

# Управління якістю

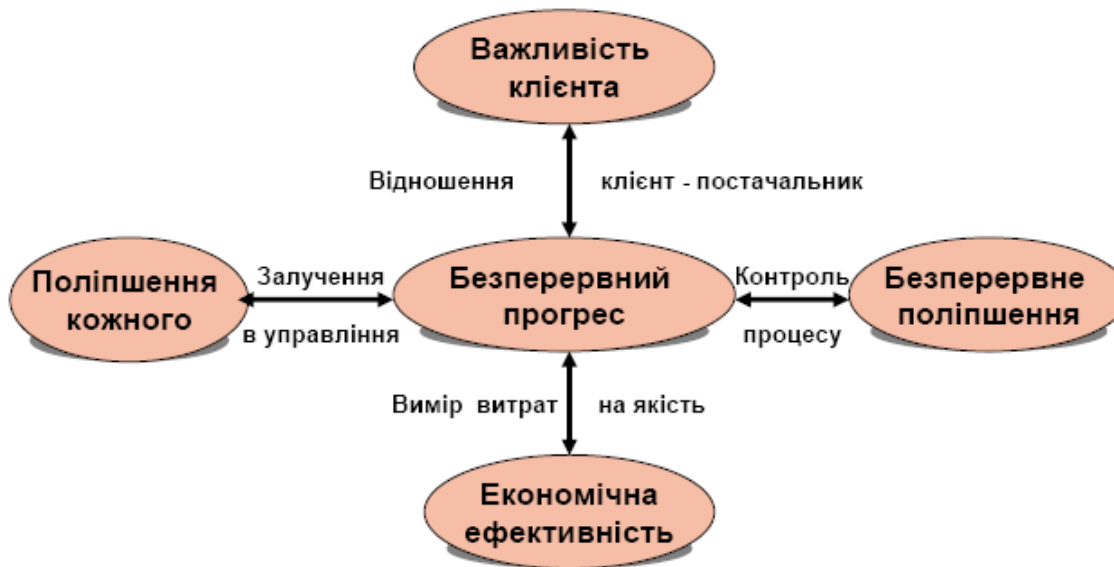
У професійній підготовці управлінців, які працюють в умовах активізації ринкової діяльності, опанування знань і навичок з управління якістю товарів і послуг набуває першочергового значення. Це пов'язано зі зближенням України з Європейським Союзом і з існуванням єдиних міжнародних вимог до найбільш важливих 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 та міжнародний досвід управління якістю

Тема 5. Тотальне управління якістю (TQM)

Тема 6. Системний підхід до проблеми управління якістю

Тема 7. Системи якості у стандартах ISO серії 9000

Тема 8. Загальні підходи та методи роботи з якості

Тема 9. Статистичні методи управління якістю

Тема 10. Економічні та правові аспекти управління якістю

Тема 11. Сертифікація систем якості





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

*Якщо не ви, то хто?*

**Едвард Демінг**

