та застосування даних;  спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово	вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;  формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;  організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;  здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії
<b>Загальні компетентності</b>					
2.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.  Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.  Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації  збір, інтерпретація та застосування даних;  спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово	управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;  спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;  формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;  організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;  здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>					
3.	Здатність визначати перспективи розвитку організації.  Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.  Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.	концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації  збір, інтерпретація та застосування даних;  спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово	управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;  спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;  формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;  організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;  здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії



**Інтегративні кінцеві програмні результати навчання, формуванню яких сприяє навчальна дисципліна:**

<b>Програмні результати навчання</b>	ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень. ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним. ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.
--------------------------------------	---

**Результати навчання:**

Після опанування дисципліни студент повинен

**знати:**

- ключові поняття, категорії та принципи управління якістю;
- теоретичні та методичні основи управління якістю продукції, робіт і послуг;
- документообіг в системі управління якістю робіт і послуг;
- організаційне, правове та нормативне забезпечення процесів стандартизації і сертифікації продукції, робіт і послуг;
- методи управління якістю робіт і послуг;
- організацію стандартизації і сертифікації якості робіт і послуг;
- методика визначення якості робіт і послуг;
- систему та види контролю якості продукції, робіт і послуг;
- значення і процедури сертифікації системи якості та аудиту якості робіт і послуг на підприємстві;
- методологію оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства за критеріями премій з якості;
- особливості управління якістю робіт і послуг протягом життєвого циклу продукції.

**уміти:**

- самостійно визначати і оцінювати основні показники якості робіт і послуг на підприємстві;
- самостійно розраховувати основні показники якості робіт і послуг та аналізувати отримані результати моніторингу;
- самостійно будувати блок-схеми процесів на підприємстві на основі вимог міжнародних стандартів у сфері якості;
- самостійно розробляти політику підприємства в галузі управління якістю продукції, робіт і послуг;
- самостійно оформлювати документацію відповідно до системи менеджменту якості на підприємстві;
- самостійно планувати роботу зі стандартизації і сертифікації на підприємстві;

- самостійно розробляти стандарти для виробничих та/або операційних процесів на підприємстві;
- самостійно визначати основні шляхи покращення якості продукції, робіт і послуг;
- самостійно розраховувати ефективність та витрати на забезпечення управління якістю продукції, робіт і послуг.

## **2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

На вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» відводиться 120 години 4 кредити ЄКТС.

### **ЗМІСТОВИЙ РОЗДІЛ 1 СТАНДАРТИЗАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ, РОБІТ І ПОСЛУГ**

#### **Тема 1. Загальні відомості про якість та методи її забезпечення**

Основні тлумачення поняття «якість». Якість продукції як економічна категорія. Якість і задоволеність споживача. Класифікація показників якості продукції. Комплексний показник якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції. Витрати на якість продукції. Основні методи оцінювання витрат на якість. Формування якості. Петля якості. Правові аспекти забезпечення якості. Юридична відповідальність за якість.

#### **Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю.**

Характеристика етапів формування і розвитку менеджменту якості. Етап індивідуального контролю якості. Етап цехового контролю якості. Етап приймального контролю якості. Етап статистичного контролю якості. Етап комплексного управління якістю. Етап забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості.

#### **Тема 3. Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.**

Поняття стандартизації. Об'єкт стандартизації. Методологічні принципи стандартизації. Система методів стандартизації. Поняття «нормативний документ». Стандарт та класифікація стандартів. Міжнародна та європейська стандартизація. ISO – International Standard Organization (Міжнародна організація зі стандартизації). IEC – International Electrotechnical Commission (Міжнародна електротехнічна комісія). Європейський комітет по стандартизації (CEN). Європейський комітет по стандартизації в електротехніці (CENELEC). Стандарт на систему якості. Державна система стандартизації. Основні органи державної служби стандартизації в Україні.



**Тема 4. Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.**

Загальний підхід до формування системи якості. Поняття «система управління якістю». Три моделі системи якості. Етапи побудови системи управління якістю.

