


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

Затверджено
на засіданні кафедри менеджменту
економічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 2 від 30.08.2023 р.)

Завідувач кафедри
д. е. н. проф. Олександр КУНДИЦЬКИЙ



СИЛАБУС

з навчальної дисципліни «Управління якістю»,
що викладається в межах ОПП
«Менеджмент організацій і адміністрування»
другого (магістерського) рівня вищої освіти
для здобувачів галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Львів - 2023 р.

Силабус навчальної дисципліни «Управління якістю»

Назва дисципліни	Управління якістю
Адреса викладання дисципліни	Львів, Проспект Свободи, 18.
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Економічний, кафедра менеджменту
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	07 «Управління та адміністрування», 073 «Менеджмент»
Викладачі дисципліни	Оробчук Михайло Григорович, к. е. н., доц., доцент кафедри менеджменту
Контактна інформація викладачів	https://econom.lnu.edu.ua/employee/orobchuk-m-h orobchukmykhailo@gmail.com +380977460986
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	За графіком консультацій, затвердженим завідувачем кафедри менеджменту. Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі онлайн консультації (через Skype або подібні ресурси). Погодити час консультацій он-лайн можна за телефоном або електронною поштою.
Сторінка курсу	https://econom.lnu.edu.ua/course/upravlinnya-yakisty-073-menedzhment
Інформація про дисципліну	Дисципліна «Управління якістю» є нормативною дисципліною підготовки здобувачів освітнього ступеня магістр галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» для освітньої програми «Менеджмент організацій і адміністрування», яка викладається в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Коротка анотація дисципліни	Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб сформувати належний управлінський світогляд у майбутніх фахівців. Тому у курсі представлено як огляд наукових і практичних підходів до управління якістю, проаналізовано міжнародний та вітчизняний досвід такого управління, так і процесів проведення статистичного контролю якості та аудиту, вироблення політики, розробки відповідних програм та інструментів, які потрібні для ефективного менеджменту якості.
Мета та цілі дисципліни	1.1. Метою вивчення дисципліни є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю. 1.2. Завдання навчального курсу «Управління якістю»: – знання сучасних економічних, управлінських світових та українських проблем;

	<ul style="list-style-type: none"> – обґрунтування необхідності їх вирішення на основі поліпшення якості функціонування суспільства та матеріального виробництва; – осмислення суті та системності управління якістю, його законодавчого обґрунтування; – засвоєння функцій управління та контролю у сфері якості, зокрема стандартизації і сертифікації, засвоєння методики розрахунку економічної ефективності поліпшення якості; – оволодіння загальносистемними та конкретними методами вирішення проблем управління якістю, а саме: системним підходом до проблем управління якістю, статистичними методами контролю якості, аудиторськими перевітками якості, методикою проведення економічного аналізу якості. – вміння здійснити економічну та соціальну оцінку виконання заходів з поліпшення якості.
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p style="text-align: center;">Базова.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посібник для самостійного вивчення дисципліни. Київ: КНЕУ, 2006. 167 с. 2. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. URL:metrology.com.ua/download/ico-iec-ohsas-i-dr/61-iso/1005-dstu-iso-9000-2007 3. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю» для студентів напряму підготовки 6.030501 «Менеджмент» усіх форм навчання / С. В. Гринчуцька, Тернопіль, ТНТУ імені І. Пулюя, 2011. 76 с. 4. Мережко Н. В., Осієвська В. В., Ясинська Н. С. Управління якістю. Київ: КНТЕУ, 2010. 216 с. 5. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2007. 368 с. 6. Оробчук М. Г. Управління якістю: Навчальний посібник. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2019. 280 с. 7. Соколовський С. А. Управління якістю виробництва та обслуговування: Навчальний посібник. Харків. 2015. 200 с. 8. Якість та конкурентоспроможність продукції (послуг). Тема 12 навчального посібника «Економіка та організація виробництва» для самостійної та індивідуальної роботи студентів / уклад. І. В. Причепи, Л. П. Руда. Вінниця: ВНТУ, 2017. 186 с. <p style="text-align: center;">Допоміжна.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аксьонова Л. І. Методика оцінювання результатів якості процесів системи управлінням якістю. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2020. № 4. С. 31 – 40. 2. Андрюшко А. Від високої якості продукції – до високої якості життя. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2012. № 6. С. 63 – 64. 3. Бондаренко О. Якість. Розуміння, підхід, трактування. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2013. № 1. С. 54 – 60. 4. Віткін Л. М. Міжнародна стандартизація відкрита для змін. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2017. № 3. С. 4–14 5. Віткін Л., Борисенко З., Глухова О., Корендєєв К. Еволюція системи управління якістю вищого навчального закладу. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2014. № 3. С. 40- 45. 6. Гінзбург М. Д., Коваленко С. Є., Клюнь А. М. Стандарти на системи керування: міжнародний та європейський досвід і його

