

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра економічної теорії, менеджменту і адміністрування

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан економічного факультету

Роман ГРЕШКО

«28» серпня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ

Вибіркова

Освітньо-професійна програма Менеджмент організацій і адміністрування

Спеціальність 073 Менеджмент

Галузь знань 07 «Управління і адміністрування»

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Економічний факультет

Мова навчання: українська

Чернівці 2025 рік

Робоча програма освітньої компоненти «*Менеджмент якості*» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент організацій і адміністрування» спеціальності 073 Менеджмент, галузі знань 07 «Управління і адміністрування», 2024 рік.

Розробник:

Терлецька Ю.О., доцент кафедри економічної теорії, менеджменту і адміністрування, к.е.н, доцент

Викладач, що забезпечує читання даної навчальної дисципліни:

Терлецька Ю.О., доцент кафедри економічної теорії, менеджменту і адміністрування, к.е.н, доцент

Затверджено на засіданні кафедри економічної теорії, менеджменту і адміністрування

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Завідувач кафедри

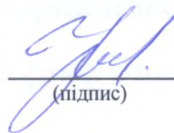

(підпис)

Зоя ГАЛУШКА

Схвалено методичною радою економічного факультету

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Голова методичної ради


(підпис)

Ірина НИКИФОРАК

Мета вивчення дисципліни — оволодіння сучасними теоретичними основами та практичними навичками управління системи менеджменту якості організації. Програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни «Менеджмент якості» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти в галузі знань 07 «Управління і адміністрування», спеціальності 073 Менеджмент.

Основними перевагами, які надає вивчення дисципліни «Менеджмент якості» є інтегрування стратегії управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємством; здійснення економічних розрахунків щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності; застосування статистичних методів управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій; опис бізнес-процесів, що відбуваються в організації й побудова процесної моделі підприємства; розробка документації системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

Основні завдання вивчення дисципліни «Менеджмент якості»:

- вивчення сутності менеджменту якості та його сучасних концепцій;
- узагальнення відомостей про етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики менеджменту якості;
- вивчення функцій, методів та інструментів управління якістю;
- розуміння концепції TQM як ефективного способу управління бізнесом;
- ознайомлення зі стандартами як нормативною базою менеджменту якості;
- ознайомлення з порядком та процедурою сертифікації системи управління якістю;
- формування системи правового та організаційного забезпечення процесів управління якістю.

Результати навчання. Відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент організацій і адміністрування» підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент» та галузі знань 07 Управління і адміністрування вивчення дисципліни «Менеджмент якості» сприяє формуванню наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні компетентності:

- ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК5. Знання та розуміння предметної сфери і професійної діяльності.
- ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.
- ЗК11. Здатність до адаптації та дій у новій ситуації.
- ЗК12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні компетентності:

- СК 1. Здатність визначати та описувати характеристики інноваційної організації.
- СК 2. Здатність аналізувати результати інноваційної діяльності підприємства.
- СК 3. Здатність визначати перспективи інноваційного розвитку організації.
- СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами шляхом реалізації функцій інноваційного менеджменту.
- СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій інноваційного менеджменту.
- СК 8. Здатність планувати інноваційну діяльність організації.
- СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні інноваційних завдань.
- СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.
- СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації у процесі управління інноваціями.
- СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.
- СК 13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.
- СК 16. Здатність до інноваційної діяльності в умовах невизначеності та ризикованості зовнішнього середовища.

Програмні результати навчання:

- ПРН 1. Знати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
- ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій інноваційного менеджменту.
- ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.
- ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер інноваційної діяльності організації.
- ПРН 6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.
- ПРН 7. Виявляти навички організаційного проектування.
- ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.
- ПРН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.
- ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.
- ПРН 12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.
- ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.
- ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

Опис змісту робочої програми навчальної дисципліни

Загальна інформація

| Форма навчання | Рік підготовки | Семестр | Кількість | | Кількість годин | | | | | | Вид підсумкового контролю |
|----------------|----------------|---------|-----------|-------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-------------------|------------------------|---------------------------|
| | | | кредитів | годин | лекції | практичні | семінарські | лабораторні | самостійна робота | індивідуальні завдання | |
| Денна | 4 | 8 | 4 | 120 | 22 | 22 | - | - | 76 | - | залік |