**Тема 5. Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.**

Політика підприємства у сфері якості. Цілі підприємства у сфері якості. Основна документація системи якості. Ієрархія документів системи управління якістю. Персонал у системі управління якістю. Принципи підготовки персоналу у сфері якості. Стандарти ДСТУ ISO 9000 щодо підготовки персоналу у сфері якості.

## **ЗМІСТОВИЙ РОЗДІЛ 2 СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ, РОБІТ І ПОСЛУГ**

**Тема 6. Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.**

Призначення державної системи сертифікації. Сертифікат відповідності. Обов'язкова сертифікація. Добровільна сертифікація. Мета сертифікації систем якості. Сертифікат на систему якості. Порядок проведення сертифікації системи якості. Аудит у сфері якості: поняття, призначення та види.

**Тема 7. Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.**

Класифікація методів менеджменту якості. Статистичні методи у системі управління якістю. 14 постулатів (принципів) Демінга. Цикл PDCA (Цикл Демінга). Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана. Методи Г.Тагуті («Інжиніринг якості»). Метод «точно-вчасно» (Just-In-Time або система КАНБАН). Методологія «шість сигм». Бенчмаркінг. Менеджмент якості на базі концепції TQM. Система управління безпекою праці на базі стандартів OHSAS 18000.

**Тема 8. Національні та міжнародні премії за якість.**

Основні типи премій за якість. Моделі японської, американської та європейської премій за якість. Український національний конкурс з якості.



### 3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовий розділ 1. Стандартизація систем управління якістю продукції, робіт і послуг</b>												
Тема 1. Загальні відомості про якість та методи її забезпечення	12	2	2	-	-	8	16	2	-	-	-	14
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю.	12	2	2	-	-	8	14	-	-	-	-	14
Тема 3. Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.	12	2	2	-	-	8	14	-	-	-	-	14
Тема 4. Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.	16	4	2	-	-	10	18	-	2	-	-	16
Тема 5. Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.	16	4	2	-	-	10	14	-	-	-	-	14
<i>Контрольна робота №1</i>	4	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
<b><i>Разом за змістовим розділом 1</i></b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	-	-	<b>46</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	<b>72</b>
<b>Змістовий розділ 2. Сертифікація систем управління якістю продукції, робіт і послуг</b>												
Тема 6. Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.	16	4	2	-	-	10	16	2	-	-	-	14
Тема 7. Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.	16	4	2	-	-	10	14	-	-	-	-	14
Тема 8. Національні та міжнародні премії за якість.	12	2	-	-	-	10	14	-	-	-	-	14
<i>Контрольна робота №2</i>	4	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
<b><i>Разом за змістовим розділом 2</i></b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	-	-	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	-	-	-	<b>42</b>
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	-	-	<b>78</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	-	-	<b>114</b>

### 4. ТЕМИ ЛЕКЦІЙ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Загальні відомості про якість та методи її забезпечення	2
2.	Еволюція підходів до управління якістю.	2
3.	Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.	2

1	2	3
4.	Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.	4
5.	Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.	4
6.	<i>Контрольна робота №1</i>	2
7.	Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.	4
8.	Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.	4
9.	Національні та міжнародні премії за якість.	2
10.	<i>Контрольна робота №2</i>	2
<b>Разом:</b>		<b>28</b>

## 5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Програмою навчальної дисципліни семінарські заняття не передбачені.

## 6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Загальні відомості про якість та методи її забезпечення	2
2.	Еволюція підходів до управління якістю.	2
3.	Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.	2
4.	Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.	2
5.	Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.	2
6.	Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.	2
7.	Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.	2
<b>Разом:</b>		<b>14</b>

## 7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Програмою навчальної дисципліни лабораторні заняття не передбачені.

## 8. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Загальні відомості про якість та методи її забезпечення	8
2.	Еволюція підходів до управління якістю.	8
3.	Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.	8
4.	Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.	10



1	2	3
5.	Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.	10
6.	<i>Контрольна робота №1</i>	2
7.	Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.	10
8.	Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.	10
9.	Національні та міжнародні премії за якість.	10
10.	<i>Контрольна робота №2</i>	2
<b>Разом:</b>		<b>78</b>

## 9. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Програмою навчальної дисципліни індивідуальні завдання не передбачені.

## 10. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота полягає в опрацюванні окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях.

