

ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОК-10. – Управління якістю (код і назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти – **Другий (магістерський)**
(назва рівня вищої освіти)

ступінь вищої освіти – **Магістр**
(назва ступеня вищої освіти)

галузь знань – **07 – «Управління та адміністрування»**
(шифр і назва)

Спеціальність – **073 – «Менеджмент»**
(шифр і назва)

освітня програма – **«Менеджмент організацій і адміністрування»**
(назва)

вид дисципліни – **обов'язковий**
(обов'язковий/за вибором)

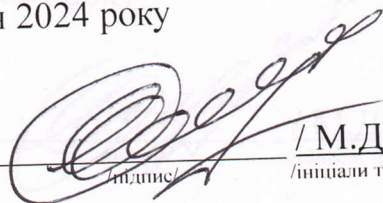
мова навчання – **українська**
(українська/англійська)

Сорочак О. З. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю»
для здобувачів освіти ВНЗ «ПрАТ «Львівський інститут менеджменту»

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри менеджменту та
міжнародного бізнесу
Протокол №1 від 01 серпня 2024 року

Робоча програма розглянута та схвалена Вченою радою Львівського
інституту менеджменту
Протокол № 1 від 02 серпня 2024 року

Гарант освітньої програми



/ М.Д. Янків /

/ініціали та прізвище/

1. Структура навчальної дисципліни

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів/год.	2/60	2/60
Усього годин аудиторної роботи, у т.ч.:	26	10
• лекційні заняття, год.	13	4
• семінарські заняття, год.	-	
• практичні заняття, год.	13	2
• лабораторні заняття, год.	-	
Усього годин самостійної роботи, у т.ч.:	34	54
• контрольні роботи, к-сть/год.	-	1/12
• розрахункові (розрахунково-графічні) роботи, к-сть/год.	-	-
• індивідуальне науково-дослідне завдання, к-сть/год.	-	-
• підготовка до навчальних занять та контрольних заходів, год.	34	42
Іспит	•	•

Частка аудиторного навчального часу здобувача освіти у відсотковому вимірі:
денної форми навчання – 43,3%
заочної форми навчання – 10,0%

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. Мета вивчення навчальної дисципліни:

формування у здобувачів освіти комплексу необхідних теоретичних знань і практичних навиків з основ методології управління якістю продукції, аналізу чинників, які впливають на формування показників якості, подальший розвиток творчого мислення, формування власного погляду на цю проблему за можливістю їх застосування при прийнятті рішень в якості менеджера.

2.2. Завдання навчальної дисципліни відповідно до освітньої програми є:

- теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю;
- сформувати у студентів вміння і навички аналізувати ситуації, які складаються на підприємствах, щодо якості продукції та володіти системним підходом щодо їх вирішення;
- самостійно осмислювати закономірності підстав формування показників якості продукції;
- сприяти формуванню управлінського мислення та отриманню практичних навичок щодо прийняття управлінських рішень з побудов та реформування системи управління якістю.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування у здобувачів освіти наступних компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК)

ІК	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.
----	--

Загальні компетентності:

ЗК 02	Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).
ЗК 03	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
ЗК 05	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні компетентності:

СК 01	Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.
СК 05	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
СК 09	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання:

ПРН 06	Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.
ПРН 07	Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

Міждисциплінарні зв'язки

Пререквізити: Інформаційні системи і технології в управлінні організацією, Корпоративне управління.

Постреквізити: знання, отримані під час вивчення навчальної дисципліни, будуть використовуватись при опануванні: «Управління змінами та розвитком підприємства», а також при проходженні переддипломної практики, та написанні кваліфікаційної (магістерської) роботи.