Структура змісту навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|----|-----|-----|------|--------|------------------|----|-----|-----|------|--|
| | Денна форма | | | | | | | Заочна форма (-) | | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | | усього | у тому числі | | | | | |
| | | л | п | лаб | інд | с.р. | | л | п | лаб | інд | с.р. | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | |
| Модуль 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Змістовий модуль 1. «Базові положення сучасної концепції менеджменту якості» | | | | | | | | | | | | | |
| Т1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т2. Основні проблеми управління якістю | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т3. Міжнародний досвід управління якістю | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т4. Вітчизняний досвід управління якістю | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т5. Базова концепція загального управління якістю | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т6. Системи управління якістю | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Разом за змістовим модулем 1 | 66 | 12 | 12 | - | - | 42 | - | - | - | - | - | - | |
| Змістовий модуль 2. «Створення системи управління якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування» | | | | | | | | | | | | | |
| Т1. Система якості в стандартах ISO серії 9000 | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т2. Статистичні методи контролю якості | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т3. Сертифікація систем якості підприємства | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т4. Облік витрат на якість в умовах TQM | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | - | - | - | - | - | - | |
| Т5. Аудит якості та премії якості | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 | - | - | - | - | - | - | |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|------------|-----------|-----------|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|
| Разом за змістовим модулем 2 | 54 | 10 | 10 | - | - | 34 | - | - | - | - | - | - |
| Усього годин | 120 | 22 | 22 | - | - | 76 | - | - | - | - | - | - |

Тематика лекційних занять з переліком питань

| № з/п | Назва теми |
|--------------|--|
| 1 | Стандартизація термінології в галузі управління якістю 1. Місце управління якістю в системі загального менеджменту. 2. Сутність поняття «якість». 3. Менеджмент якості: сутність і основні принципи. 4. Методологічні основи вивчення дисципліни. |
| 2 | Основні проблеми управління якістю 1. Проблема якості у сучасних умовах господарювання. 2. Управління якістю на рівні підприємства. 3. Механізм реалізації основних функцій управління в системі менеджменту якості організації. |
| 3 | Міжнародний досвід управління якістю 1. Етапи формування й розвитку менеджменту якості. 2. Досвід управління якістю в США та Японії. 3. Керування якістю в країнах Європи. |
| 4 | Вітчизняний досвід управління якістю 1. Система бездефектного виготовлення продукції. 2. СБП - система бездефектної праці. 3. ЯНАРЗПВ - система якості, надійності, ресурсу з перших виробів. 4. НОПВУ - система наукової організації праці, виробництва і управління. 5. НОРМ - система наукової організації робіт зі збільшення моторесурсу 6. Комплексна система керування якістю продукції. |
| 5 | Базова концепція загального управління якістю 1. Поняття тотального менеджменту якості (TQM) та зміст його базових концепцій. 2. Напрями реалізації ідеології TQM у сучасних компаніях. 3. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. |
| 6 | Системи управління якістю 1. Порядок створення та структура системи менеджменту якості (СМЯ). Етапи розробки 2. СМЯ та її організаційне забезпечення. 3. Документація системи менеджменту якості. |
| 7 | Система якості в стандартах ISO серії 9000 1. Державна система стандартизації. 2. Склад і структура стандартів на систему управління якістю ISO 9000. 3. Галузеві системи стандартів. |
| 8 | Статистичні методи контролю якості 1. Класифікація методів менеджменту якості. 2. Інструменти контролю якості. 3. Інструменти управління якістю. 4. Метод структурування функції якості та механізм його реалізації в концепції «Будинку якості». |

| | |
|----|---|
| 9 | Сертифікація систем якості підприємства 1. Державна система сертифікації. 2. Процедура сертифікації систем якості. |
| 10 | Облік витрат на якість в умовах TQM 1. Управління витратами на якість. 2. Класифікація витрат на якість. 3. Оцінка рівня якості продукції. |
| 11 | Аудит якості та премії якості 1. Аудит якості: поняття, призначення та види. 2. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту. 3. Проведення внутрішнього аудиту. 4. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості. |

Тематика практичних занять з переліком питань

| № з/п | Назва теми |
|-------|--|
| 1 | Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція 1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації. 2. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів. 3. Сутність і складові менеджменту якості. Аналіз основних термінів і понять. 4. Принципи менеджменту якості. 5. Сутність і зміст процесного та системного підходів в управлінні якістю. |
| 2 | Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики менеджменту якості 1. Етапи становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту. 2. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю. 3. Досвід управління якістю в США, Японії, країнах Європи: особливості, переваги та недоліки. 4. Гуртки якості. |
| 3 | Функції управління якістю 1. Функції управління якістю. 2. Механізм реалізації загальних функцій управління в системі менеджменту якості організації. 3. Поняття та види контролю якості. |
| 4 | Методи та інструменти управління якістю 1. Методи управління якістю. 2. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування. 3. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування. 4. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості. 5. Концепція «Будинку якості»: сутність, основна ідея, механізм застосування. |
| 5 | Економіка якості 1. Управління витратами на якість. 2. Класифікація витрат на якість. 3. Класифікація показників якості продукції. 4. Порядок та методи оцінювання рівня якості продукції. 5. Розрахунок економічного ефекту від підвищення якості продукції. |

