

Силабус курсу:



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

<b>Ступінь вищої освіти:</b>	магістр
<b>Спеціальність:</b>	не обмежується
<b>Рік підготовки:</b>	1
<b>Семестр викладання:</b>	весняний
<b>Кількість кредитів ЄКТС:</b>	5
<b>Мова(-и) викладання:</b>	українська
<b>Вид семестрового контролю</b>	залік

### Автор курсу та лектор:

к.е.н., доц., Чорна Ольга Юріївна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри публічного управління, менеджменту та маркетингу

посада

chorna@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-050-710-5629

телефон

Viber за номером  
телефону

месенджер

511ГК аудиторія кафедри  
ПУММ

консультації

### Анотація навчального курсу

#### Цілі вивчення курсу:

Вивчення курсу передбачає систематизацію знань здобувачів щодо: формування системи знань з теорії, методології, методики та організаційних основ управління якістю, засвоєння технік та методики побудови і впровадження систем управління якістю 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.

#### Результати навчання:

##### Курс може бути корисним здобувачам будь-якої спеціальності.

Знати: сутність основних сучасних тенденцій у галузі управління якістю; мати поглиблені системні знання про термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; оволодіння теоретичними (базовими) знаннями з питань стандартизації і сертифікації систем якості підприємств, засвоєння понятійного ряду якості та системи номенклатури показників якості продукції принципи, цілі та завдання системи управління якістю; розробки документів системи якості і її функціонування, класифікації витрат щодо якості; застосування статистичних методів контролю якості та інструментів управління якістю при виробництві або наданні послуг; методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

Вміти: уміти правильно вирізняти 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, здійснювати розробку нормативної документації системи якості, застосовувати Інструменти для аналізу фактів і подій, описувати бізнес-процеси, що відбуваються в

організації й будувати процесну модель підприємства, розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи якості.

**Передумови до початку вивчення:**

Для вивчення дисципліни "Управління якістю" здобувач вищої освіти попередньо має набути базові знання щодо загальних економічних процесів на макро- і мікрорівнях; навички у сфері наукових досліджень та прийнятті управлінських рішень; попередньо повинен набути програмні результати навчання, пов'язані з методологією та організацією наукових досліджень, інформаційними системами і технологіями в управлінні.

### **Мета курсу (набуті компетентності)**

**Мета викладання навчальної дисципліни «Управління якістю»** є систематизація знань здобувачів та поглиблене вивчення методичних, технологічних, змістових аспектів управління якістю, засвоєння технік та методики побудови і впровадження систем управління якістю 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, формування компетентностей, характерних для управління.

В наслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних компетентностей:

мати поглиблені системні знання про термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;

пізнання основ управління якістю як науки, її предмету, методів та функцій;

розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері управління якістю у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та глибоке переосмислення наявних і створення нових цілісних знань та професійної практики, що характеризується невизначеністю умов і вимог,

здатність фахівця формувати цілі та розробляти політику якості в організації;

визначати критерії результативності та ефективності роботи;

здійснювати самооцінювання діяльності та моделювання досконалості;

проводити аудит якості;

оцінювати та управляти витратами на якість;

створювати організаційні передумови для ефективного функціонування систем управління якістю та проведення їх сертифікації;

сприяти гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними стандартами ISO серії 9000 і TQM.

## Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	Загальні відомості про управління якістю	денна 4/2  заочна 0,5/0	Сутність поняття «якість». Характеристики якості. Якість, її основні характеристики і задоволеність споживача. Іноземний досвід управління якістю. Персонал в системі управління якістю	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Індивідуальні завдання.
2	Стандарти ISO 9000 як основа системи управління якістю організацій	денна 4/2  заочна 0,5/0	Сутність, історія та принципи стандартів ISO 9000. Методи, види і терміни стандартизації. Роль, суть, склад і вимоги стандарту ISO 9001:2009. Суть стандартів ISO 10000. Система управління якістю організації як документ. Структура документу.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
3	Принципи побудови сучасних систем управління якістю. Системи управління навколишнім середовищем і безпекою праці. Інструменти для аналізу фактів і подій.	денна 4/2  заочна 0,5/0,5	Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи. Принципи побудови системи управління якістю на базі стандарту ISO 9001 та елементів TQM. Системи управління якістю на базі інших стандартів і концепцій. Суть систем управління навколишнім середовищем та безпекою праці. Праці видатних вчених з питань поліпшення якості продукції. Загальні положення. Статистичний ряд та його характеристики. Контрольний листок та гістограма. Діаграми Парето та Ісікави. Карти Шухарта. Діаграми спорідненості та зв'язків	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Кейси: Управлінські завдання та ситуації. Індивідуальні завдання.
4	Загальні принципи економіки якості	денна 4/2  заочна 0,5/0,5	Історія розвитку економіки якості. Економіка якості як філософія менеджменту. Класифікація витрат на якість. Моделі оптимізації витрат, пов'язаних з якістю. Управління витратами на якість. Стандарти ISO серії 9000, 10000 і витрати на якість. Економічна ефективність підвищення якості.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
5	Розробка документів системи якості і її функціонування.	денна 6/3  заочна 1/0,5	Організація і проведення аналізу стану справ по якості. Визначення структурних підрозділів, що виконують функції якості, їхній склад. Розробка структурної і функціональної схем системи якості. Визначення складу і розробка нормативної документації системи якості. Розробка «Посібника з якості» і «Програми якості».	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.

№	Тема	Години (Л/ПЗ) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			Впровадження і коректування системи за результатами перевірок. Функціонування системи якості.	
6	Сертифікація систем управління якістю. Аудит якості та премії якості	денна 6/3 заочна 1/0,5	<p>Державна система сертифікації. Види сертифікації в Україні. Порядок проведення сертифікації. Схеми сертифікації. Модульні підходи оцінки відповідності. Організація робіт із сертифікації систем управління якістю.</p> <p>Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.</p>	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.

