

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту ім. І. А. Маркіної

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(вибіркова фахова навчальна дисципліна)

Управління якістю

Розробник: Варахсіна Олена, доцент кафедри менеджменту ім. І.А. Маркіної,
кандидат економічних наук, доцент

ПОЛТАВА 2022 р.

Форма опису навчальної дисципліни та інформація про розробника

Назва навчальної дисципліни	<i>Управління якістю</i>
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	<i>вибіркова фахова навчальна дисципліна</i>
Назва структурного підрозділу	<i>кафедра менеджменту ім. І.А. Маркіної навчально-наукового інституту економіки, управління, права та інформаційних технологій</i>
Контактні дані розробників, які залучені до викладання	<i>викладач: Вараксіна Олена, кандидат економічних наук, доцент контакти: ауд. 488а (навчальний корпус №4) e-mail: olena.varaksina@pdaa.edu.ua тел. +380996411199 сторінка викладача: https://www.pdaa.edu.ua/people/varaksina olenaviktorivna</i>
Рівень вищої освіти	<i>перший (бакалаврський) рівень</i>
Спеціальність Освітня програма	<i>073 Менеджмент ОПП Менеджмент підприємства</i>
Попередні умови для вивчення навчальної дисципліни	<i>Менеджмент</i>

Заплановані результати навчання:

Мета вивчення навчальної дисципліни: сформувати у майбутніх спеціалістів комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності підприємства незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Основні завдання навчальної дисципліни:

- вивчення термінології з управління якістю;
- оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни;
 - вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
 - створення та впровадження систем якості товарів;
 - використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів;
 - правила розробки систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;
 - опанування економічних проблем якості.

Компетентності:

загальні:

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

фахові:

СК 1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.

СК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

Програмні результати навчання:

РН 04. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

РН 08. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності організації.

Програма та структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	073МЕН_бд_2022				073МЕН_бз_2022			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
л		п	с.р.	л		п	с.р.	
1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління.	14	2	-	12	16	-	-	16
2. Процес управління якістю та інструменти її контролю.	18	2	4	12	16	-	-	16
3. Державна політика у сфері якості. Міжнародні та державні стандарти серії ISO 9000	18	2	4	12	18	-	-	18
4. Еволюція методів управління якістю та тотальний менеджмент якості	18	2	4	12	18	-	-	18
5. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості QFD.	18	2	4	12	16	2	-	14
6. Сертифікація систем якості підприємства.	18	4	4	10	18	2	2	14
7. Управління витратами на забезпечення якості.	16	2	4	10	18	2	2	14
в т.ч. контрольна робота	-	-	-	-	15	-	-	15
Усього годин	120	16	24	80	120	6	4	110

Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	опитування	виконання вправ на практичних заняттях	розв'язування тестів *	виконання завдань самостійної роботи (контрольна робота*)	
РН 04. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.	10	14	12	14	50
РН 08. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності організації.	10	14	12	14	50
Разом	20	28	24	28	100

*- для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання

*- для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання передбачено підсумковий наскрізний тест

Форма проведення підсумкового контролю згідно робочого та навчального плану – залік.

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

073МЕН бд 2022

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	опитування	виконання вправ на практичних заняттях	розв'язування тестів	виконання завдань самостійної роботи	
1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління.	2	-	-	4	6
2. Процес управління якістю та інструменти її контролю.	3	4	4	4	15
3. Державна політика у сфері якості. Міжнародні та державні стандарти серії iso 9000	3	4	4	4	15
4. Еволюція методів управління якістю та тотальний менеджмент якості	3	5	4	4	16
5. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості QFD.	3	5	4	4	16
6. Сертифікація систем якості підприємства.	3	5	4	4	16
7. Управління витратами на забезпечення якості.	3	5	4	4	16
Разом	20	28	24	28	100

Критерії оцінювання результатів опитування здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
3	<p>Здобувач продемонстрував високий рівень продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.</p> <p>Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.</p>
2	<p>Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності; навичок взаємодії, навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками.</p>
1	<p>Здобувач продемонстрував низький рівень (або його відсутність) знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії, командної роботи; має труднощі з обґрунтуванням дієвих інструментів ризик менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками</p>