| | |
|----|---|
| 6 | <p>Менеджмент якості на базі концепції TQM</p> <p>1. Концепція загального управління якістю (TQM): поняття, принципи, умови реалізації. 2. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика. 3. Напрями реалізації ідеології TQM у сучасних компаніях. 4. Моделі оцінювання підприємств за критеріями премій якості: США, Японії, країн Європи, України. 5. Методика самооцінювання підприємств за критеріями національної премії якості.</p> |
| 7 | <p>Стандарти як нормативна база менеджменту якості</p> <p>1. Стандарти на систему управління якістю ISO 9000. 2. Системи екологічних стандартів ISO 14000. 3. Призначення та структура галузевих систем стандартів QS 9000, GMP.</p> |
| 8 | <p>Побудова системи менеджменту якості (СМЯ) відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000</p> <p>1. Поняття, склад і структура системи менеджменту якості (СМЯ) підприємства. 2. Порядок створення та етапи розроблення СМЯ. 3. Документація СМЯ. 4. Впровадження СМЯ та забезпечення її ефективного функціонування. 5. Структура й напрями діяльності служби управління якістю на підприємстві.</p> |
| 9 | <p>Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості</p> <p>1. Сутність і призначення державної системи сертифікації. Обов'язкова та добровільна сертифікація. 2. Сертифікація систем якості на відповідність стандартам ISO 9000. 3. Поняття та види аудиту якості. 4. Типи аудиторських перевірок: внутрішній і зовнішній аудит. 5. Сертифікаційний аудит: мета й порядок проведення</p> |
| 10 | <p>Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю</p> <p>1. Контракт – правова форма забезпечення якості. 2. Юридична відповідальність за якість продукції та послуг. 3. Якість і рух на захист споживачів.</p> |

Тематика індивідуальних завдань

| Назва теми |
|---|
| 1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації. |
| 2. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання. |
| 3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів. |
| 4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів. |
| 5. Сутність і складові менеджменту якості. |
| 6. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості». |
| 7. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості». |
| 8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга. |
| 9. Сучасні принципи менеджменту якості. |
| 10. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю. |
| 11. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю. |
| 12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту. |
| 13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту. |
| 14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю. |
| 15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю. |
| 16. Порівняльна характеристика західного та східного підходів до управління якістю. |

| |
|--|
| 17. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки. |
| 18. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки. |
| 19. Досвід управління якістю в країнах Європи, особливості, переваги та недоліки. |
| 20. «Гуртки якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості. |
| 21. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів. |
| 22. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт. |
| 23. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації. |
| 24. Поняття та види контролю якості. |
| 25. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення. |
| 26. Характеристика методів управління якістю. |
| 27. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю. |
| 28. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю. |
| 29. Порядок застосування сучасних інструментів і методів управління бізнесом у системі менеджменту якості. |
| 30. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування. |
| 31. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування. |
| 32. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості. |
| 33. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування. |
| 34. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи. |
| 35. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту. |
| 36. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки. |
| 37. Сучасна концепція управління витратами на якість. |
| 38. Класифікація витрат на якість. |
| 39. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації. |
| 40. Методи аналізу витрат на якість. |
| 41. Класифікація показників якості продукції. |
| 42. Характеристика одиничних показників якості. |
| 43. Порядок оцінювання рівня якості продукції. |
| 44. Методи оцінювання рівня якості продукції. |
| 45. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації. |
| 46. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика. |
| 47. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM. |
| 48. Концепція внутрішнього маркетингу організації. |
| 49. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM. |
| 50. Сутність і призначення премій якості. |
| 51. Японська премія за якість Е. Демінга. |
| 52. Американська нагорода в галузі якості ім. М. Болдріджа. |
| 53. Європейська нагорода за якість. |
| 54. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості. |
| 55. Методологічні основи стандартизації. |
| 56. Об'єкти та види стандартизації. |
| 57. Види стандартів та порядок їх застосування. |
| 58. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів. |
| 59. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти. |

