

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Економічний факультет
Кафедра економіки підприємства

Затверджено

на засіданні кафедри економіки підприємства економічного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 1 від 1 вересня 2023 р.)

Завідувач кафедри



— проф. Світлана УРБА

СИЛАБУС з навчальної дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ»,
що викладається в межах ОПП другого (магістерського) рівня
вищої освіти для здобувачів
з спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Львів 2023

Назва курсу	Управління якістю товарів і послуг
Адреса викладання курсу	79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, економічний факультет Львівського національного університету імені Івана Франка
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Економічний факультет кафедра економіки підприємства
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	07 «Управління та адміністрування»; 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Викладачі курсу	Дмитрук Вікторія Орестівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки підприємства
Контактна інформація викладачів	Viktoriya.Dmytruk@lnu.edu https://econom.lnu.edu.ua/employee/dmytruk-viktoriya-orestivna
Консультації по курсу відбуваються	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (або на онлайн платформі – MS Teams, Zoom, Google Classroom) за попередньою домовленістю з викладачем. Кафедра економіки підприємства, кім. 117, пр. Свободи, 18, м. Львів.
Сторінка курсу	https://econom.lnu.edu.ua/course/upravlinnya-yakisty-tovariv-taposluk-076
Інформація про курс	Дисципліна «Управління якістю товарів і послуг» є вибірковою дисципліною з спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» для освітньої програми «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», яка викладається в 3 семестрі в обсязі 3 кредити (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Коротка анотація курсу	Навчальний курс розроблено таким чином, щоб надати його учасникам необхідні знання для отримання компетенцій щодо управління якістю товарів і послуг на основі вивчення сучасних теоретичних концепцій та кращих практик в цій сфері. Тому дисципліна містить наукові концепції управління якістю, приклади передових практик та стандартів компаній, які є лідерами на різних ринках. Також курс спрямований на дослідження розвитку цієї сфери в українському бізнесі та досвіді створення систем управління якістю товарів і послуг, а також формування навичок практичного застосування отриманих знань.

<p>Мета та цілі дисципліни</p>	<p>Метою вивчення вибіркової дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» є формування у студентів комплексу фундаментальних теоретичних і практичних знань про засади і механізми формування систем управління якістю на підприємстві. Основними завданнями дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вивчення основних теоретичних основ з управління якістю; - вивчення досвіду передових міжнародних та українських практик з управління якістю; - вивчення міжнародних та українських стандартів з управління якістю; - вивчення державної політики в цій сфері;
	<ul style="list-style-type: none"> - оволодіння методиками створення систем управління якістю; - набуття практичних навичок вибору моделі системи управління якістю та її імплементації; - здатність оцінювати очікувані результати від впровадження системи управління якістю та її сертифікації.

**Література для
вивчення дисципліни**

Основна література:

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей/ Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
2. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко. – К.: КНЕУ, 2013. – 167 с.
3. С. М. Валявський, Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4617>
4. Глебова А.О. Система управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів/ А.О. Глебова, Б.О. Карчевський //Глобальні та національні проблеми економіки [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://globalnational.in.ua/archive/8-2015/73.pdf>
5. Горшков Л. Інтегровані системи менеджменту для стійкого розвитку підприємств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ecoj.dea.gov.ua/wp-content/uploads/2013/02/gorshkov.pdf>.
6. Дубоделова А.В. Впливові чинники процесу розроблення та впровадження системи управління якістю на вітчизняних підприємствах за міжнародними стандартами ISO СЕРІЇ 9000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9739/1/05.pdf>.
7. Загальне управління якістю/О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н.І. Моїсеєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2019. – 205с.
8. Костюк О. Д. Концепції сучасних систем управління якістю продукції та послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>.
9. Куценко О.І. Проектування систем управління якістю на основі міжнародних та національних стандартів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/9473/1/Проектування%20систем%20управління%20якістю.pdf>
10. Лук'яненко В.М. Інтегровані системи менеджменту / Лук'яненко В.М., Галич І.В., Афанасьєва О.В. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///D:/%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/Downloads/yakict_2011_2_14.pdf.
11. Малиш С.В. Концепції якості: погляди основоположників <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/3697/1/КОНЦЕПЦІЇ%20ЯКОСТІ%20ПОГЛЯДИ%20ОСНОВОПОЛОЖНИКІВ.pdf>