Критерії оцінювання результатів виконання вправ на практичних заняттях здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
5	<p>Здобувач продемонстрував високий рівень продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.</p> <p>Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.</p>
3-4	<p>Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності; навичок взаємодії, навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками.</p>
1-2	<p>Здобувач продемонстрував низький рівень (або його відсутність) знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії, командної роботи; має труднощі з обґрунтуванням дієвих інструментів ризик менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками</p> <p>Відповіді невірні, або містять значні помилки, що здебільшого належать до того рівня, який неможливо оцінити. Присутні помилки в оформленні та / або невчасна здача завдання.</p>

Критерії оцінювання розв'язання тестів здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
4	Здобувач продемонстрував високий рівень продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації. Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.
3	Здобувач продемонстрував достатній рівень розуміння та використання вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень щодо ризик-менеджменту; вміння відшукувати та узагальнювати інформацію, формулювання висновків, але допустив одну помилку;
2	Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності; навичок взаємодії, навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками.
1	Здобувач продемонстрував посередній рівень знання розуміння та використання вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень щодо ризик-менеджменту; вміння відшукувати та узагальнювати інформацію, формулювання висновків

Критерії оцінювання результатів виконання самостійної роботи здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
5	Здобувач продемонстрував високий рівень продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації. Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.
3-4	Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності; навичок взаємодії, навичок обґрунтування дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками.
1-2	Здобувач продемонстрував низький рівень (або його відсутність) знання теорій, методів і функцій ризик-менеджменту, сучасних концепцій ризикології; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; має труднощі з обґрунтуванням дієвих інструментів ризик-менеджменту організації; зміст функціональних сфер діяльності організації описує з помилками

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	опитування	виконання вправ на практичних заняттях	розв'язування тесту	виконання завдань самостійної роботи (контрольна робота)	
1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління.			24	24	
1. 2. Процес управління якістю та інструменти її контролю.					
3. Державна політика у сфері якості. Міжнародні та державні стандарти серії iso 9000					
4. Еволюція методів управління якістю та тотальний менеджмент якості					
5. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості QFD.					
6. Сертифікація систем якості підприємства.					
7. Управління витратами на забезпечення якості.	10	14			
1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління.	10	14		24	
підсумковий наскрізний тест	-	-	24	-	24
контрольна робота	-	-	-	28	28
Разом	20	28	24	28	100

Критерії оцінювання результатів опитування здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
8-10	Здобувач продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій командоутворення, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації. Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.
4-7	Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій командоутворення, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.

1-3	Здобувач продемонстрував низький рівень (або його відсутність) знання теорій, методів і функцій командування, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.
-----	---

**Критерії оцінювання результатів виконання вправ на практичних заняттях
здобувачів вищої освіти**

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
10-14	Здобувач продемонстрував високий рівень продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій командування, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.
6-9	Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій командування, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.
1-5	Здобувач продемонстрував низький рівень (або його відсутність) знання теорій, методів і функцій командування, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації. Відповіді невірні, або містять значні помилки, що здебільшого належать до того рівня, який неможливо оцінити. Присутні помилки в оформленні та / або невчасна здача завдання.

Критерії оцінювання розв'язання тесту здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
21-24	Здобувач продемонстрував високий рівень продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій командування, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації. Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.
14-20	Здобувач продемонстрував достатній рівень розуміння та використання вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень щодо командування та командної роботи; вміння відшукувати та узагальнювати інформацію, формулювання висновків, але допустив одну помилку;
7-13	Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій командування, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.