3. Анотація навчальної дисципліни

Дисципліна «Управління якістю» спрямована на формування у студентів сучасного системного мислення, набуття ними комплексу фундаментальних знань у сфері управління якістю, оволодіння практичними навичками професійної діяльності в сфері управління якістю з використанням новітнього управлінського інструментарію для досягнення поставлених цілей в умовах, що змінюються. Дисципліна зорієнтована на отримання фахових компетентностей щодо здатностей ефективно управляти організаційними змінами, вибудовувати сучасні моделі і системи управління, володіння новітніми технологіями здійснення управлінського впливу та прийняття управлінських рішень щодо управління якістю, забезпечувати ефективний та результативний розвиток систем якості.

4. Опис навчальної дисципліни

4.1. Лекційні заняття

№ з/п	Назви тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю 1. Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» – основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. 2. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. 3. Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямований на виконання вимог до їх якості. Література: 1,2,4,5,9,13	1	1
2.	Тема 2. Основні проблеми управління якістю 1. Проблема якості на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості продукції з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни. 2. Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного та соціального прогресу. 3. Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, які спрямовані на якість продукції, залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми. 4. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до Загального управління якістю (TQM). Література: 1,6,8,9	1	
3.	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю 1. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення. 2. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); Загальне управління якістю (TQM). 3. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Література: 1,4,9,11	1	
4.	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю 1. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. 2. Розвиток управління якістю в країні, контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. 3. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем. 4. Врахування вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними. Література: 1,5,8,9,13	1	

№ з/п	Назви тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
5.	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю 1. Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. 2. Промислова логіка загального управління якістю: японська система планування необхідних матеріалів (MRP); західна система планування – планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP); системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC). 3. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM: організація навчання; розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM; теорія постановки цілей. 4. Реалізація методів загального управління якістю в Україні. Література: 1,9,10,13	2	1
6.	Тема 6. Системи управління якістю 1. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. 2. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю. 3. Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. 4. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розробка систем управління якістю освітньої діяльності. Література: 2,6,9,12	1	
7.	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000 1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. 2. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. 3. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації. 4. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Стандарти ISO серії 9000 і TQM. Література: 5,8,9,12	2	
8.	Тема 8. Статистичні методи контролю якості 1. Сутність статистичних методів контролю якості. Статистичний ряд і його характеристики. 2. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. 3. Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості. 4. Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування. Література: 2,8,9,10,12	1	1
9.	Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства 1. Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.	1	1

№ з/п	Назви тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
	2. Етапи проведення сертифікації системи якості. 3. Реєстр систем якості, його структура та функції. 4. Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES. Література: 2,8,9,11,12		
10.	Тема 10. Облік витрат на якість в умовах TQM 1. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». 2. Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. 3. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість. 4. Витрати на відповідність їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність їх структура. Література: 2,8,9,13	1	
11.	Тема 11. Управління якістю в умовах міжнародного правового регулювання та економічних систем 1. Правове регулювання управління якістю на міжнародному рівні: Міжнародні торгові угоди та вимоги до якості продукції. Особливості правового забезпечення якості у різних країнах. Вплив регуляторної політики на стандартизацію продукції. 2. Аналіз ключових характеристик міжнародних економічних систем у контексті управління якістю: Особливості управління якістю у розвинених, перехідних та економіках, що розвиваються. Роль міжурядових організацій (WTO, UNIDO) у формуванні політики якості. Способи адаптації систем управління якістю до різних економічних систем. 3. Поведінка суб'єктів міжнародного ринку у сфері забезпечення якості: Підходи до управління якістю у транснаціональних корпораціях. Співпраця між постачальниками та замовниками у забезпеченні стандартів якості. Вплив споживацьких вимог на розвиток системи управління якістю. 4. Цифровізація управління якістю в міжнародному середовищі: Використання інформаційних систем для моніторингу відповідності міжнародним стандартам. Інструменти автоматизації оцінки якості продукції у глобальних ланцюгах поставок. Роль технологій блокчейн для забезпечення прозорості та відповідності стандартам якості. Література: 2,8,9,13	1	
	Разом	13	4

4.2. Практичні (семінарські, лабораторні) заняття

№ з/п	Назви тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Механізм формування якості продукції, визначення чинників, які формують якість продукції	1	-
2.	Побудова причинно-наслідкової діаграми якості продукції	1	
3.	Методика розрахунку комплексного показника якості продукції	2	2
4.	Механізм формування конкурентоспроможності продукції	1	