| |
|--|
| 60. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації. |
| 61. Особливості міжнародної та європейської стандартизації. |
| 62. Серія стандартів на систему управління якістю ISO 9000. |
| 63. Стандарти на систему управління якістю: необхідність розроблення, призначення, еволюція. |
| 64. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог. |
| 65. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог. |
| 66. Структура та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000. |
| 67. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів. |
| 68. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000. |
| 69. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001. |
| 70. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства. |
| 71. Зміст етапів по створення системи якості. |
| 72. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення. |
| 73. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення. |
| 74. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості. |
| 75. Настанови (методики) з якості, призначення, зміст, порядок розроблення. |
| 76. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення. |
| 77. Протоколи якості та сфера їх застосування. |
| 78. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості. |
| 79. Поняття, види та об'єкти сертифікації. |
| 80. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО. |
| 81. Організаційна структура системи сертифікації УкрСЕПРО. |
| 82. Поняття та призначення сертифікації системи якості. |
| 83. Організація робіт із сертифікації СМЯ. |
| 84. Органи із сертифікації СМЯ. |
| 85. Поняття, призначення та види аудиту якості. |
| 86. Порядок проведення зовнішнього аудиту якості. |
| 87. Порядок проведення внутрішнього аудиту якості. |
| 88. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ. |
| 89. Поняття та значення правового забезпечення процесів управління якістю. |
| 90. Нормативно-правова база управління якістю. |

Задання для самостійної роботи студентів

| № з/п | Назва теми | Задання для самостійної роботи | К-сть год. |
|-------|--|---|------------|
| 1 | Загальні відомості про якість і методи її забезпечення | <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні поняття і визначення у сфері якості. 2. Економічні аспекти якості продукції. 3. Фактори, що впливають на якість продукції. 4. Якість продукції і маркетинг. 5. Правові аспекти забезпечення якості. | 9 |
| 2 | Сучасний стан теорії та практики менеджменту якості | <ol style="list-style-type: none"> 1. Праці Е.Демінга з менеджменту якості. 2. Праці Дж.Джурана з менеджменту якості. 3. Праці Ф.Кросбі з менеджменту якості. 4. Праці К.Ісікави з менеджменту якості. 5. Праці Г.Тагучі з менеджменту якості. | 9 |
| 3 | Показники якості продукції | <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація показників якості продукції. 2. Показники призначення і надійності продукції. 3. Ергонометричні й естетичні показники продукції. 4. Показники технологічності, стандартизації, уніфікації та транспортабельності продукції. | 8 |
| 4 | Методи прогнозування, планування і оцінювання рівня якості продукції | <ol style="list-style-type: none"> 1. Прогнозування і планування рівня якості продукції. 2. Оцінювання технічного рівня продукції. 3. Оцінювання рівня якості продукції одного виду. 4. Оцінювання рівня якості різнорідної продукції. 5. Оцінювання рівня якості продукції на стадіях її виготовлення й експлуатації. | 9 |
| 5 | Визначення витрат на якість та управління ними | <ol style="list-style-type: none"> 1. Фактори, що впливають на якість продукції. 2. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. 3. Модель установлення оптимальної ціни якості. | 8 |
| 6 | Напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM | <ol style="list-style-type: none"> 1. Розуміння ролі вищого керівництва на підприємстві у впровадженні ідей TQM. 2. Лідерство як один із найважливіших принципів менеджменту якості. 3. Особливості нової концепції управління персоналом в умовах TQM. | 8 |
| 7 | Метрологічне забезпечення якості продукції | <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні відомості про технічні вимірювання і засоби вимірювальної техніки. 2. Класифікація засобів вимірювальної техніки. 3. Державний метрологічний контроль і нагляд. 4. Діяльність із метрологічного забезпечення на підприємстві. | 9 |
| 8 | Персонал у системі менеджменту якості | <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка персоналу у системі менеджменту якості. 2. Стимулювання і мотивація персоналу в системі менеджменту якості. 3. Активізація групової діяльності персоналу в системі якості. | 8 |
| 9 | Акредитація органів із сертифікації та випробувальних лабораторій в Україні | <ol style="list-style-type: none"> 1. Нова концепція акредитації органів з оцінювання відповідності в Україні. 2. Порядок проведення акредитації органів із сертифікації та випробувальних лабораторій в Україні. | 8 |

Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Під час навчальних занять використовуються традиційні та інтерактивні методи навчання:

- лекція-візуалізація;
- семінар-дискусія;
- семінар-діалог;
- виконання індивідуальних науково-дослідних завдань;
- аналіз і рішення ситуативних професійних завдань;
- робота з тестами;
- робота в групах;
- проектна діяльність з використанням мультимедіа;
- ділові ігри; дистанційне навчання з використанням відповідних онлайн-платформ.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Дедлайни та перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, участь у конференції, студентській олімпіаді, лікарняний лист).

Академічна доброчесність. Здобувачі вищої освіти самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання. Обов'язковим є посилання на джерела інформації в разі використання ідей, розробок, тверджень.

