

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	
---	--	---

Назва курсу	Управління якістю
Викладачі	Заярнюк Олексій Васильович, кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності
Рівень вищої освіти, галузь знань, спеціальність, освітня програма	Рівень вищої освіти: другий (магістерський) Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування» Спеціальність: 076 «Підприємництво та торгівля» Освітньо-професійна програма: «Підприємництво та торгівля у SMART-середовищі»
Контактний телефон	0994053099
E-mail	oleksiizaiarniuk@ukr.net
Обсяг та ознаки дисципліни	Обов'язкова дисципліна загальної підготовки, змістових модулів – 2. Форма контролю: екзамен. Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120, у т.ч. лекції 32 годин, практичні заняття – 16 годин, самостійна робота – 72 годин. Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська Рік викладання: 2024/2025 н.р.
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber за домовленістю.
Пререквізити	Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна вивчається паралельно з викладанням наступних дисциплін: «Психологія розвитку та самоменеджменту», «Business communication in professional and public activities», «Цивільний захист», «Підприємництво в смарт-середовищі», «Інноваційні методи мотивації персоналу», «Технології управління торговельною діяльністю в диджитал сфері», «Економічна діагностика та інформаційні технології».

1. Мета і завдання дисципліни

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

Завданнями вивчення дисципліни є отримання здобувачами системи знань про: термінологію з управління якістю в умовах смарт-середовища; проблеми якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни; вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю товарів в умовах сталого розвитку; створення і впровадження систем якості товарів; використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів; правила розроблення систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю; економічні проблеми якості.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати

Інтегральну компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва та торгівлі або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

Загальні компетентності

ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні компетентності

СК 1. Здатність розробляти та реалізовувати стратегію розвитку підприємницьких та торговельних структур.

СК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій та торговельній діяльності.

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

СК 6. Здатність планувати та організовувати діяльність організацій з урахуванням вимог смарт-середовища, використовувати технології та методи управління інноваціями у стратегічному і тактичному вимірах на засадах сталого розвитку.

СК 7. Здатність обирати і використовувати методи та технології для

ведення підприємницької та торговельної діяльності із застосуванням цифрових інструментів та засобів PR-менеджменту.

Програмні результати навчання

ПРН 2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва і торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення.

ПРН 5. Професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва та торгівлі.

ПРН 6. Розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПРН 8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких та торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

ПРН 9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької та торговельної діяльності.

ПРН 10. Вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких і торговельних структур за умов невизначеності та ризиків.

ПРН 13. Визначати основні тренди підприємницької та торговельної діяльності у смарт-середовищі, управляти інноваціями в стратегічному та тактичному вимірі в контексті сталого розвитку.

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

При організації освітнього процесу в Центральнотехнічному національному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу; Положення про організацію вивчення вибіркового навчального дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО; Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ.

4. Програма навчальної дисципліни

№ з /п	Назва теми	Кількість годин	Завдання
1	2	3	4
1	Тема 1. Якість як об'єкт управління в умовах смарт-середовища. Поняття якості. Якість як об'єкт управління. Основоположники концепцій управління якістю. Показники якості та їх класифікація. Взаємозв'язок загального менеджменту і менеджменту якості.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації.
2	Тема 2. Сучасні проблеми управління якістю. Комплексне управління якістю через зміну свідомості. Зміст управління якістю продукції. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації.

3	Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю в умовах сталого розвитку. Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі. Особливості управління якістю в Японії. Особливості управління якістю в США. Особливості управління якістю в європейських країнах.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
4	Тема 4. Базова концепція загального управління якістю. Поняття «загальне управління якістю» (TQM). Основні принципи, що лежать в основі TQM. Застосування системи TQM в компаніях різних сфер торговельної діяльності.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
5	Тема 5. Нові моделі систем управління якістю. Основні етапи розвитку систем якості. Шляхи створення, впровадження систем менеджменту якості і забезпечення їх працездатності. Інтегровані системи менеджменту.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
6	Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Огляд стандартів систем менеджменту. Огляд сімейства ISO 9000. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:1994. Системи менеджменту якості. Вимоги до системи якості згідно зі стандартом ISO 9001:1994. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту. Міжнародний стандарт OHSAS 18001. Система управління професійною безпекою і здоров'ям. Міжнародний стандарт SA 8000:2001. Соціальна відповідальність. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
7	Тема 7. Методи контролю якості у цифровому середовищі. Сутність методів контролю якості. Цифрові інструменти контролю якості.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
8	Тема 8. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD). Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості». Діаграма спорідненості (ДС). Діаграма взаємозв'язків (ДВ). Деревовидна діаграма (ДД). Матрична діаграма (МД). Стрілкова діаграма (СД). Діаграма планування здійснення процесу (PDPC). Аналіз матричних даних (матриця пріоритетів). Експертні методи вирішення проблем якості. Методи Тагуті. Розгортання функцій якості (QFD-методологія). Методологія «Шість сигм». Система «Упорядкування» або «5S». Бенчмаркінг. Реінжиніринг бізнес-процесів і організацій.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
9	Тема 9. Сертифікація сучасних систем якості українських торговельних компаній. Передумови й умови сертифікації систем менеджменту якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.