	<p>впровадження в Україні. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2016. № 1. С. 7-17.</p> <p>7. Грищенко Ф., Лісниченко Т. Аналіз згармонізованих національних нормативних документів щодо застосування статистичних методів. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2015. № 3. С. 17 – 23.</p> <p>8. Заплатинський Б. А., Тупкало В. М. Управління якістю. К.: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.</p> <p>9. Заплатинський Б. А., Тупкало В.М. Про результати впровадження стандартів ISO 9001 в Україні. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2017. № 2. С. 4 – 10.</p> <p>10. Калита П. Прірва не конкурентоспроможності. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2014. № 5. С. 40 – 42.</p> <p>11. Криворучко О. Методичні положення гармонізації системи управління підприємством на основі управління якістю. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2013. № 4. С. 27 – 31.</p> <p>12. Лісіна Г.В. Сучасні стандарти – інструменти розвитку вашого бізнесу. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2019. № 6. С. 4 – 6.</p> <p>13. Мірошніченко О. Політика «активного маркетингу» як складова моделі системи управління якістю діяльністю ВНЗ. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2014. № 1. С. 24 – 28.</p> <p>14. Мотринчук О. В. Активізація співпраці вищих навчальних закладів та роботодавців як механізм підвищення якості освіти. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2015. № 2. С. 54 – 58.</p> <p>15. Перпер Л. М., Каленний Ю. Г., Цехоцька О. Г. Розгляд неформальних чинників, які впливають на якість надання освітніх послуг. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2018. С. 48 – 53.</p> <p>16. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII. Дата оновлення: 09.06.2022. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text</p> <p>17. Тавлуй І. Еволюція розвитку якості та безпечності. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2014. № 6. С. 34 – 38.</p> <p>18. Тавлуй І. Оцінювання впливу системи управління якістю на конкурентоспроможність вищого навчального закладу. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2013. № 3. С. 49 – 53.</p> <p>19. Хміль В., Баробоя Л. Упровадження та сертифікація системи управління. Показники моніторингу. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2013. № 2. С. 49-52.</p> <p>20. Чернявський А., Моцак Т., Уткіна Л., Дуболар Я. Застосування статистичних методів контролю якості для забезпечення достовірності виконуваних вимірювань. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2013. № 4. С. 57 – 59.</p> <p>21. Хроменков Д. Г., Хомко В. В. Аналізування європейського досвіду щодо застосування стандартів серії ISO 22000. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2020. № 5. С. 31 – 38.</p> <p>22. Шибайкович В. А. Внутрішнє бачення якості продукції. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2015. № 5. С. 43 – 51.</p> <p>23. Шибайкович В. А. «Перли» якості вищої освіти в Україні. <i>Стандартизація, сертифікація, якість</i>. 2016. № 2. С. 51-56.</p>
--	---