1-6	Здобувач продемонстрував посередній рівень знання розуміння та використання вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень щодо командо утворення та командної роботи; вміння відшукувати та узагальнювати інформацію, формулювання висновків
-----	---

Критерії оцінювання результатів виконання самостійної роботи (контрольна робота) здобувачів вищої освіти

Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень
24-28	Здобувач продемонстрував високий рівень знання теорій, методів і функцій командоутворення, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації. Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані вчасно.
17-23	Здобувач продемонстрував достатній рівень розуміння та використання вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень щодо командо утворення та командної роботи; вміння відшукувати та узагальнювати інформацію, формулювання висновків, але допустив одну помилку;
9-16	Здобувач продемонстрував середній рівень знання теорій, методів і функцій командоутворення, сучасних концепцій управління командною роботою; навичок самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, критичності та самокритичності; навичок взаємодії; навичок обґрунтування дієвих інструментів командної роботи організації; вірно описує зміст функціональних сфер діяльності організації.
1-8	Здобувач продемонстрував посередній рівень знання розуміння та використання вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень щодо командо утворення та командної роботи; вміння відшукувати та узагальнювати інформацію, формулювання висновків

**Рекомендовані джерела інформації
Основні**

1. Про стандартизацію : Закон України від 5 червня 2014 року № 1315-VII. – Режим доступу : URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18/page>.
2. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). Видання офіційне. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016.
3. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Видання офіційне. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016.
4. Зось-Кіор М.В., Н.С. Соколова. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки : монографія. Луганск: ЛНАУ, Елтон-2, 2012. 248 с.
5. Загальне управління якістю: підручник. Нанка О.В., Антощенко Р.В., Кісь В.М., Листопад І. О., Моїсєєва Н.І., Галич І. В., Никифоров А. О.. Харків:ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
6. Вараксіна О. В Михатіло В. В. Інновації як важливий чинник забезпечення стійких конкурентних переваг. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління* Том 31 (70). 2020. № 1, С.36 –39.

7. Вараксіна О. В., Золотих Я. Г., Гедерім К. О. Стратегічне управління підприємством як необхідна умова забезпечення продовольчої безпеки національної економіки. Інфраструктура ринку. *Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій*. 2020. Випуск 40. С. 54–59.

8. Вараксіна О. В., Григорова С. В., Джерело конкурентної переваги: теоретичний аспект. *Електронне наукове фахове видання. Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. № 4 (27).с. 54- 59.

9. Бартків Л.Г. Розробка перспективних методів і систем контролю якості стебел льону олійного: дис. кандидата техн. наук: 05.18.02. 2018. 270 с.

10. Зенкін А.С., Годік В.О., Іванов П.В. Особливості процесу прийняття рішень в системі менеджменту якості підприємства. *Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія*. 2011. Вип. 8. С. 68-71.

11. Зяйлик М. Ф., Вівчар О. І. Процесний підхід до менеджменту якості. *Інноваційна економіка*. 2013. № 1. С. 191-194.

Допоміжні

1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ. 2015. 168 с.

2. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х. : ХТЕІ. 2015. 222 с.

3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.

4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник [Текст] К. : Центр навчальної літ. 2015. 328 с.

5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.

6. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

7. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Вид. 2-ге, випр. і допов. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. 342 с.

Інформаційні ресурси

1. URL:<http://www.iso.org/iso/home.html> – Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації.

2. URL: http://iso9001.kiev.ua/index_ua.html – Сайт українського консультативно-методичного центру сертифікації в системах ISO.

3. URL: http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688 – Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби (текст ДСТУ ISO 9001 : 2009; ДСТУ ISO 9001 : 2001; ДСТУ ISO 9000: 2001; ДСТУ ISO 9004 : 2001).

4. URL: <http://www.ukrndnc.org.ua/> – Офіційний сайт ДП «Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості».

5. URL:<http://www.ukrcsm.kiev.ua/> – Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт».

6. URL: <http://www.dndi-systema.lviv.ua/> – Сайт ДП «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»).

7. URL:<http://www.162.com.ua/> – Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів.

8. URL:http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat_id=188218 – Технічний департамент Міністерства економічного розвитку і торгівлі.

9. URL:<http://www.dssu.gov.ua/> – Офіційний сайт Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики.

10. Сервер Верховної Ради України: URL: <http://www.rada.gov.ua/>