Перелік тем для самостійного опрацювання студентами:

1. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Вимоги до якості.
2. Поняття про систему менеджменту якості. Складові системи менеджменту якості в організації.
3. Історія розвитку систем управління якістю.
4. Витрати на управління якістю.
5. Методи калькуляції витрат на забезпечення управління якістю.
6. Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації.
7. Системний підхід до управління якістю.
8. Сутність стандартизації та її роль у розвитку економічних процесів.
9. Історія розвитку стандартизації.
10. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації.
11. Принципи, методи та форми стандартизації.
12. Основи параметричної стандартизації.
13. Державна система стандартизації: мета та основні принципи.
14. Основні завдання та положення державної системи стандартизації.
15. Органи стандартизації та їх функції.
16. Категорії та види стандартизації.
17. Планування робіт зі стандартизації.
18. Порядок розроблення, затвердження та впровадження стандартів.
19. Державний нагляд за додержанням стандартів.

20. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах.
21. Види оцінки якості.
22. Розробка методів оцінювання якості.
23. Фактори, що впливають на якість товарів.
24. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю робіт і послуг в Україні.
25. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів, робіт і послуг різних країн світу та України.
26. Міжнародна стандартизація та її роль у розвитку торговельно-економічних зв'язків між країнами.
27. Міжнародна організація з питань стандартизації (ISO): мета, основні види діяльності.
28. Регіональні організації з питань стандартизації та інші міжнародні організації.
29. Організація стандартизації якості робіт і послуг.
30. Нормативно-правова база стандартизації робіт і послуг
31. Класифікація показників якості товарів, робіт і послуг. Основні поняття, терміни та визначення.
32. Економічні показники якості товарів, робіт і послуг.
33. Визначення рівня якості робіт і послуг.
34. Диференційний метод визначення рівня якості робіт і послуг.
35. Комплексний метод визначення рівня якості робіт і послуг.
36. Визначення рівня якості робіт і послуг за допомогою опосередкованого показника.
37. Змішаний метод визначення рівня якості робіт і послуг.
38. Визначення рівня якості різних за рівнем робіт і послуг.
39. Класифікація видів контролю якості робіт і послуг.
40. Математично-статистичні методи контролю якості товарів і послуг.
41. Експертний метод контролю показників якості товарів і послуг.
42. Інструменти управління якістю.
43. Інструменти контролю якості.
44. Вимірювання, аналіз та поліпшення показників якості товарів і послуг.
45. Техніко-економічна ефективність стандартизації управління якістю робіт і послуг.
46. Класифікація видів економічної ефективності стандартизації.
47. Загальні методологічні принципи визначення економічної ефективності стандартизації.
48. Методика розрахунку економічної ефективності стандартизації управління якістю робіт і послуг.
49. Основні поняття і визначення в галузі сертифікації.
50. Види і системи сертифікації товарів і послуг.
51. Організація проведення робіт із сертифікації.



52. Національна система сертифікації України. Загальна структура системи сертифікації.
53. Сертифікація систем якості та порядок її проведення.
54. Вимоги до органів сертифікації товарів і послуг та порядок їх акредитації.
55. Міжнародна система сертифікації.
56. Взаємне визнання результатів сертифікації в країнах європейського співтовариства.
57. Правові засади національної системи сертифікації товарів, робіт і послуг УкрСЕПРО.
58. Законодавство у галузі сертифікації.
59. Організаційні основи обов'язкової сертифікації.
60. Організаційні основи добровільної сертифікації.
61. Визначення економічної ефективності сертифікації.
62. Загальні положення щодо проведення аудитів.
63. Критерії аудитів.
64. Види аудитів та їх характеристика.
65. Поняття сумісного і комплексного аудиту.
66. Програма аудиту.
67. Підготовка та проведення внутрішнього аудиту системи менеджменту якості.
68. Етапи проведення сертифікаційного аудиту.
69. Підготовка аудиторів і формування команд аудиторів.
70. Принципи роботи аудитора. Особисті якості аудитора.
71. Концепція компетентності аудитора.
72. Процес оцінювання аудиторів.
73. Сертифікація послуг в процесі життєвого циклу продукції.
74. Підготовка і мотивація персоналу у сфері якості.
75. Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця.
76. Особливості сертифікації персоналу в Україні.
77. Органи сертифікації персоналу.
78. Правила встановлення кваліфікації персоналу.
79. Структура моделі управління якістю персоналу.
80. Організація і порядок проведення сертифікації персоналу. Реєстр і видача сертифікату.