	<p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси (інтернет-джерела).</p> <ol style="list-style-type: none"> Офіційний сайт міжнародної організації із стандартизації (ISO). URL: http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm Стандартизація, сертифікація, якість. Журнал. Каталоги. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=juu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=PREF=&S21COLORTERMS=0&S21STR=ssia Українська державна система стандартизації та сертифікації – УкрСЕПРО. URL: https://www.ukresm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/2017-11-15-07-55-13
Обсяг курсу	Денна форма навчання – 32 год. аудиторних занять (з них 16 –лекційні, 16 – семінарські (практичні)); 58 год. – самостійна робота. Заочна форма навчання – 14 год. аудиторних занять (з них 8 – лекційних, 6 – семінарських (практичних)), <u>76 год. – самостійна робота.</u>
Очікувані результати навчання	<p>Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні набути:</p> <p>інтегральну компетентність (ІК):</p> <ul style="list-style-type: none"> – здатність розв’язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог; <p>загальну компетентність:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ЗК2 - здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); <p>спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):</p> <ul style="list-style-type: none"> – СК1 - здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, у тому числі відповідно до визначених цілей та міжнародних стандартів; – СК4 - здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації; – СК9 - здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, ухвалювати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію. <p>Реалізація мети викладання дисципліни передбачає формування у здобувачів вищої освіти очікуваних програмних результатів навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ПРН 2 - ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення; – ПРН 14 - застосовувати методи та показники оцінювання ефективності і результативності адміністрування, зокрема у сфері публічного, соціального та міжнародного управління; – ПРН 15 - вміти використовувати навички проєктного управління, методи управління якістю та технології управлінського консультування для досягнення цілей організації. <p>Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні,</p> <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основні поняття та категорії у сфері управління якістю; – міжнародний і вітчизняний досвід по управлінню якістю;

	<p>– вплив якості на економічні показники, зокрема – витрати на якість, прибуток і рентабельність виробництва (надання послуг);</p> <p>– організаційно-правове забезпечення якості.</p> <p>вміти:</p> <p>– виявляти чинники поліпшення якості продукції та її конкурентоспроможності;</p> <p>– аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та інструменти управління якістю;</p> <p>– розробляти та реалізовувати заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.</p> <p>На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 години / 3 кредити ECTS. Для заочного навчання – 2 кредити.</p>
Ключові слова	Якість. Петля якості. Управління якістю. Принципи та функції управління якістю. Досвід управління якістю. Моделі управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Стандартизація та сертифікація якості. Статистичний контроль якості., Економіка якості. Аудит якості. Премії за досягнення якості.
Формат курсу	Очний /заочний Проведення лекцій, семінарських та практичних, консультації для кращого розуміння тем
Теми	Наведено у схемах курсу (див. табл. нижче).
Підсумковий контроль, форма	Екзамен в кінці семестру виставляється за результатами аудиторних занять, самостійної (домашньої) роботи, 2 модульних контрольних робіт та письмової екзаменаційної роботи.
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з таких навчальних дисциплін як: «Макроекономіка», «Мікроекономіка», «Економіка підприємства», «Менеджмент», «Організація і управління діяльністю підприємства», «Управління людськими ресурсами», достатніх для сприйняття категоріального апарату управління якістю.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	<p>Презентація, лекції, колаборативне навчання (форми – групові проекти, спільні розробки, тьюторство, навчальні спільноти і т. д.), дискусія.</p> <p>Завдання тьютора – побудова освітнього простору як простору прояву пізнавальних ініціатив та інтересів студентів і створення індивідуальної освітньої території. Тьютор встановлює зі студентами партнерські стосунки, забезпечуючи психологічну підтримку під час навчання, організовує їх освітню діяльність, представляє академічні інтереси студентів на факультеті. Тьюторський супровід націлений на реалізацію принципу індивідуалізації в освіті, сприяє найбільш повному розкриттю особистісного потенціалу студента за умови встановлення суб'єктивних відносин, в яких кожна сторона бере на себе відповідальність за свій вибір.</p>
Необхідне обладнання	Не потребує спеціального програмного забезпечення окрім загально вживаних програм і операційних систем.
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду	<p>Протягом семестру оцінювання знань студентів /для стаціонару і заочників/ проводиться за двома модульними контролями. Розподіл балів (50 балів) за якими наведено в таблиці.</p> <p>Розподіл балів, які можуть отримати здобувачі вищої освіти</p>

навчальної діяльності)

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1.	Модуль 2.
1. Поточне опитування	5	5
2. Підсумкове тестування за модулем	10	10
3. Виконання домашніх завдань (ІНДЗ)	10	10
Разом	25	25

Також на екзамені студент може отримати 50 балів, отже максимальна кількість балів, яку може отримати студент – 100 балів.