Відвідування занять. Відвідування занять є обов'язковою умовою виконання навчального плану дисципліни. Форми навчання визначені затвердженим графіком освітнього процесу Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

Критеріями оцінювання є:

- при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання матеріалу; використання основної, додаткової літератури та інших джерел інформації; аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки; вміння аналізувати теоретичні проблеми з урахуванням світової і вітчизняної практики;
- при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання, аргументованість і логіка викладення матеріалу, використання літературних джерел, прикладів та фактичного матеріалу тощо; цілісність, системність, логічність, вміння формулювати висновки; акуратність оформлення письмової роботи.

Шкала оцінювання: національна та ЄCTS

| Оцінка за національною шкалою | Оцінка за шкалою ЄCTS | |
|-------------------------------|-----------------------|--|
| | Оцінка (бали) | Пояснення за розширеною шкалою |
| Відмінно | A (90-100) | відмінно |
| Добре | B (80-89) | дуже добре |
| | C (70-79) | добре |
| Задовільно | D (60-69) | задовільно |
| | E (50-59) | достатньо |
| Незадовільно | FX (35-49) | (незадовільно) з можливістю повторного складання |
| | F (1-34) | (незадовільно) з обов'язковим самостійним опрацюванням освітнього компоненту до перескладання |

Оцінка передбачає такі знання та вміння:

| Оцінка | Знання | Уміння |
|--|---|--|
| <p align="center">«5» (відмінно) А (90-100 балів)</p> | <p>Здобувач має всебічні і глибокі знання навчального матеріалу за програмою дисципліни.</p> <p>Засвоїв базові принципи, категорії, методи, інструменти, а також системну організацію процесів управління якістю на підприємствах, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.</p> <p>Досконало знає основну літературу, а також вказівки, положення, нормативні матеріали з менеджменту якості.</p> <p>Ознайомився з додатковою літературою, рекомендованою програмою.</p> <p>Освоїв зв'язки методів і засобів управління із законами, закономірностями і принципами менеджменту якості.</p> | <p>Здобувач вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою.</p> <p>Вміє використовувати довідники, довідкову літературу, грамотно викладати програмний матеріал.</p> <p>Дає вичерпні, повні, грамотні відповіді на програмні запитання.</p> <p>Демонструє навички творчого мислення, наукового прийняття рішень у процесі організації ефективного управління якістю на підприємстві.</p> |
| <p align="center">«4» (добре) В (80-89 балів) С (70-79 балів)</p> | <p>Здобувач показав повні знання навчального матеріалу за програмою курсу, здатний до їх поповнення і оновлення в процесі подальшого навчання і професійної діяльності.</p> <p>Засвоїв основні завдання системи менеджменту якості в організації в умовах ринкової трансформації вітчизняної економіки.</p> <p>Опрацював основну літературу, рекомендовану програмою, а також вказівки, рекомендації, положення та інші програмні матеріали.</p> | <p>Здобувач успішно виконав передбачені програмою практичні завдання без істотних зауважень.</p> <p>Вміє використовувати на практиці програмні знання, розв'язувати проблемні ситуації, що виникають у виробничо-господарській діяльності підприємств.</p> |
| <p align="center">«3» (задовільно) D (60-69 балів) E (50-59 балів)</p> | <p>Здобувач має знання лише основного навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і наступної роботи за спеціальністю.</p> <p>Ознайомлений з основною літературою, рекомендованою програмою.</p> <p>Допускає помилки у відповідях на теоретичні запитання дисципліни і при виконанні практичних завдань, але володіє необхідними знаннями для виправлення помилок під керівництвом викладача.</p> | <p>Здобувач виконує практичні завдання в межах програмних вимог.</p> <p>Допускає неточності і помилки при розв'язанні виробничих ситуацій.</p> <p>Не володіє навичками системного обґрунтування запропонованих рішень у виробничій діяльності підприємства. Виявляє труднощі при застосуванні знань на практиці.</p> |
| <p align="center">«2» (незадовільно) Fх (35-49 балів) F (0-34 бали)</p> | <p>Здобувач не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни.</p> <p>Допускає грубі помилки у відповідях.</p> <p>Має недостатні знання для самостійного оволодіння програмним матеріалом без додаткової підготовки.</p> | <p>Здобувач не вміє вирішувати передбачені програмою практичні завдання або допускає принципові помилки у їх виконанні.</p> <p>Демонструє невміння орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах.</p> |