12. Маркіна І.А. Теоретико-методологічні засади управління якістю продукції / Маркіна І.А., Потапюк І.П., Мошенець Д.О. /- Економічний форум. -2018. -№1.
13. Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць / О. І. Момот. – К., 2014. – № 5 (37). – С. 133-138.
14. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч.посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. -368с.
15. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П. А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 6. – С. 59-63.
16. Полковниченко С.О. Сучасний стан впровадження систем управління якістю в Україні. / С.О. Полковниченко [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/24408>
17. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г. А Саранча. – К.: ЦНЛ, 2013. – 672 с.
18. Сімкова Т.О. Тенденції розвитку систем управління якістю підприємств України за рахунок впровадження світових стандартів/ Т.О.Сімкова, А.І Кириченко [Електронний ресурс].- Режим доступу: https://economyandsociety.in.ua/journals/7_ukr/81.pdf
19. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с.

Додаткова література:

20. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
21. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
22. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
23. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
24. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
25. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
26. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
27. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
28. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
29. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
30. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 1. Перевірка.
31. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.

	<p>32. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. — Ч. 3 Управління програмами перевірок.</p>
--	---

	<p>33. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.</p> <p>34. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95;</p> <p>35. ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.</p> <p>36. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування</p> <p>37. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.</p> <p>38. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови.</p> <p>39. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови щодо послуг.</p> <p>40. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.</p> <p>41. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційнотехнологічних моделей керування якістю.</p> <p>42. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.</p> <p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси</p> <p>43. www.rada.gov.ua/ Сервер Верховної Ради України</p> <p>44. http://quality-rating.org.ua/ru/main Національний рейтинг товарів і послуг;</p> <p>45. http://www.ukrndnc.org.ua/index.php Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості;</p> <p>46. http://prodobavki.com/legacy_documents/ Сайт огляд харчових добавок.</p> <p>47. http://www.klubok.net/ Спеціалізований ресурс по управлінню якістю.</p> <p>48. https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA/ сайт Міністерства економіки</p>
Тривалість курсу	Один семестр
Обсяг курсу	<p>90 годин.</p> <p>Для денної форми навчання: 24 години аудиторних занять: з них 16 годин лекцій, 8 годин практичних занять. Самостійна робота – 66 годин.</p> <p>Для заочної форми навчання: 14 годин аудиторних занять. З них 8 годин лекцій, 6 годин практичних занять. Самостійна робота – 76 годин.</p>

<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після завершення курсу студент повинен:</p> <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сутність основних теоретичних положень сучасних концепцій менеджменту якості; - призначення та механізм застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності підприємств; - послідовність етапів створення на підприємстві системи менеджменту якості, базуючись на процесному підході, та забезпечення її ефективного функціонування на основі концепції постійного поліпшення; - порядок застосування міжнародних стандартів в процесі створення та сертифікації системи менеджменту якості на підприємстві та проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю. <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - розробляти політику підприємства в галузі управління якістю; - інтегрувати систему управління якістю в систему загального управління підприємством; - вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства; - розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість; <p>У результаті вивчення дисципліни студент набуває:</p> <p>Спеціальні (фахові) компетентності (СК):</p> <p>СК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.</p> <p>СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.</p> <p>Програмні результати навчання:</p> <p>ПРН 2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.</p> <p>ПРН 5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.</p> <p>ПРН 6 Вміти розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність</p> <p>ПРН 8 Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.</p> <p>ПРН 9 Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.</p>
---	--