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою (університету, ECTS та національною):

Оцінка в балах (університету)	Оцінка ECTS	За національною шкалою
		Екзаменаційна оцінка
90 – 100	A	<i>Відмінно</i>
81-89	B	<i>Добре</i>
71-80	C	
61-70	D	<i>Задовільно</i>
51-60	E	
21-50	FX	<i>Незадовільно з можливістю повторного складання</i>
0-20	F	<i>Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

Загалом, оцінювання знань студента ґрунтується на таких критеріях:

Оцінка «відмінно»:

- студент в повному обсязі знає програмний матеріал;
- вільно і логічно висвітлює проблеми організації і планування діяльності підприємств;
- при відповіді на питання посилається на рекомендовану літературу;
- розуміє теоретичне і практичне значення даного питання.

Оцінка «добре»:

- студент знає матеріал, але допускає окремі помилки (часто несуттєві);
- висновки і узагальнення, які він робить не є вичерпними;
- не дає посилань на літературні джерела;
- не завжди може застосувати теоретичні знання для вирішення практичних завдань.

Оцінка «задовільно»:

- студент в основному знає теоретичний матеріал курсу, але ці знання не є ґрунтовними (допускає помилки, не завжди розуміє суть висловленого);
- не в змозі самостійно робити висновки і узагальнення;
- слабо застосовує теоретичні знання для вирішення практичних завдань.

Оцінка «незадовільно»:

- студент не знає матеріалу курсу, практично не орієнтується в його проблематиці;
- при викладі матеріалу допускає грубі помилки;
- не може робити правильних висновків і узагальнень;

	<p>- не може вирішувати практичні завдання.</p> <p>Виконання домашніх завдань (написання рефератів і розв'язування задач) оцінюється наступним чином.</p> <p>Теоретичне питання реферату: від 0 до 5 балів у відповідності із ступенем розкриття питання (зрозуміло, якщо питання висвітлено повністю, зроблені посилання на використану літературу, то студент отримує 5 балів, а якщо не повністю, то 4, 3, 2, 1 і навіть 0 балів).</p> <p>Подібним чином оцінюється розв'язок задачі, слід наголосити про необхідність використання відповідних формул і посилань на них, пояснень розв'язків, акцентування на відповіді на задачу. Відповідь на тестове завдання оцінюється 0 або 1 бал.</p> <p>Письмові роботи: Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (есе, вирішення кейсу).</p> <p>Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p> <p>Відвідування 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.</p> <p>Література. Студенти заохочуються до використання також літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p>Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній та домашній 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 поставленого завдання і т. ін.</p>
<p>Питання на екзамен. /для стаціонару і заочників/</p>	<p>Змістовий модуль 1. Базові положення сучасної концепції управління якістю.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Суть, показники і головні ознаки якості. 2. Основні терміни і поняття у сфері управління якістю. 3. Моделі управління якістю. Петля якості. 4. Управління якістю як компонент загальної системи управління організацією. 5. Функції управління якістю у процесі виробництва продукції. 6. Наукові основи управління якістю. Принципи управління якістю. 7. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю.