Розподіл балів, які отримують студенти

| Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота) | | | | | | | | | | | Залік | Сума |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------|--|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|------------|
| Змістовий модуль 1 | | | | | | Змістовий модуль 2 | | | | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | | |
| Стандартизація термінології в галузі управління якістю | Основні проблеми управління якістю | Міжнародний досвід управління якістю | Вітчизняний досвід управління якістю | Базова концепція загального управління якістю | Системи управління якістю | Система якості в стандартах ISO серії 9000 | Статистичні методи контролю якості | Сертифікація систем якості підприємства | Облік витрат на якість в умовах TQM | Аудит якості та премії якості | | |
| Σ балів за ЗМ 1 - 30 | | | | | | Σ балів за ЗМ 2 - 30 | | | | | 40 | 100 |

Засоби оцінювання

Засоби оцінювання та демонстрування результатів навчання можуть бути:

- фронтальне опитування;
- індивідуальне опитування;
- презентація результатів виконання індивідуальних завдань (творчих, розрахункових, аналітичних);
- презентація результатів виконання командних завдань;
- реферати;
- розв'язування практичних ситуацій;
- тестування;
- тематичні контрольні роботи;
- модульні контрольні роботи;
- підсумковий контроль – залік.

Форми поточного та підсумкового контролю

Формами поточного контролю є усна чи письмова (тестування, експрес-опитування, рольовий тренінг, аналіз виробничих ситуацій, індивідуальні завдання) відповідь студента та ін. Формою підсумкового контролю є **залік**.

Перелік питань для поточного самоконтролю та контролю навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни

Перелік питань до ЗМ 1

1. Охарактеризуйте процес управління якістю як спеціалізований вид управлінської діяльності.
2. Дайте характеристику системного та процесного підходів як методологічної бази вивчення курсу.
3. Схарактеризуйте предмет, мету, завдання курсу та його логіко-структурну побудову.
4. Розкрийте зміст основних категорій курсу: «якість», «менеджмент якості», «планування якості», «забезпечення якості», «управління якістю», «поліпшення якості», «загальне управління якістю», «система управління якістю», «петля якості».
5. Дайте характеристику «петлі якості» та здійсніть аналіз її складових елементів.
6. Дайте змістовну характеристику менеджменту якості та схарактеризуйте його основні складові.
7. Дайте змістовну характеристику принципів менеджменту якості.
8. Дайте змістовну характеристику етапів формування й розвитку менеджменту якості в системі загального менеджменту.
9. Схарактеризуйте основні етапи розвитку систем управління якістю.
10. Опишіть розвиток систем управління якістю на вітчизняних підприємствах та схарактеризуйте особливості діючих систем управління якістю (БВП, КАНАРСПИ, НОПВУ, НОРМ, СБТ, КСУЯП).
11. Дайте порівняльну характеристику підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
12. Дайте характеристику основних функцій управління якістю. Цикл Е.Демінга.
13. Схарактеризуйте стратегічний та оперативний рівні планування якості.
14. Наведіть поняття та охарактеризуйте види контролю якості.
15. Схарактеризуйте призначення та сфери використання статистичних методів управління якістю.
16. Схарактеризуйте процес статистичного приймального контролю. Наведіть класифікацію планів контролю.
17. Дайте змістовну характеристику методів управління якістю.
18. Схарактеризуйте особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
19. Схарактеризуйте особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
20. Схарактеризуйте сучасні інструменти й методи управління компаніями, які використовуються для вдосконалення бізнесу та рекомендуються до застосування методологією TQM.
21. Наведіть класифікацію та дайте загальну характеристику «семи інструментів контролю якості».
22. Наведіть класифікацію та дайте загальну характеристику «семи інструментів управління якістю».
23. Схарактеризуйте метод QFD та механізм його реалізації в концепції «Будинку якості».
24. Наведіть класифікацію витрат на якість продукції та методи обліку й витрат на якість у межах організації.
25. Схарактеризуйте концепцію «оптимального рівня якості».
26. Схарактеризуйте сучасну концепцію управління витратами на якість.
27. Схарактеризуйте методи аналізу витрат на якість.
28. Наведіть класифікацію показників якості продукції.
29. схарактеризуйте методи оцінки рівня якості продукції.
30. Дайте змістовну характеристику концепції Всеосяжного управління якістю (TQM).

31. Схарактеризуйте базові концепції TQM.
32. Схарактеризуйте напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM.
33. Дайте сутнісну характеристику ролі керівника організації у застосуванні принципів TQM.
34. Дайте характеристику концепції внутрішнього маркетингу та його ролі в дослідженні збігу інтересів компанії з інтересами співробітників.
35. Розкрийте сутність групового підходу в системі управління якістю. Дайте характеристику ролі й місця «гуртків якості» в системі управління підприємством.
36. Наведіть класифікацію моделей оцінювання підприємств за критеріями премій якості: США, Японії, країн Європи, України.
37. Дайте змістовну характеристику методики самооцінювання підприємств за критеріями національних премій із якості.