Ключові слова	Управління якістю, якість, концепції якості, стандарти управління якістю, системи управління якістю, моделі якості, загальне управління якістю
Формат курсу	Очний/заочний
	Проведення лекцій, практичних занять та консультації для кращого розуміння тем навчальної дисципліни.
Теми	<p>Тема 1. Еволюція поняття якості та систем управління якістю</p> <p>Тема 2. Сутність управління якістю продукції і послуг</p> <p>Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю</p> <p>Тема 4. Базова концепція загального управління якістю (TQM). Лідерство в якості</p> <p>Тема 5. Міжнародні стандарти з управління якістю</p> <p>Тема 6. Моделі та системи менеджменту якості</p> <p>Тема 7. Створення систем якості на підприємстві</p> <p>Тема 8. Сертифікація систем менеджменту якості</p>
Підсумковий контроль, форма	<p>Залік у кінці семестру.</p> <p>При викладанні дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» використовуються такі методи контролю:</p> <p>Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.</p>
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з таких дисциплін як «Економіка фірми», «Технічне регулювання у підприємстві»
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватись під час викладання курсу	<p>Основними методами навчання, що використовуються в процесі викладання навчальної дисципліни «Управління якості товарів і послуг» є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - метод передачі і сприйняття навчальної інформації, пробудження наукового інтересу (лекції, ілюстрації, презентації); - метод практичного засвоєння курсу з допомогою складання тестових завдань, вирішення задач та ситуацій з метою набування умінь і практичних навичок (практичні заняття); - метод модульного контролю з допомогою періодичного складання модулів за тематикою лекційних та практичних занять; - метод самостійного засвоєння студентами навчального матеріалу у вигляді складання тестів та завдань, з метою конкретизації й поглиблення базових знань, необхідних умінь та практичних навичок (самостійна робота); - електронні матеріали з відповідного курсу та інших пов'язаних курсів у системах (платформах) Microsoft Teams. <p>Під час навчання застосовуватимуться презентація, лекції, комплексні модулі та завдання, електронні матеріали з відповідного курсу, колаборативне навчання (групові проекти, спільні розробки), дискусія тощо.</p>

Необхідне обладнання	Вивчення курсу «Управління якістю товарів і послуг» потребує використання комп'ютера, загально вживаних програм і операційних систем з метою подання електронних матеріалів (електронна пошта, платформи Microsoft Teams), мультимедійного проектора, дошки, крейди.
Критерії оцінювання	Оцінювання проводиться за 100 бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

- практичні заняття – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів;

- модулі – 40% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 40 балів;

- індивідуальне завдання – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів.

Підсумкова максимальна кількість – 100 балів.

Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.

При викладанні дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» використовуються такі методи контролю:

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.

Об'єктами поточного контролю знань студентів з дисципліни «Управління якістю товарів і послуг» є:

- 1) систематичність та активність роботи на практичних заняттях;
- 2) виконання модульних (контрольних) завдань;
- 3) підготовка і захист індивідуального завдання.

При оцінці систематичності та активності роботи студента на практичних заняттях враховується:

- рівень знань, продемонстрований у відповідях на практичних заняттях;
- активність при обговоренні дискусійних питань;
- результати виконання практичних робіт, завдань поточного контролю тощо.

При оцінці виконання модульних (контрольних) завдань враховується загальний рівень теоретичних знань та практичні навички, набуті студентами під час опанування відповідного змістовного модуля.

Оцінювання індивідуального завдання здійснюється за сформованими критеріями, які охоплюють рівень виконаного завдання, а також продемонстровані знання в процесі його захисту. Засоби діагностики успішності навчання

Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю студентів є важливим структурним компонентом навчально-виховного процесу.

Підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за поточним та проміжним контролем знань упродовж семестру.

З метою перевірки якості підготовки, знань, умінь студента з дисципліни використовуються такі засоби оцінювання:

- для поточного контролю – усне опитування, проведення тестування, розгляд ситуацій, виконання індивідуальних завдань;
- для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання.

Засоби поточного контролю:

Засоби контролю	Кількість балів
------------------------	------------------------

	Поточне опитування на практичних заняттях	30	1
	Індивідуальне завдання	30	
	Змістовий модуль 1	40	
	Змістовий модуль 2		

Письмові роботи: Студенти виконують індивідуальне письмове завдання.

Академічна доброчесність: Роботи студентів мають бути їхніми оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Зиявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Здвiдання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставлених завдань тощо.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності		Оцінка за національною шкалою	
		Оцінка ECTS	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81-89	B	добре	
71-80	C	задовільно	
61-70	D		
51-60	E		
0-50	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