## 11. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні навчальної дисципліни «Управління якістю» застосовуються інформаційні та практичні методи навчання: класичні лекції, лекції-дискусії, практичні заняття, консультації з виконання самостійної та індивідуальної роботи студентів, а також виконання рефератів зорієнтованих на науково-дослідницький пошук студентів, підготовка коротких

повідомлень на основі додаткової літератури курсу, письмові завдання при проведенні контрольних робіт.

Методи навчально-пізнавальної діяльності: пояснювально-ілюстративний метод, репродуктивний метод, метод проблемного викладу, частково-пошуковий або евристичний метод, дослідницький метод.

Методи стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності: індуктивні і дедуктивні методи навчання, методи стимулювання і мотивації навчання.

## **12. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ**

Відповідно до плану вивчення дисципліни «Управління якістю» передбачається проведення поточного та підсумкового контролю:

– поточний контроль передбачає проведення опитування під час практичних занять;

– підсумковий контроль реалізується у вигляді заліку.

**Методи контролю:**

1. Оцінювання знань студента під час практичних занять.
2. Написання рефератів.
3. Виконання завдань для самостійної роботи.
4. Проведення проміжних тестів.
5. Проведення поточного контролю.
6. Проведення підсумкового заліку.

## **13. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ**

Формою підсумкового контролю є **залік**, який складається очно в період призначений деканатом або за індивідуальним графіком, який затверджується навчальним планом. Основною формою підсумкового контролю є тестування, робота над практичним завданням та співбесіда.

## **14. СХЕМА НАРАХУВАННЯ ТА РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ**

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи з дисципліни «Управління якістю» здійснюється в балах відповідно до табл.14.1.

Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

**Поточне оцінювання знань студентів** проводиться протягом семестру у наступних формах:



- усного опитування студентів на практичних заняттях та оцінки рівня їх знань;
- перевірки правильності розв’язання практичних задач;
- експрес-опитування (в усній чи письмовій формі).

Таблиця 14.1

**Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни «Управління якістю»**

Розділ I Поточне тестування та самостійна робота														Розділ II Підсумковий контроль	Всього
Змістовий розділ 1						Змістовий розділ 2									
T1	T2	T3	T4	T5	KP1	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	KP2		
-	4	4	4	4	10	-	4	4	4	4	4	4	10	40	100

\*T1, T2, ..., T12 – теми занять

\*\*KP1, KP2 – контрольні роботи

**Загальна оцінка знань студентів за поточним контролем**

Результати поточного контролю знань студентів в цілому (за усіма формами робіт) оцінюються в діапазоні від **0** до **60** балів.

Студент допускається до підсумкового контролю за умови виконання вимог навчальної програми та у разі, якщо за поточну навчальну діяльність він набрав не менше **36** балів.

**Підсумкове оцінювання знань студентів**

Підсумкове оцінювання знань студентів проводиться у формі заліку.

**Критерії оцінювання знань під час заліку**

Максимальна кількість балів, яку можна отримати на заліку складає **40** балів (див. табл. 14.2).

Таблиця 14.2

**Розподіл балів оцінювання при підсумковому контролі з навчальної дисципліни «Управління якістю»**

Оцінка в балах за поточне оцінювання	Оцінка в балах за підсумкове оцінювання	Оцінка за національною шкалою
54-60	36-40	Відмінно
45-53	30-35	Добре
36-44	24-29	Задовільно
менше 36	менше 24	Незадовільно

Під час оцінювання відповіді на окреме питання додатково враховуються допущені недоліки та помилки, якими вважаються:

- неохайне оформлення роботи (не загальноприйняті скорочення, незрозумілий почерк, використання олівців замість чітких чорнил) (мінус 2 бали);

- неточності в назвах окремих категорій та понять (мінус 4 бали).