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Досвід управління якістю у США. 9. Досвід управління якістю в Японії. 10. Досвід управління якістю в європейських країнах. 11. Досвід управління якістю на підприємствах Росії. 12. Досвід управління якістю на підприємствах в Україні. 13. Суть і основні принципи всезагальної системи управління якістю TQM. 14. Нові підходи до управління людськими ресурсами в системі TQM. 15. Основні стратегії застосування TQM. 16. Суть системного підходу до управління якістю, основні його компоненти. 17. Моделі управління якістю Фейгенбаума, Етінгера-Сітінга, Джурана. 18. Механізм управління якістю продукції, принципи і функції його реалізації. 19. Суть стандартизації вимог до якості. 20. Загальні відомості про стандарти ISO серії 9000. Зміст і структура базових стандартів ISO серії 9000. 21. Три головні моделі систем якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). 22. Вимоги до організаційних і управлінських процедур у стандартах ISO 9001. 23. Документування процесу впровадження стандартів ISO серії 9000 на підприємствах і в організаціях. <p>Змістовий модуль 2. Методи забезпечення системи ефективного функціонування управління якістю.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Статистичні методи управління якістю: діаграма (графік) Парето; причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави); гістограма. 2. Статистичні методи управління якістю: контрольні карти і листки; діаграма розсіювання і розшарування; графіки. 3. Нові інструменти управління якістю: діаграма спорідненості; діаграма (графік) зв'язків; деревоподібна діаграма. 4. Нові інструменти управління якістю: матрична діаграма; векторна діаграма; діаграма процесу виконання програми; матриця пріоритетів. 5. Передумови та умови (порядок) сертифікації систем менеджменту якості. 6. Суть і загальна характеристика сертифікації систем якості. 7. Головні цілі і завдання сертифікації якості продукції. 8. Органи по сертифікації системи якості та їх головні функції. 9. Недержавна система сертифікації, процедура її проведення. 10. Суть поняття “витрати на якість» алгоритм їх фінансування та класифікація. 11. Суть і класифікація витрат “на відповідність», згідно із концепцією TQM. 12. Суть і класифікація витрат “на невідповідність», згідно із концепцією TQM. 13. Класифікація витрат на якість А. Фейгенбаума. 14. Основи обліку витрат на якість. 15. Суть, мотивація застосування та види аудитів якості. 16. Порядок (процес) проведення аудитів якості. 17. Вимоги до професійної діяльності аудиторів з якості (обов'язки,
--	--

	права, відповідальність). 18. Етичні та психологічні аспекти роботи аудитів з якості. 19. Національні (зарубіжні, американські) премії з якості, критерії їх присудження. 20. Національні (зарубіжні, японські та європейські) премії з якості, критерії їх присудження 21. Українські премії з якості, критерії їх присудження.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Схеми навчальної дисципліни «Управління якістю» (для стаціонару)

Тижні	Теми, план, короткі тези	Форми діяльності /заняття, лекція, самостійна робота, дискусія, групова робота	Література. Ресурси в Інтернеті	Завдання	Термін виконання
	2	3	4	5	6
Модуль 1. Базові положення сучасної концепції управління якістю					
1.	Тема 1. Стандартизація термінології та основні проблеми управління якістю. Суть, головні ознаки та показники якості. Основні терміни і поняття у сфері управління якістю, «Петля якості». Управління якістю як компонент загальної системи управління організацією, його принципи та функції.	Лекція - 2 год.	Базова: 1- 8. Допоміжна: 2, 3, 5, 11, 12, 18, 22.	Конспектування лекції	Під час лекції
1	Тема 1.	Самостійна робота - 8 год.		Підготовка виступу на сем. занятті 1. Написання реферату з теми 1.	До 2-го тижня
2.	Семінарське заняття 1. Суть головні ознаки та показники якості, наукові основи управління якістю	Групова робота – 2 год.		Засвоєння матеріалу. Здача реферату з теми 1.	Під час заняття
3.	Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю.	Лекція – 2 год.	Базова: 1, 3 – 8. Допоміжна: 3, 17.	Конспектування лекції	Під час лекції

	Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю. Досвід управління у США. Японії, європейських країнах, зокрема Росії та України.				
3	Тема 2	Самостійна робота – 6 год.		Підготовка до виступу на сем. занятті 2.	До 4-го тижня
4	Семінарське заняття 2	Групова робота – 2 год.		Засвоєння матеріалу. Здача реферату з теми 1.	Під час заняття
5	Тема 3. Базова концепція та системи управління якістю. Суть і основні принципи всезагальної системи управління якістю TQM, промислова логістика та підходи до використання персоналу, основні моделі TQM. Суть системного підходу до управління якістю, моделі управління якістю Фейгенбаума, Етінгера-Сітінга, Джурана. Механізм управління якістю продукції, розробка систем управління якістю освітньої діяльності.	Лекція – 2 год.	Базова: 1, 3 – 6. Допоміжна: 5, 12, 14, 15.16.18, 23.	Конспектування лекції	Під час лекції
5	Тема 3	Самостійна робота – 8 год.		Підготовка до виступу на сем. заняттю 3, написання реферату з теми 3.	До 6 тижня
6	Семінарське заняття 3	Групова робота – 2 год.		Засвоєння матеріалу	Під час заняття.
7	Тема 4. Система якості в стандартах ISO серії 9000 Стандартизація вимог якості, Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Зміст і структура базових стандартів ISO серії 9000. Три моделі систем якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). Вимоги до організаційних і управлінських	Лекція – 2 год.	Базова: 1, 3 – 6. Допоміжна: 4, 6, 8, 10, 13. 21.	Конспектування лекції	Під час Лекції

	процедур забезпечення якості у стандартах ISO 9001. Документування процесу впровадження стандартів ISO серії 9000 на підприємстві.				
7	Тема 4	Самостійна робота – 8 год.		Підготовка до виступу на сем. занятті 4.	До 8-го тижня
8	Семінарське заняття 4	Групова робота – 2 год.		Засвоєння матеріалу. Здача реферату з теми 3	Під час заняття
9	Тема 5 Статистичні методи контролю якості Статистичні методи контролю продукції. Нові інструменти управління якістю.	Лекція – 2 год.	Базова: 1, 4 - 6. Допоміжна: 7, 9, 20.	Конспектування лекції	Під час лекції
9	Тема 5	Самостійна робота – 8 год.		Підготовка до практичного заняття 1.	До 10 – го тижня
10	Практичне заняття 1	Групова та індивідуальна робота – 2 год.		Засвоєння матеріалу, вирішення практичних завдань, отримання завдань на домашню роботу з теми 5. Тестування за модулем 1.	Під час заняття
11	Тема 6.Сертифікація систем якості підприємства Передумови, умови та порядок проведення сертифікації систем менеджменту якості. Суть, загальна характеристика, головні цілі та завдання сертифікації якості, Органи по сертифікації систем якості в Україні та їх головні функції, Недержавна система сертифікації.	Лекція – 2 год.	Базова: 1, 3 – 6. Допоміжна: 9, 19.	Конспектування лекції	Під час лекції
11	Тема 6	Самостійна робота – 6 год.		Підготовка до семінарського заняття 5.	До 12-го тижня
12	Семінарське заняття 5	Групова робота – 2 год.		Засвоєння матеріалу. Здача домашніх завдань з теми	Під час заняття

				5.	
13	Тема 7. Облік витрат на якість в умовах TQM Суть поняття «витрати на якість», алгоритм їх фінансування та класифікація. Класифікація витрат на якість А. Фейгенбаума. Основи обліку витрат на якість та управління економікою якості.	Лекція – 2 год.	Базова: 1,4 – 6, 8. Допоміжна: 9, 22	Конспектування лекції	Під час лекції
13	Тема 7	Самостійна робота – 8 год.		Підготовка до практичного заняття 2	До 14-го тижня
14	Практичне заняття 2	Групова та індивідуальна робота		Вирішення практичних завдань, отримання домашніх завдань з теми 7.	Під час заняття
15	Тема 8. Аудит якості та премії з якості Суть, мотивації застосування та види аудитів якості, порядок і технологія їх проведення. Вимоги до професійної діяльності аудиторів, етичні та психологічні аспекти їхньої роботи. Національні премії з якості, критерії їх присудження.	Лекція – 2 год.	Базова: 3 – 6. Допоміжна: 9.	Конспектування Лекції	Під час лекції
15	Тема 8	Самостійна робота – 6 год.		Підготовка до виступу на семінарському занятті 6	До 16-го тижня
16	Семінарське заняття 6	Групова робота – 2 год		Здача домашніх завдань з теми 8, тестування за модулем 2.	Під час заняття