Питання до заліку

Перелік питань для проведення підсумкової оцінки знань

1. Обґрунтуйте роль якості в умовах ринкової економіки.
2. Наведіть основні визначення терміну «якість». У чому полягає сутність їх основних аспектів?
3. Дайте класифікацію показників якості продукції та послуг за основними класифікаційними ознаками.
4. Опишіть основні фактори, що впливають на якість.
5. Назвіть етапи еволюційного розвитку керування якістю.
6. Кого можна назвати основоположниками системного підходу до керування якістю.
7. Хто з видатних діячів свого часу розробив концепцію побудови і використання безперервного (конвеєрного) виробництва?
8. Яка роль Демінга в розвитку концепції керування якістю продукції?
9. Чи можна віднести Тейлора до основоположників створення системи цілеспрямованих методів з підвищення якості продукції?
10. Яка роль Дж. Джурана в удосконаленні системи керування якістю продукції?
11. Сформулюйте визначення поняття «система менеджменту якості».
12. Дайте визначення поняттю «управління якістю».
13. У чому полягає механізм функціонування циклу Демінга?
14. Назвіть розходження між процесами управління якістю і її забезпеченням.
15. У чому полягають функції управління якістю?
16. У чому полягає новий підхід до управління якістю?
17. У чому полягають особливості японського підходу до управління якістю?
18. Обґрунтуйте роль людського фактора в системі комплексного управління якістю.
19. Опишіть етапи розвитку вітчизняних систем керування якістю продукції.
20. Порівняйте етапи розвитку систем якості в Україні з еволюцією системного підходу до управління якістю у світі.
21. Назвіть основні недоліки і причини неефективності КС КЯП.
22. Охарактеризуйте основні риси японського підходу до управління якістю.
23. Коли відбулися вагомні зміни в підходах до управління якістю в США?
24. Як проходив розвиток систем керування якістю в європейських країнах?
25. У чому різниця між японським, американським і європейським підходами до менеджменту?
26. Дайте визначення поняття «TQM»
27. У чому полягає перспектива розвитку TQM у світі?
28. Назвіть принципи, що лежать в основі концепції TQM
29. Досвід впровадження TQM у різних сферах діяльності.
30. Обґрунтуйте роль людського фактора.
31. У чому полягають відмінності між традиційною моделлю управління і моделлю, заснованою на принципах TQM?

32. Яка перспектива використання принципів TQM в Україні?

	<p>33. Які принципи покладені в основу стандартів ISO 9000:2000?</p> <p>34. Дайте характеристику структури стандарту ISO 9001:2000.</p> <p>35. Яке основне призначення стандартів ISO серії 14000?</p> <p>36. У чому полягає відмінність схеми екологічного менеджменту та аудиту (EMAS) від стандарту ISO 14001?</p> <p>37. Дайте коротку характеристику міжнародному стандарту OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям.</p> <p>38. Дайте коротку характеристику системи QS 9000.</p> <p>39. Дайте коротку характеристику системи HACCP.</p> <p>40. Які стандарти по керуванню безпеки харчових продуктів розроблені в Україні?</p> <p>41. Дайте коротку характеристику стандарту Великобританії Інвестори в людей BS IP.</p> <p>42. Дайте коротку характеристику Правилам належного виробництва лікарських засобів (GMP).</p> <p>43. Що являє собою документ «Політика в області якості» підприємства? Дайте характеристику документації системи управління якістю.</p> <p>44. Які системи менеджменту називаються «інтегрованими»?</p> <p>45. Які стандарти можуть входити до інтегрованої системи менеджменту?</p> <p>46. Які існують підходи при створенні інтегрованих систем менеджменту?</p> <p>47. Хто на підприємстві уповноважений здійснювати координацію всієї діяльності по розробці, впровадженню і сертифікації системи управління якістю?</p> <p>48. Як забезпечується перевірка працездатності системи якості на підприємстві?</p> <p>49. Дайте визначення поняття «сертифікація» продукції. Чим сертифікація продукції відрізняється від сертифікації системи менеджменту якості?</p> <p>50. Які конкурентні переваги надає сертифікація систем менеджменту якості.</p> <p>51. Які організації у світі та Україні займаються сертифікацією систем менеджменту якості, екологічного менеджменту та інших систем менеджменту?</p> <p>52. Назвіть основні причини недостатнього впровадження систем менеджменту якості в Україні?</p>
Опитування	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню дисципліни «Методологія наукових досліджень у підприємстві, торгівлі та біржовій діяльності».</p>