## Рекомендована література

### Основна література

#### Законодавчі і нормативні матеріали:

1. Збірник ДСТУ з державної системи УкрСЕПРО (зі змін. та допов.). – К. : Держспоживстандарт України, 2000.
2. Каталог нормативних документів 2010. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010.
3. Національна стандартизація : зб. норм. док. – У 2-х т. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.
4. О стандартизации и сертификации — Декрет КМУ от 10.05.93 №46-93.
5. О государственном надзоре за соблюдением стандартов, норм и правил и ответственности за их нарушение. — Декрет КМУ от 08.04.93 №30- 93.
6. 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](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013).
7. ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu\\_iso\\_9001-2009\\_sistemi\\_upravlinnya\\_yakisty\\_vimogi](http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu_iso_9001-2009_sistemi_upravlinnya_yakisty_vimogi).
8. ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.kachestvo.ru/raz\\_4\\_standart/ISO\\_19011\\_2011.pdf](http://www.kachestvo.ru/raz_4_standart/ISO_19011_2011.pdf).
9. ISO 31000:2009 «Управління ризиками – Принципи та керівні вказівки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.studfiles.ru/preview/1770363>.
10. OHSAS 18001:2007 «Системи менеджменту в сфері професійної безпеки і охорони праці» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://isomanagement.com/wp-content/uploads/2013/12/OHSAS-18001-2007-.pdf>.

#### Основні підручники та навчальні посібники:

11. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посіб. – Л., ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 239 с.
12. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К. ННІМП ДУТ. 2015. 168 с
13. Харрингтон Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях /Сокр. пер. с англ. / Под ред. Л. А. Конарева.- М.: Экономика, 1990. – 272с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. - К.: КНТЕУ , 2011.
15. Капінос Г. І. , Грабовська І. В. .Управління якістю: навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
16. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П. Управління якістю. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України).- 2-е видання- К.: Магнолія, 2018. – 336 с.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. -К.: Тов-во "Знання", КОО,2007.-471с .
18. Гільберг Т.Г., Часнікова О.В. , Основи споживчих знань: Навчально-методичний посібник для загальноосвітніх навчальних закладів:1-12 кл. / Гільберг Т.В., Довгань А.І., Капіруліна С.Л. та ін. / За заг. ред. Бескової Н.В., Єрохіної А.С., Максименко К.О., Овчарук О.В. – К.: Навчальна книга, 2008. – С. 1-102.
19. Мазур И.И. Управление качеством: Учебн. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапино. Под. ред. И.И. Мазур. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
20. Панченко М.О.Управління якістю. Навч.пос. К. ЦУЛ. 2018. 228с.
21. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль, Крок, 2013. – 320с
22. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-ое изд., доп. и перераб. – М.: АОО «Изд-во Экономика», 1998.
23. Савуляк В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ. 2012. 91 с.
24. Управління якістю продукції та послуг. [ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків]. Х. ХТЕІ, 2015. 222 с

25. Управління якістю: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
26. Шемаева Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаева - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.

#### **Допоміжна література**

27. Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
28. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. - С. 22-25.
29. Управління якістю: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
30. Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрябіна Н.И. Основы управления качеством: Учеб. пособие. - К.: МАУП, 2000. – 196 с.

#### **1. Методичне забезпечення**

1. Конспект лекцій з дисципліни "Управління якістю" (для здобувачів спеціальності 073 "Менеджмент" освітнього рівня «магістр» денної та заочної форми навчання). / Укл. О.Ю. Чорна. Сєверодонецьк: вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2021. 60 с.
2. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни "Управління якістю" (для студентів будь якої спеціальності) /Укл. О.Ю. Чорна. Сєверодонецьк: вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2022. 35 с.
3. Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з дисципліни " Управління якістю" (для студентів спеціальності 073 "Менеджмент") /Укл. О.Ю. Чорна. Сєверодонецьк: вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2021. 26 с.

## Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	70	
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	45
Індивідуальна робота	-	25
Заліковий тест	30	30
<b>Разом</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для заліку
90 – 100	A	зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## Політика курсу

*Плагіат та академічна доброчесність:*

Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату, що базується на низці внутрішніх положень СНУ ім. В. Даля та вимогах чинного законодавства.

Під час вивчення курсу здобувачі самостійно виконують навчальні завдання, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей), які перевіряються на унікальність за допомогою Internet-джерела (програма Antiplagiarism.net.).

До текстових робіт висуваються вимоги, за якими усі запозичення (ідеї, розробки, твердження, відомості) мають бути оформлені за допомогою актуальних посилань на відповідних авторів.

Обов'язково надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

*Завдання і заняття:*

Під час викладання курсу використовується студентоцентризований підхід у формі проведення практичних/семінарських занять у малих групах, проблемно-орієнтованої структури лекційного матеріалу, що викладається, та групових/індивідуальних консультації (теоретичних та проектних) за курсом.

Опанування програмного матеріалу можливе при відвідуванні лекційних занять на яких використовуються наступні методи навчання: розповідь, бесіда, передачі і сприйняття навчальної інформації, аналіз нормативно-правових актів.

Відвідування аудиторних занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу Строки виконання та задачі завдань визначаються індивідуально кожному слухачеві з урахуванням причин відсутності на заняттях. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Презентації та виступи мають бути авторськими оригінальними.

*Поведінка в аудиторії:*

На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки. В аудиторії мають зберігатися етичні та взаємоввічливі відносини з дотриманням зворотного зв'язку. Слухачі під час занять мають бути зосередженими і не заважати викладачеві проводити заняття; вони не повинні залишати аудиторію без звернення до викладача за дозволом.