**Критерії оцінювання відповіді на теоретичні питання білету:**

1. Повна відповідь на питання, яка оцінюється «**відмінно**», повинна відповідати таким вимогам:

- розгорнутий, вичерпний виклад змісту даної у питанні проблеми;
- повний перелік необхідних для розкриття змісту питання категорій та законів;
- здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення;
- уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення;
- демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання;
- використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання.

2. Відповідь на питання оцінюється **«добре»**, якщо:

- відносно відповіді на найвищий бал не зроблено розкриття хоча б одного з пунктів, вказаних вище (якщо він явно потрібний для вичерпного розкриття питання) або, якщо:
  - при розкритті змісту питання в цілому правильно за зазначеними вимогами зроблені окремі помилки під час: використання цифрового матеріалу.

3. Відповідь на питання оцінюється **«задовільно»**, якщо:

- відносно відповіді на найвищий бал не зроблено розкриття чотирьох чи більше пунктів, зазначених у вимогах до нього (якщо вони явно потрібні для вичерпного розкриття питання);
- одночасно присутні чотири чи більше типів недоліків, які окремо характеризують критерій оцінки питання;
- висновки, зроблені під час відповіді, не відповідають правильним чи загально визначеним при відсутності доказів супротивного аргументами, зазначеними у відповіді;
- характер відповіді дає підставу стверджувати, що особа, яка складає іспит, не зовсім правильно зрозуміла зміст питання чи не знає правильної відповіді і тому не відповіла на нього по суті, допустивши грубі помилки у змісті відповіді.

З урахуванням вищевикладеного результати заліку оцінюються в діапазоні від **0** до **40** балів для студентів. При цьому, якщо відповіді студента на заліку оцінені менше ніж на 30%, він отримує незадовільну оцінку за результатами заліку та незадовільну загальну підсумкову оцінку.

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результати поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на залік.

Загальна підсумкова оцінка не може перевищувати **100 балів**.

Загальна підсумкова оцінка в балах, за національною шкалою та за шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента (див. табл. 14.3).



**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
66-73	D	задовільно	
60-65	E		
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**15. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

- робоча програма навчальної дисципліни;
- плани лекцій, практичних занять та самостійної роботи студентів;
- тези лекцій з дисципліни;
- методичні рекомендації та розробки для викладача;
- методичні вказівки до практичних занять для студентів;
- методичні матеріали, що забезпечують самостійну роботу студентів;
- тестові та контрольні завдання до практичних занять;
- перелік питань та завдань для поточного і проміжного контролю знань з дисципліни;
- перелік питань до заліку завдання для перевірки практичних навичок під час заліку.

**16. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА****Основна (базова):**

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. 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.
3. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник / Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.

4. Кириченко Л.С. Стандартизація і сертифікація товарів і послуг: Підручник / Кириченко Л.С., Самойленко А.А. – Х.: Вид-во «Ранок», 2018. – 240 с.

5. Білокур І.П. Сертифікація персоналу: навч. посіб. / І.П. Білокур. – К.: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2019. – 224 с.

#### **Допоміжна:**

1. Басовский Л.Е. Управление качеством / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. – М: Инфра-М, 2000. –212 с.

2. Сертифікація систем якості та продукції в легкій промисловості [Березненко М. П., Савчук Н.Г., Березненко С. М., Ліщук В. Г., Сологуб Н. М.] – К.: Логос, 1996. – 232 с

3. Бичківський Р. В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація / Бичківський Р. В., Столярчук П. Г. – Львів: Вид-во нац. ун-ту "Львівська політехніка", 2002. – 560 с.

4. Боженко Л.І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Боженко Л. І., Гутта О.Й. – Львів: Вид-во нац. університету "Львівська політехніка", 2001. – 176 с.

5. Фомичев С.К. Основы управления качеством / Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрыбина Н.И. – К.: МАУП, 2000. – 194 с.

#### **17. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:**

1. Total Quality Management (TQM) // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.investopedia.com/terms/t/total-quality-management-tqm.asp>.

2. A Quality Principle: Everything You Need to Know about Total Quality Management // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.smartsheet.com/total-quality-management>.

3. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.iso.org/home.html>.