СХЕМА КУРСУ

Тиж. / дата / год	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)* *лекція, самостійна, дискусія, групова робота	Матеріали	Література. *** Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Перший тиждень (2 год.)	<p>Тема 1 Еволюція поняття якості та систем управління якістю</p> <p>Поняття якості, її показники.</p> <p>Якість як фактор конкурентоспроможності підприємства. Фактори, що впливають на якість продукції і послуг. Петля якості. Зміна поглядів на якість. Зміна поглядів на управління підприємством.</p> <p>Основоположники сучасних систем управління якістю та їх теорії. Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості.</p> <p>Визначення основних понять, що складають понятійно-категоріальний апарат дисципліни.</p>	Лекція	Презентація, навчально-методичні матеріали	1,2,7,8,14,17,19	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до практичного заняття (3 год.)	тиждень

Другий тиждень (2 год.)	Тема 2 Сутність управління якістю продукції і послуг Сутність поняття «управління якістю» та його складові елементи. Суть поняття «система	Лекція	Презентація, навчальнометодичні матеріали	1,2,3,4, 8,12, 14,18, 19	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до	
-------------------------	--	--------	---	--------------------------	---	--

	якості». Основні елементи системи якості. Взаємозв'язок петлі якості та системи управління якістю. Цикл Демінга. Забезпечення якості продукції і послуг та його принципи. Комплексне управління якістю.				практичного заняття (3 год.)	
--	---	--	--	--	------------------------------	--

<p>Другий тиждень (2 год.)</p>	<p>Тема 1 Поняття якості, її показники та основні фактори формування. Зміни в управлінні якістю в контексті змін ставлення до якості. Основоположники концепцій управління якістю. Основні тези їх теорій якості.</p> <p>Тема 2 Зміст управління якістю продукції та послуг. Цілі, політика в сфері якості, планування якості, забезпечення та постійне поліпшення якості. Цикл постійного поліпшення Демінга. Зміст та принципи забезпечення якості. Комплексне управління якістю</p>	<p>Практичне заняття</p>		<p>1,2,3,4, 8,12, 14,17,18, 19</p>	<p>З'ясувати суть поняття якості, відмінності в її трактуваннях. Виділити основні положення змін на погляди про якість та управління нею. Проаналізувати погляди основних представників концепцій якості. Виділити основні тези їх теорій. З'ясувати суть управління якістю товарів і послуг та суть основних елементів цього процесу. З'ясувати, що демонструє цикл постійного поліпшення</p>	<p>тиждень</p>
--------------------------------	---	--------------------------	--	------------------------------------	--	----------------

					Демінга. Визначити основну суть забезпечення якості як елементу управління якістю. Виділити основні положення концепції комплексного управління якістю. (4 год.)	
Третій тиждень (2 год.)	<p>Тема 3: Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю</p> <p>Особливості становлення та розвитку концепцій управління якістю в Японії, США та європейських країнах. Історія розвитку систем управління якістю в Україні. Комплексна система керування якістю, її суть та основні недоліки, причини її неефективності. Сучасні практики управління якістю в світі. Діючі системи управління якістю в Україні.</p>	Лекція		1, 14, 15, 16, 17,18, 19	Опрацювати до рекомендовану літературу, підготуватись практичного заняття (4 год.)	тиждень
Четвертй тиждень (2 год.)	<p>Тема 4: Базова концепція загального управління якістю (TQM). Лідерство в якості</p> <p>Концептуальне розуміння Всеосяжного управління якістю</p>	Лекція		1, 14, 17,19	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до практичного заняття (4 год.)	тиждень

	(TQM). Цикл управління в					
--	--------------------------	--	--	--	--	--

	<p>системі TQM. Відмінності моделі управління організацією, заснованої на використанні ідей TQM, від традиційної моделі управління. Базові концепції TQM. Взаємозв'язок TQM з іншими напрямками менеджменту. Напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM. Розуміння ролі вищого керівництва на підприємстві у впровадженні ідей TQM. Лідерство як один із найважливіших принципів менеджменту якості. Процес управління персоналом в умовах TQM. Особливості нової концепції управління персоналом у порівнянні з традиційними підходами. Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

<p>Четверт ий тиждень (2 год.)</p>	<p>Тема 3: Особливості становлення та розвитку концепцій управління якістю в Японії. Особливості досвіду США в цій сфері. Особливості досвіду з управління якістю в європейських країнах.</p>	<p>Практичне заняття</p>		<p>1, 14, 17,19</p>	<p>Опрацювати досвід розвитку управління якістю в Японії, США та Європі. Визначити особливості вітчизняного досвіду у</p>	<p>тиждень</p>
--	--	------------------------------	--	---------------------	---	----------------