Перелік питань до ЗМ 2

1. Охарактеризуйте сутність і призначення державної системи стандартизації.
2. Наведіть категорії нормативних документів зі стандартизації та види стандартів.
3. Дайте загальну характеристику та опишіть структуру стандартів ISO 9000.
4. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
5. Схарактеризуйте структуру та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
6. Схарактеризуйте склад, структуру та призначення галузевих систем стандартів (QS, GMP, НАССР).
7. Дайте порівняльну характеристику вимог стандарту ISO 9000 до системи менеджменту якості організації за моделлю ISO 9001 версії 1994 р. та ISO 9000 версії 2000 р.
8. Схарактеризуйте підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000
9. Схарактеризуйте порядок реалізації процесного підходу в організації у впровадженні системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
10. Дайте змістовну характеристику етапів створення системи якості.
11. Дайте характеристику місця й ролі політики в області якості. Фактори, що впливають на формування політики у сфері якості.
12. Дайте характеристику документації СМЯ.
13. Схарактеризуйте шляхи розвитку організаційної структури підприємства в процесі формування системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
14. Охарактеризуйте структуру й напрями діяльності служби управління якістю на підприємстві.
15. Дайте сутнісну характеристику державної системи сертифікації.
16. Дайте порівняльну характеристику обов'язкової та добровільної сертифікації.
17. Дайте загальну характеристику процедури сертифікації системи якості на відповідність стандартам ISO 9000.
18. Розкрийте поняття аудиту якості та схарактеризуйте його види.
19. Опишіть типи аудиторських перевірок та наведіть загальну характеристику внутрішнього й зовнішнього аудиту.
20. Дайте загальну характеристику сертифікаційного аудиту, розкрийте його мету та порядок проведення.
21. Охарактеризуйте сутність і значення правового забезпечення управління якістю.
22. Наведіть характеристику нормативно-правової бази управління якістю в Україні.

Рекомендована література

Основна

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. Чернівці:ПВКФ «Технодрук»,2017.174 с.
2. Бутко М. П. Менеджмент якості в умовах поглиблення інтеграції. Ніжин: «Аспект-Поліграф», 2015. 288 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник. К.: КНЕУ, 2012. 167 с.
4. Ігнатієва І.А. Менеджмент якості: підручник. К.: Каравела, 2008. 480 с.
5. Клівець П.Г. Стратегія управління якістю: навч.посібник. К.: Академвидав, 2014. 320 с.
6. Костюченко М.П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. К.: Кондор, 2019. 392 с.
7. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю.К.: КНТЕУ,2010.216 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. К.:ЦУЛ,2017.368 с.
9. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посібник. К.:ЦНЛ,2018. 228 с.
10. Савуляк В. В. Управління якістю продукції: навч. посібн. Вінниця: ВНТУ, 2012. 91 с.
11. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання, КОО, 2012. 471 с.
12. Шуляр Р.В. Управління якістю: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Львів: Львівська політехніка, 2011. 160 с.

Допоміжна

1. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції / Указ Президента України від 23.02.2001 № 113/2001. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=113%2F2001>.
2. Про вдосконалення державного контролю за якістю та безпекою продуктів харчування, лікарських засобів та виробів медичного призначення за станом на 17 березня 2002 р. / Указ Президента України № 109/99 від 01.02.1999 р. URL.: <http://pravo.levonevsky.org/bazaua09/ukaz/sbor01/text01138.htm>.
3. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Проект. <http://www.dstu.gov.ua/quality/zak-pol2.html>
4. Савіцький А. В. Взаємозв'язок принципів та підходів побудови системи управління якістю продукції підприємства у підвищенні її конкурентоспроможності. Вісник ЧТЕІ КНТЕУ. 2014. №3(55). С.123-130.
5. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000–2001. – [Чинний від 2001-01-10]. URL: <http://www.zntu.edu.ua/base/i2/iff/k3/ukr/welding/guide/iso/iso9000.htm>.
6. Комарницький І.Ф., Терлецька Ю.О. Антикризове управління підприємством: теорія та практика: навч. посіб. 3-є вид., без змін. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2015. 248 с.
7. Терлецька Ю.О., Іванюк В.В., Литвинюк В.Р. Теоретичні підходи до оцінки якості організаційних комунікацій. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2014. Вип. I (53). Економічні науки. С.238-245.
8. Терлецька Ю.О. Вплив життєвого циклу суб'єкта господарювання на його конкурентоспроможність. Детермінанти конкурентоспроможності соціально-економічних систем: монографія /за заг. ред. проф. Галушки З.І. Чернівці: ЧНУ, 2015. С.75-89. (304 с.)
9. Терлецька Ю.О., Бачинська Ю.О., Марчук В.І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств олійно-жирового комплексу в умовах невизначеності зовнішнього середовища. Економіка та суспільство. Вип. № 14. 2018. С.533-538
10. Терлецька Ю.О. Використання інноваційних технологій у процесі удосконалення якості продукції на підприємстві. Молодий вчений. Вип. № 3(55). 2018. С.712-715.
11. Терлецька Ю.О. Потенціал підприємства як базис його сталого розвитку. *Сталий*

