

# Управління якістю

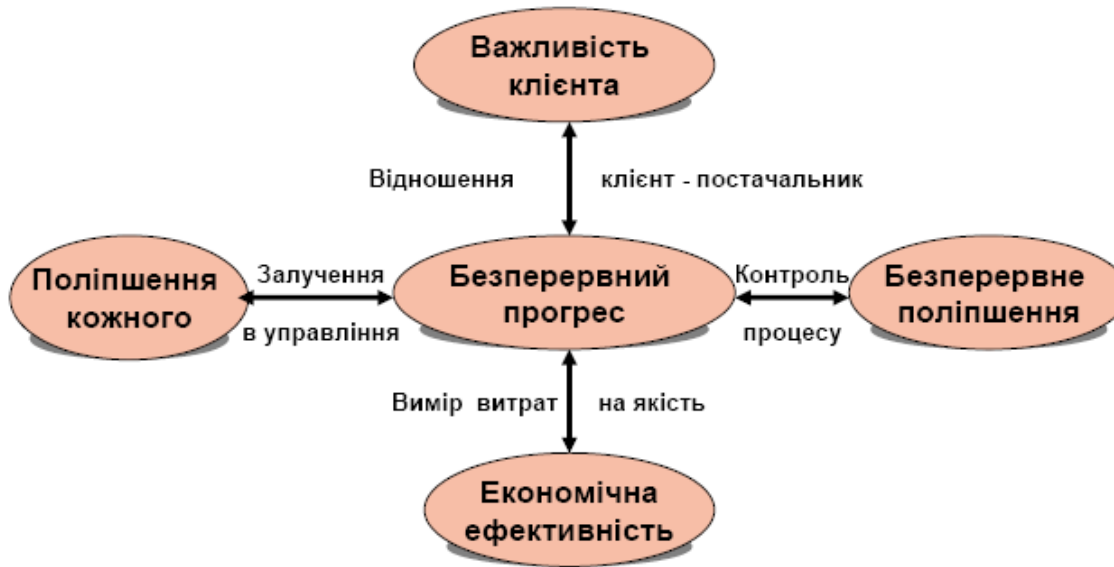
У професійній підготовці менеджерів, які працюють в умовах активізації ринкової діяльності, опанування знань і навичок з управління якістю товарів і послуг набуває першочергового значення. Це пов'язано зі зближенням України з Європейським Союзом і з існуванням єдиних міжнародних вимог до найбільш важливих напрямів. Європейським Союзом прийнято директиви, які містять обов'язкові для європейського ринку вимоги з безпеки та якості продукції.

Управління якістю охоплює частину функцій управління, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості. Цілі в сфері якості передбачають створення на підприємстві умов, в яких можливо контролювати, регулювати якість, забезпечувати відповідність прийнятим вимогам і гнучко змінювати встановлені вимоги.





- Основні завдання вивчення дисципліни «Управління якістю»** полягають у:
- вивченні термінології з управління якістю;
  - оволодінні проблемою якості на сучасному етапі та визначенні її впливу на розвиток економіки країни;
  - вивченні вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
  - створенні і впровадженні систем якості товарів;
  - використанні методологічних основ управління: загальних підходів, принципів та методів роботи щодо якості товарів;
  - вивченні правил розроблення систем управління якістю товарів: механізмів управління, принципів та функцій, систем якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотального управління якістю;
  - опануванні економічних проблем якості.



**Метою** викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідно до міжнародних стандартів серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

# Кінцеві знання та вміння дисципліни:

## **знання :**

- значення та етапів формування управління якістю, ролі управління якістю в системі загального менеджменту;
- класичних та нових методів управління якістю;
- призначення і структури стандартів ISO серії 9000;
- вимог стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості;
- методології оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства за критеріями премій з якості;
- методології безперервного вдосконалення діяльності підприємства відповідно до концепції TQM;
- значення та процедури сертифікації системи якості та аудиту якості;
- основних форм збирання, аналізу фінансових даних, форм фінансової звітності про діяльність у галузі якості, рекомендованих стандартом ISO 9004-1; їх призначення та особливостей застосування;

## **вміння:**

- розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;
- розробляти структуру і головні положення «Керівництва з якості»;
- вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства;
- розробляти головні елементи систем управління якістю за моделями стандартів ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003;
- розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість;
- вибирати оптимальну форму збирання, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості та функціонування системи якості;
- розробляти механізм управління економікою якості

## **Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

- Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі
- Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю
- Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства
- Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю
- Тема 5. Міжнародний досвід управління якістю
- Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)
- Тема 7. Системний підхід до проблеми управління якістю
- Тема 8. Системи якості у стандартах ISO серії 9000
- Тема 9. Загальні підходи та методи роботи з якості
- Тема 10. Статистичні методи управління якістю
- Тема 11. Економічні та правові аспекти управління якістю
- Тема 12. Сертифікація систем якості
- Тема 13. Аудит якості





*Ми виявили необхідність великих змін  
і вам треба їх здійснити.*

*Якщо не ви, то хто?*

**Едвард Демінг**