5.	Методика оцінки конкурентоспроможності продукції підприємства відносно аналогічної продукції конкурентів та потреб споживачів	2	
6.	Розробка системи управління якістю освітньої діяльності	1	-
7.	Вибір типу системи якості на основі стандартів ISO серії 9000	1	
8.	Методика побудови контрольних карт	1	
9.	Методика розрахунку витрат на проведення сертифікації системи якості	1	-
10.	Визначення витрат на забезпечення якості продукції	1	
11.	Особливості правового забезпечення якості у різних країнах. Вплив регуляторної політики на стандартизацію продукції.	1	
	Разом	13	2

4.3. Самостійна робота

№ з/п	Найменування робіт	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
2.	Тема 2. Основні проблеми управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
3.	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	3
4.	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	3
5.	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
6.	Тема 6. Системи управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Підготовка до виконання модульних (контрольних) завдань.	3	4
7.	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
8.	Тема 8. Статистичні методи контролю якості. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Розв'язання задач.	4	4
9.	Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
10.	Тема 10. Облік витрат на якість в умовах TQM. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Розв'язання задач.	3	4
11.	Тема 11. Управління якістю в умовах міжнародного правового регулювання та економічних систем. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Підготовка до виконання модульних (контрольних) завдань.	3	4
	Разом	34	42

4.4. Індивідуальне завдання для виконання контрольної роботи

Видається тільки здобувачам освіти заочної форми навчання – 12 год.

5. Опис методів діагностики знань

Поточний контроль на лекційних заняттях проводиться з метою виявлення готовності студента до занять у таких формах:

- вибіркове усне опитування перед початком занять;
- оцінка активності студента у процесі занять, внесених пропозицій, оригінальних рішень, уточнень і визначень, доповнень попередніх відповідей і т. ін.

Контрольні запитання поділяються на:

- а) тестові завдання – вибрати вірні відповіді;
- б) проблемні – створення ситуацій проблемного характеру;
- в) питання-репліки – виявити причинно-наслідкові зв'язки;
- г) ситуаційні завдання – визначити відповідь згідно певної ситуації;
- д) питання репродуктивного характеру – визначення практичного значення.

Підсумковий контроль проводиться за результатами поточного контролю та виконання контрольної роботи.

6. Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти Денна ФН

Поточне оцінювання							Іспит	Σ100
ПР1	ПР2	ПР3	ПР4	ПР5	ПР6	ПР7		
7	7	7	7	7	7	8	50	

Заочна ФН

Поточне оцінювання	контрольна	іспит	Σ100
ПР1			
20	30	50	

До відома студентів шкала і критерії оцінювання доводиться на першому занятті з дисципліни:

Критерії та шкала оцінювання знань студентів з курсу «Управління якістю»

Оцінка за шкалою	Критерії оцінювання
5 «відмінно» (90-100 балів)	Глибокі теоретичні знання з теорії та методології управління якістю, вичерпні, обґрунтовані відповіді на складні запитання. Бездоганне володіння методами оцінки, контролю та забезпечення якості. Здатність критично аналізувати системи управління якістю, проєктувати інноваційні стратегії покращення якості. Вільне оперування методологіями TQM, ISO 9000, EFQM. Бездоганне виконання практичних завдань з розроблення та впровадження систем якості.