10	Тема 10. Витрати на якість та їх класифікація. Структура витрат на якість. Класифікація витрат на якість. Інформаційна база аналізу витрат на якість продукції. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
11	Тема 11. Облік витрат на якість в умовах TQM. Управління витратами на якість. Оцінка витрат від низької якості продукції (послуг) та ефективності проєктів його поліпшення. Оцінка витрат, пов'язаних з якістю, за моделлю PAF. Модель вартості процесу. Оптимізація рівня якості і витрат на нього.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
12	Тема 12. Аудит якості та премії якості. Види й цілі аудитів (перевірок). Етапи перевірок систем менеджменту. Світова практика присудження нагород за якість. Практика присудження нагород за якість в Україні.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
	Разом	120	

5. Система оцінювання та вимоги

Протягом семестру здобувач може отримати max. 60 балів, 40 балів виносяться на іспит. По поточному контролю здобувач може набрати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, тестування, презентації індивідуальних завдань, вирішення практичних задач та кейсів.

При виставленні загальної оцінки за іспит враховуються результати навчальної роботи здобувача протягом семестру.

Критерії оцінки іспиту:

оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) заслуговує здобувач, який:

- всебічно, систематично і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;
- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;
- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку «добре» (82-89 балів, В) – заслуговує здобувач, який:

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;
- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;

- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправляє, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;
оцінку «добре» (74-81 бал, C) заслуговує здобувач, який:
- в загальному роботу виконав, але відповідає на екзамені з певною кількістю помилок;
- вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;
- опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;
оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує здобувач, який:
- знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;
- виконує завдання, але при рішенні допускає значну кількість помилок;
- ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;
- допускає на заняттях чи екзамені помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.
оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує здобувач, який:
- володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.
оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який:
- виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.
оцінку «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється студенту, який:
- володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;
- допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;
- не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	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
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Рекомендовані джерела інформації:

1. Баєва О.І. Теоретичні основи формування системи управління якістю на підприємстві. Економічний простір. 2024. №190. С. 132-135.
2. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
3. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.
5. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
6. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
7. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
8. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
9. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.
10. ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.
11. ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості. Терміни та визначення.
12. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 1. Перевірка.
13. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
14. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 3. Управління програмами перевірок.
15. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
16. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. – Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
17. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. – Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
18. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
19. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
20. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
21. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
22. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
23. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.
24. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо

поліпшення якості.

25. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. – Ч. 1. Настанови.
26. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. – Ч. 1. Настанови щодо послуг.
27. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2019 р. – 205 с.
28. Калашнікова Х.І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / Х. І. Калашнікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. – 138 с.
29. Лойко Д.П. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. 2-е вид. / Д.П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. Львів: «Магнолія 2006», 2024. – 336 с.
30. Майданович В.В. Теоретичні основи визначення поняття управління якістю на підприємстві в сучасних умовах. Інвестиції: практика та досвід. 2024. №15. С. 183-187.
31. Полковниченко Л.М. Система управління якістю як важлива складова стратегії підприємства. Ефективна економіка. 2023. №11.
32. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
33. Управління якістю: навчальний посібник / Г.І. Капінос, І.В. Грабовська. – К. : Видавництво «Кондор», 2016. – 278 с.

Інформаційні ресурси

1. <http://www.kmu.gov.ua> – урядовий портал Кабінету Міністрів України
2. <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/index> – законодавство України
3. <http://www.bank.gov.ua> – Національний банк України
4. <http://www.me.gov.ua> – Міністерство економіки України
5. <http://www.minfin.gov.ua> – Міністерство фінансів України
6. <http://www.ukrstat.gov.ua> – Державна служба статистики України
7. <http://www.niss.gov.ua> – Національний інститут стратегічних досліджень
8. <http://www.nbuv.gov.ua> – Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського
9. <http://pidruchniki.ws> – бібліотека українських підручників
10. <http://www.economy.nauka.com.ua> – журнал «Ефективна економіка»
11. <http://economy.kpi.ua> – економічний вісник НТУУ КПІ
12. <http://www.management.com.ua/> – інтернет-портал для управлінців
13. <http://personal.in.ua/> – Персонал. Журнал інтелектуальної еліти
14. <http://www.rbc.ua/> Інформаційне агентство «РБК-Україна»

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри ЕМ та КД, Протокол №1а від «30» серпня 2024 р.