	<p>Основні відмінності в розвитку систем якості в Україні, їх причини, недоліки та рівень ефективності. Сучасні практики управління якістю в світі та Україні.</p> <p>Тема 4: Концептуальне розуміння Всеосяжного управління якістю (TQM). Базові відмінності моделей, заснованих на використанні ідей TQM. Взаємозв'язок її з іншими напрямками в менеджменті, з корпоративною культурою, роллю керівництва та лідерством. Практика застосування цієї концепції міжнародними компаніями.</p>				<p>порівнянні із світовим. Підготувати приклади сучасних практик з управління якістю за кордоном та в Україні. Опрацювати суть та основні положення Всеосяжного управління якістю (TQM). Виділити її відмінності моделей, заснованих на її принципах. Визначити роль керівництва та лідерства в її формуванні. Підготувати приклади застосування цієї на практиці.(4 год.)</p>	
--	--	--	--	--	--	--

<p>П'ятий тижень (2 год.)</p>	<p>Тема 5: Міжнародні стандарти з управління якістю Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція їх розвитку. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення</p>	<p>Лекція</p>		<p>1, 6, 14, 17,19, 20-42</p>	<p>Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до практичного заняття (3 год.)</p>	<p>тиждень</p>
	<p>відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту</p>					

Шостий тиждень (4 год.)	<p>Тема 5: Еволюція стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю. Структура стандартів ISO 9000: основоположні стандарти; стандарти на категорії продукції; стандарти з перевірки систем якості; стандарти й проекти з елементів системи якості. Елементи системи якості, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000 версії 2000 року. Основні відмінності системи якості за стандартами ISO 9000 версій 1994 року та 2000 року. Система екологічних стандартів ISO 14000: їх призначення, структура та порядок застосування. Галузеві системи стандартів QS 9000, GMP тощо.</p>	Практичне заняття		1, 6, 14, 17,19, 20-42	Опрацювати положення усіх вказаних міжнародних стандартів. (4 год.)	тиждень
	Система керування професійною безпекою і здоров'ям Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність					

Сьомий тиждень (2 год.)	<p>Тема 6 : Створення систем якості на підприємстві</p> <p>Шляхи створення систем менеджменту якості. Розробка документації СМЯ. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності Створення і впровадження інших систем менеджменту. Інтегровані системи менеджменту.</p>	Лекція		2, 3,4,5,6,9,10,13,15,19	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до практичного заняття (4 год.)	тиждень
Восьмий тиждень (2 год.)	<p>Тема 7: Сертифікація систем менеджменту якості</p> <p>Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні. Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення процедури сертифікації в Україні.</p>	Лекція		1,2,7,14,17	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до практичного заняття (4 год.)	тиждень

--	--	--	--	--	--	--

<p>Восьмий тиждень (2 год.)</p>	<p>Тема 6</p> <p>Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001: вимоги до системи якості, відповідальність керівництва, управління ресурсами, випуск продукції, вимірювання, аналізування та поліпшення якості. Зміст етапів створення системи якості: визначення елементів системи якості, визначення складу структурних підрозділів системи якості, розроблення організаційної та функціональної схем системи якості, визначення складу та стану документації системи якості, розроблення внутрішньофірмової системи документації, упровадження документації, перевірка. Забезпечення функціонування й розвитку системи управління якістю.</p> <p>Тема 7:</p> <p>Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні. Мета</p>	<p>Практичне заняття</p>		<p>2, 3,4,5,6,9,10,13, 15, 19</p>	<p>Опрацювати етапи створення системи якості, вимоги до її розробки, перелік необхідних документів, етапи процедури сертифікації та вимоги до неї. Побудова системи управління якістю на прикладі конкретного підприємства (індивідуальне завдання) (4 год.)</p>	<p>тиждень</p>
---------------------------------	--	--------------------------	--	-----------------------------------	--	----------------

	<p>сертифікації систем якості. Забезпечення відповідності системи якості вимогам стандарту ISO 9000. Етапи проведення сертифікації системи якості. Процедура сертифікації систем якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Поняття, призначення та види аудиту якості. Об'єкти аудиту якості. Типи аудиторських перевірок якості. Порядок проведення внутрішнього аудиту. Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO 9000. Порядок проведення сертифікаційного аудиту.</p>					
--	---	--	--	--	--	--