4 «добре» (82-89 балів)	Впевнене володіння теоретичним матеріалом з управління якістю, логічні та аргументовані відповіді. Добре розуміння методів та інструментів контролю якості. Незначні неточності при виконанні практичних завдань. Здатність пояснювати базові принципи систем управління якістю, демонструвати навички статистичного контролю та аналізу процесів.
4 «добре» (74-81 балів)	Достатні теоретичні знання з управління якістю, здатність виконувати стандартні практичні завдання. Часткові труднощі в глибокому розкритті складних концепцій систем якості. Базове розуміння методології TQM та стандартів серії ISO 9000. Обмежена здатність до критичного аналізу систем управління якістю.
3 «задовільно» (64-73 балів)	Базові теоретичні знання з управління якістю. Часткові навички застосування інструментів контролю якості. Недостатньо аргументовані відповіді, неповне розуміння принципів побудови систем якості. Здатність ідентифікувати основні проблеми якості, але без глибокого їх аналізу.
3 «задовільно» (60-63 балів)	Мінімально допустимий рівень теоретичних знань з управління якістю. Фрагментарне володіння понятійним апаратом. Спроможність вирішувати прості практичні завдання лише за допомоги викладача. Поверхнєве розуміння методів забезпечення та контролю якості.
2 «незадовільно» (35-59 балів) (з можливістю повторного складання)	Недостатні теоретичні знання систем управління якістю. Нездатність пов'язати теоретичні концепції з практичними аспектами. Суттєві прогалини у розумінні методів контролю та забезпечення якості. Низький рівень розуміння стандартів та методології управління якістю.
2 «незадовільно» (1-34 балів) (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	Повна відсутність теоретичних знань та практичних навичок з управління якістю. Нерозуміння базових принципів та концепцій систем якості. Неспроможність оперувати ключовими поняттями дисципліни.

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		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

7. Навчально-методичне забезпечення

1. Навчальна та робоча програми.
2. Навчальний посібник, підручник, курс лекцій, презентації.
3. Методичні рекомендації до семінарських занять із курсу.
4. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів.
5. Завдання для контрольних робіт та питання на іспит.

8. Рекомендована література

Базова

1. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенков, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків : ХНТУСГ, 2019. 205 с.
2. Кузьміна Т. О., Євтушенко В. В. Системи управління якістю : навчальний посібник (стереотипне видання). Суми : Університетська книга, 2024. 500 с.
3. Системи управління якістю : курс лекцій для здобувачів вищої освіти СВО «магістр» спеціальності 152 – «Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка» / уклад.: Г. А. Коцюбенко, І. В. Каницька. Миколаїв : МНАУ. 2020. 226 с.
4. Управління якістю. Конспект лекцій для здобувачів ступеню вищої освіти «магістр» / Укладач С. О. Полковниченко. Чернігів : ЧНТУ, 2020. 165 с.
5. Управління якістю : підруч. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Ю. М. Мотузка. Київ : КНТЕУ, 2021. 328 с.

Допоміжна

6. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
7. Букреєва О. С., Рибалко І. В. Основи стандартизації та оцінки відповідності [Електронний ресурс] : електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків : ХНАДУ, 2019. 76 с.
8. ДСТУ ISO 9000-2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 51 с.
9. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 31 с.
10. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
11. Підручник з управління якістю для малих та середніх фірм. [Електронний ресурс]: [IFAC-CAANZ-Quality-Management-toolkit-SMPs-ukr.pdf \(apu.com.ua\)](https://ifac-caanz-quality-management-toolkit-smps-ukr.pdf)
12. Управління якістю послуг : підручник / заг. ред. І. М. Писаревського. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2021. 340 с.

9. Інформаційні ресурси

13. Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України (АРІФРУ) або Stock market infrastructure development agency of Ukraine (SMIDA). URL : <https://smida.gov.ua>
14. Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL: <http://rada.gov.ua>
15. Державна Служба Статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
16. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/portal>

10. Узгодження з іншими навчальними дисциплінами

№ з/п	Назва навчальної дисципліни, щодо якої проводиться узгодження	Прізвище та ініціали викладача	Підпис
1.	Інформаційні системи і технології в управлінні організацією	Сорочак О.З.	
2.	Управління проєктами	Кульчицький І.І.	
3.	Управління змінами та розвитком підприємства	Кульчицький І.І.	

11. Зміни та доповнення до робочої програми навчальної дисципліни

№ з/п	Зміст внесених змін (доповнень)	Дата і № протоколу засідання кафедри	Примітки (причини, ініціатори тощо)