Схеми навчальної дисципліни «Управління якістю» (для заочників)

Заняття	Теми, план, короткі тези	Форми діяльності /заняття, лекція, самостійна робота, дискусія, групова робота	Література. Ресурси в Інтернеті	Завдання	Термін виконання
1.	<p>Тема 1. Стандартизація термінології, основні проблеми, міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю. Суть, головні ознаки та показники якості. Основні терміни і поняття у сфері управління якістю, «Петля якості». Управління якістю як компонент загальної системи управління організацією, його принципи та функції. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю. Досвід управління у США, Японії, європейських країнах, зокрема Росії та України.</p>	Лекція, 2 год.	Базова: 1 - 8. Допоміжна: 2, 3, 5, 11, 12, 17, 18, 22.	Конспектування лекції.	Під час лекції.
2.	<p>Тема 2. Базова концепція та системи управління якістю. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Суть, принципи всезагальної системи управління якістю TQM, її моделі. Системний підхід до управління якістю. Моделі управління якістю Фейгенбаума,</p>	Лекція, 2 год.	Базова: 3 – 6. Допоміжна: 4, 5, 6, 8,10, 12, 13,14, 15, 16, 18.	Конспектування лекції.	Під час лекції

	Етінгера-Сітінга, Джурана. Механізм управління якістю продукції, системи управління якістю освітньої діяльності. Стандартизація вимог якості. Зміст і структура базових стандартів ISO серії 9000, вимоги до організаційних і управлінських процедур їх забезпечення.				
3.	Тема 3. Статистичні методи контролю та сертифікація систем якості підприємства. Статистичні методи контролю якості та нові інструменти управління якістю. Передумови, характеристика, завдання сертифікації якості. Інституції по сертифікації систем якості в Україні, їхні функції.	Лекція, 2 год.	Базова: 1, 3 – 6. Допоміжна: 7, 9. 19. 20.	Конспектування лекції.	Під час лекції.
4.	Тема 4. Облік витрат на якість в умовах TQM, аудит якості та премії з якості. Суть поняття «витрати на якість», їх класифікація та облік. Суть, мотивації застосування та види аудитів якості, технологія їх проведення, вимоги до виконавців. Національні премії з якості, критерії їх присудження.	Лекція, 2 год.	Базова: 1, 4 – 6, 8. Допоміжна: 9, 22.	Конспектування лекції.	Під час лекції.

5.	<p>Управління якістю TQM, система якості в стандартах ISO серії 9000. Суть, основні принципи всезагальної системи управління якістю. Моделі Фейгенбаума, Етінгера-Сітінга, Джурана. Основні моделі систем якості в стандартах ISO серії 9000, вимоги до їх виконання.</p>	Семінарське заняття /групова робота/ - 2 год.	Базова: 1, 3 – 6. Допоміжна: 4 - 6, 8, 10, 13, 15, 16, 18.	Підготовка до виступу на семінарському занятті. Отримання тем рефератів з теми 1 та 2.	До семінарського заняття.
6.	<p>Статистичні методи контролю якості. Традиційні методи контролю якості. Нові інструменти управління якістю</p>	Практичне заняття /групова робота/	Базова: 1, 4 – 6. Допоміжна: 7, 9, 20.	Вирішення практичних завдань, отримання домашніх завдань з теми 3.	Під час заняття.
7.	<p>Економічні аспекти управління якістю. Економічна ефективність витрат на якість і методика її розрахунку.</p>	Практичне заняття /Групова робота/, 2 год.	Базова: 1, 4 – 6, 8. Допоміжна: 9, 22.	Вирішення задач, отримання домашніх завдань з теми 4.	Під час заняття.