- розвиток соціально-економічних систем в умовах глобалізаційних процесів: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (30 березня 2020 р. м.Київ). К., 2020. С.40-43.*
12. Терлецька Ю.О. *Управління якістю/ Менеджмент і адміністрування: підручник для магістрів / Колектив авторів: д.е.н., проф. Галушка З.І., д.е.н., доц. Антохов А.А., к.е.н., доц. Запухляк В.М та ін. Чернівці: ЧНУ. 2021.437 с.*
 13. Терлецька Ю.О., Кравчук А.Ю. *Управління якістю продукції у системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2022. №1 (101). С.242-245.*
 14. Терлецька Ю.О. *Клієнтоорієнтованість як чинник формування рівня зрілості системи менеджменту підприємства. Молодий вчений. 2022. №7 (107). С.101-104.*
 15. Терлецька Ю.О. *Вплив управлінських інновацій на ефективність функціонування підприємства. Молодий вчений. 2023. №1 (113). С.175-178.*
 16. Терлецька Ю.О., Дячук І.О. *Забезпечення конкурентних переваг підприємства шляхом підвищення рівня якості продукції. Світ наукових досліджень: матеріали міжнародної мультидисциплінарної наукової конференції. Випуск 16. (16-17 лютого 2023 р. м.Переворськ, Польща)), 2023. С.69-71.*
 17. Терлецька Ю.О. *Управління бізнес-процесами як чинник оптимізації операційної діяльності підприємства. Інвестиції: практика та досвід. № 2. 2024. С.115-119.*
 18. Терлецька Ю.О. *Управлінська діагностика: концептуальні положення та пріоритети оптимізації. Наукові інновації та передові технології. Випуск № 2 (30). 2024. С.553-561.*
 19. Терлецька Ю.О. *Управління процесом адаптації суб'єкта підприємницької діяльності до нових викликів. Молодий вчений. 2024. №5 (129).*
 20. Терлецька Ю.О. *Бізнес-стійкість суб'єкта господарювання: особливості процесу забезпечення та пріоритети управління. Бізнес-навігатор. Випуск № 3 (76). 2024. С.60-64.*
 21. Терлецька Ю.О., Лозовський Л.А. *Концепція ощадливого виробництва: цільові орієнтири та практичний досвід імплементації. Science of XXI century: development, main theories and achievements: collection of scientific papers «SCIENTIA» with Proceedings of the V International Scientific and Theoretical Conference, January 26, 2024. Helsinki, Republic of Finland: International Center of Scientific Research. С.97-100*
 22. Терлецька Ю.О. *Управління бізнес-процесами як чинник оптимізації операційної діяльності підприємства. Інвестиції: практика та досвід. № 2. 2024. С.115-119.*
 23. Терлецька Ю.О. *Управління процесом адаптації суб'єкта підприємницької діяльності до нових викликів. Молодий вчений. 2024. №5 (129). С.134-137.*
 24. Терлецька Ю.О. *Вплив інноваційної бізнес-моделі на стратегічний розвиток суб'єкта господарювання. Молодий вчений. 2025. №1 (132).*
 25. Терлецька Ю.О., Шевченко А.С. *Управління якістю та безпечністю харчової продукції: зарубіжний досвід. Open science nowadays: main mission, trends and instruments, path and its development: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (01.11.2024; м. Вінниця, Україна – м. Відень, Австрія), 2024. С.271-273.*

Інформаційні ресурси

Офіційні сайти органів державного управління України:

1. Державна служба статистики України – <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Кабінет Міністрів України – [http:// www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
3. Міністерство економіки України – <http://www.me.gov.ua>
4. Міністерство фінансів України – <http://www.minfin.gov.ua>

Офіційні сайти науково-дослідних інститутів і центрів, пошукових систем:

1. База українського законодавства в Інтернет – www.lawukraine.com
2. Інститут глобальних стратегій – www.igls.com.ua
3. Інформаційний сервер про Україну – www.uazone.net
4. Консорціум економічних досліджень – www.eurasia.org/eerc/kyiv/EERC
5. Український центр економічних і політичних досліджень ім. О. Разумкова – www.uceps.org

Офіційні сайти наукових і електронних бібліотек:

1. Електронна бібліотека – www.lib.com.ua
2. Наукова бібліотека Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича - <http://library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua>