

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,  
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Робоча програма  
навчальної дисципліни  
"МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ"  
для студентів спеціальності  
8.03050701 "Маркетинг"  
усіх форм навчання**

**Харків. Вид. ХНЕУ, 2013**

Затверджено на засіданні кафедри економіки та маркетингу.  
Протокол № 7 від 10.01.2013 р.

**Укладач** Рожко В. І.

P58        Робоча програма навчальної дисципліни "Менеджмент якості" для студентів спеціальності 8.03050701 "Маркетинг" усіх форм навчання / укл. В. І. Рожко. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 40 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами, плани лекцій і семінарських (практичних) занять, а також систему оцінювання знань студентів.

Рекомендовано для студентів економічних спеціальностей.

## Вступ

Необхідність постійного поліпшення якості продукції на вітчизняних підприємствах обумовлюється потребами як внутрішнього, так і зовнішнього ринку. Одним зі шляхів вирішення цієї проблеми є удосконалення на підприємствах механізму менеджменту якості, забезпечення високого рівня якого можливе лише за умови всебічного, глибокого та комплексного вивчення питань, пов'язаних із якістю.

*Об'єктом вивчення навчальної дисципліни менеджмент якості є процес менеджменту якості на підприємстві.*

*Предметом вивчення навчальної дисципліни є теоретичне та методичне забезпечення менеджменту якості.*

У навчальній дисципліні розглядається понятійний апарат у галузі якості, показники якості та методи їх визначення, розвиток управління якістю на вітчизняних підприємствах та за кордоном.

Особливе місце приділяється вивченню питань з розробки та впровадження на підприємствах систем якості відповідно до стандартів ISO серії 9000, а також визначення ефективності її функціонування. Велику увагу приділяється оцінці витрат, пов'язаних з функціонуванням системи якості, а також ефективному управлінню ними.

Програмою передбачено розгляд основ стандартизації, а також сертифікації продукції та систем якості, методологічного підходу до економічного обґрунтування доцільності сертифікації продукції вітчизняних підприємств за міжнародними стандартами.

Питання, що подані у програмі навчальної дисципліни, мають велике теоретичне та практичне значення. Ця програма передбачає, окрім лекцій, проведення семінарів і практичних занять, а також запланована обов'язкова самостійна робота студентів. Опис програми навчальної дисципліни наведено в табл. 1.

### Структура програми навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка магістрів	Галузь знань, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних до ECTS – 3, у тому числі: змістовних модулів – 2; самостійна робота	Шифр та назва галузі знань: 0305 "Економіка та підприємництво"	Вибіркова. Рік підготовки: 1. (5) Семестр: 1. (9)
Кількість годин: усього – 108; за змістовними модулями: модуль 1 – 45 год.; модуль 2 – 63 год.	Шифр та назва спеціальності: 8.03050701 "Маркетинг"	Лекції: кількість годин – 16. Практичні (семінарські): кількість годин – 18. Самостійна робота: кількість годин – 74
Кількість тижнів викладення навчальної дисципліни – 17. Кількість годин на тиждень – 2	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр	Вид контролю: залік

## 1. Кваліфікаційні вимоги до студентів

Навчальна дисципліна "Менеджмент якості" взаємодіє з іншими економічними дисциплінами, такими, як: "Економіка підприємств", "Стандартизація і сертифікація продукції та послуг", "Економічний аналіз", "Маркетинг". Знання з зазначених вище навчальних дисциплін дозволяють студентам засвоїти теоретичні та практичні положення, сприяють можливості набуття певних знань та навичок.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час лекційних занять, а оскільки питання, що розглядає ця навчальна дисципліна, є досить складними, тому ця програма передбачає крім лекційних занять, проведення практичних і семінарських занять для розгляду та обговорення найскладніших тем. Також для найкращого засвоєння та закріплення матеріалу передбачається самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до вимог кредитно-модульної системи процесу навчання.

У результаті вивчення теоретичних частин модулів студенти повинні **знати**:

- поняття якості та інші поняття, пов'язані з якістю;
- класифікацію показників якості продукції;
- методи розрахунку показників якості продукції;
- порядок розрахунку інтегрального показника якості;
- поняття контролю та його види;
- еволюцію управління якістю у вітчизняній практиці та взагалі у світі;
- організації зі стандартизації;
- характеристику стандартів ISO серії 9000 версій 1994 та 2000 років;
- основні принципи менеджменту якості;
- порядок розробки та впровадження систем якості;
- методику розрахунку ефективності функціонування на підприємствах систем якості;
- значення та зміст менеджменту якості на етапі проектування;
- структуру витрат підприємства, пов'язаних з якістю;
- методику розрахунку витрат на якість;
- характеристику та механізм застосування основних інструментів управління якістю;
- види аудиту систем якості;
- порядок проведення аудиту систем якості;
- види та системи сертифікації;
- сутність сертифікації продукції та систем якості за міжнародними стандартами;
- форми державної підтримки впровадження та сертифікації систем якості;
- характеристику національних та регіональних премій за якість.

**Уміти:**

- використовувати методи визначення рівня якості продукції та рівня її конкурентоспроможності;
- застосовувати на практиці вимоги та принципи менеджменту якості, що закладені у стандартах ISO серії 9000 версії 2000 року;
- обґрунтовувати рішення щодо доцільності розробки та впровадження на підприємстві системи якості за стандартами ISO серії 9000;
- розробляти всю необхідну документацію з впровадження на підприємстві системи якості;

визначати ефективність сертифікації систем якості та продукції за міжнародними стандартами;  
проводити аудит систем якості;  
обґрунтовано здійснювати сертифікацію продукції за міжнародними стандартами;  
використовувати основні інструменти з управління якістю;  
визначати склад та величину витрат на якість та втрати внаслідок низької якості.

**Комунікації:**

донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності;  
здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію.

**Автономність і відповідальність:**

управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах;  
відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та груп осіб;  
здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності.

## **2. Тематичний план навчальної дисципліни**

При вивченні навчальної дисципліни студент має ознайомитися з робочою програмою дисципліни, з її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Навчальний процес згідно з програмою навчальної дисципліни здійснюється у таких формах: лекційні, семінарські та практичні заняття; виконання індивідуально науково-дослідного завдання; самостійна робота студента; контрольні заходи.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного опрацювання навчальних модулів. Тематичний план навчальної дисципліни складається з двох модулів, кожний з яких є відносно окремим самостійним блоком дисципліни, який логічно пов'язує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Тематичний план навчальної дисципліни наведено у табл. 2.

### Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Теми	Всього	Кількість годин, відведених на:		
		лекції	практичні і семінарські заняття	самостійну роботу студентів
<b>Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості</b>				
Тема 1. Вступ у якість	5	1	2	2
Тема 2. Від контролю до загального управління якістю	10	2	2	6
Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	9	2	1	6
Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості	12	2	2	8
Тема 5. Розробка та впровадження системи якості	9	2	1	6
Разом за модулем	45	9	8	28
<b>Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості</b>				
Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування	12	2	2	8
Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	11	1	2	8
Тема 8. Основні інструменти управління якістю	12	1	3	8
Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості	10	1	1	8
Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості	8	1	1	6
Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000	10	1	1	8
Разом за модулем	63	7	10	46
Усього	108	16	18	74

### **3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами**

#### **Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості**

##### **Тема 1. Вступ у якість**

Поняття "управління якістю" та "менеджмент якості". Показники надійності продукції. Методи визначення показників якості, що засновані на проведенні опитувань споживачів про продукцію і її якість. Визначення системи менеджменту якості та її складові частини. Інтегральний економічний показник якості машин.

##### **Тема 2. Від контролю до загального управління якістю**

Контроль якості на підприємствах. Застосування системного підходу в управлінні якістю на вітчизняних підприємствах почалося з упровадження. Комплексна автоматизована система управління якістю продукції (КАС УЯП). Загальне управління якістю (TQM) відповідно до стандартів ISO серії 9000 версії 1994 р.

##### **Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації**

Забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг. Мета Міжнародної організації зі стандартизації (ISO). Регіональної організації зі стандартизації. Діяльність Держспожстандарту України.

##### **Тема 4. Характеристика стандартів системи якості**

Упровадження системи менеджменту якості відповідно до стандартів ISO серії 9000. Вивчення стандартів, що описують вимоги до систем менеджменту якості. Система менеджменту якості відповідно до ISO 9001.

##### **Тема 5. Розробка та впровадження системи якості**

Аналіз документів, що містять опис політики організації в області якості. Послідовність етапів розробки і впровадження на підприємстві системи менеджменту якості. Оцінка економічної ефективності і доцільності впровадження на підприємстві СМК.



## **Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості**

### **Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування**

Технічні і функціональні характеристики продукції, що у першу чергу значимі для споживача і впливають на сприйману ними цінність продукції. Послідовність етапів розгортання функції якості до моделі QFD.

### **Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості**

Класифікації А. Фейгенбаума, витрати на якість. Мета організації на підприємстві обліку й аналізу витрат на якість. Класифікація витрат на якість.

### **Тема 8. Основні інструменти управління якістю**

Дослідження інструментів якості, що дозволяють зібрати необхідну інформацію в систематизованому певним чином вигляді й обробити її. Сутність методу АФДІПО. Методика побудови діаграми Ісікави та діаграми Парето, доцільність їх використання.

### **Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості**

Вивчення стандартів, що описують вимоги до проведення аудиту систем менеджменту якості. Установлення відповідності виконуваного процесу встановленій процедурі в рамках системи менеджменту якості. Етапи здійснення перевірки характеристик продукції (органолептичних і функціональних), якості упакування, відповідності документації встановленим вимогам.

### **Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості**

Вивчення систем (схем) сертифікації продукції відповідно до вимог ISO. Розглядання процедури отримання сертифіката на систему менеджменту якості. Доцільність сертифікації систем менеджменту якості на підприємствах.

## **Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000**

Форми державної підтримки впровадження систем менеджменту якості відповідно до стандартів ISO серії 9000. Модель отримання Української національної та регіональної премії в галузі якості.

### **4. Плани лекцій**

#### **Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості**

##### **Тема 1. Вступ у якість**

Основи понятійного апарату.

Значення якості продукції.

1. Показники якості машин.
2. Інтегральний економічний показник якості.
3. Конкурентоспроможність продукції.

**Література:** [5; 6; 17; 18; 29; 30; 32].

##### **Тема 2. Від контролю до загального управління якістю**

Роль та види контролю якості.

Основні етапи розвитку управління якістю в світі.

1. Розвиток управління якістю в Україні.
2. Тенденції та мотиви впровадження й сертифікації систем якості відповідно до стандартів ISO 9000.
3. Поняття загального управління якістю (QTM).

**Література:** [3; 16; 23; 28; 30; 31].

##### **Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації**

1. Міжнародні організації зі стандартизації.
2. Регіональні організації зі стандартизації.
3. Національні організації зі стандартизації.
4. Основні функції національних організацій зі стандартизації.
5. Держстандарт України та інші суб'єкти стандартизації.
6. Нормативні документи стандартизації.

**Література:** [2; 4; 7; 10; 29; 30; 32].

#### **Тема 4. Характеристика стандартів системи якості**

1. Поняття петлі та спіралі якості.
2. Стандарти ISO серії 9000 версії 1994 року.
3. Стандарти ISO серії 9000 версії 2000 року.
4. Основні терміни та визначення.
5. Принципи менеджменту якості.
6. Стандарти QS серії 9000.
7. Стандарти ISO серії 14000.

Література: [1; 10; 11; 16; 27; 28; 35].

#### **Тема 5. Розробка та впровадження системи якості**

1. Основні етапи розробки й впровадження системи якості.
2. Розробка та редагування документації.
3. Оцінка витрат і результатів, пов'язаних з розробкою та функціонуванням системи якості.

Література: [7; 11; 19; 26; 29; 34].

### **Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості**

#### **Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування**

Приклади аварій внаслідок помилок у проектах.

1. Значення стадії проектування.
2. Вимоги стандарту ISO 9001: 2000 до організації проектування.
3. Основні положення моделей "Розгортання функцій якості" (QFD).
4. Управління довговічністю проєктованих машин.

Література: [3; 12; 16; 19; 29; 31; 34].

#### **Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості**

Витрати і втрати внаслідок низької якості.

1. Структура та зміст витрат, пов'язаних із якістю.
2. Тенденція зміни сумарних витрат й втрат, пов'язаних з якістю, в результаті впровадження системи якості.

Література: [16; 20; 23; 24; 27; 29; 35].

## **Тема 8. Основні інструменти управління якістю**

1. Інструменти збору, упорядкування та обробки інформації.
2. Діаграма Парето.
3. Діаграма Ісікави.
4. Аналіз форм дефектів, їх наслідків й небезпеки (Метод FMEA (AMDEC)).
5. Статистичні методи контролю та управління технологічними процесами.

**Література:** [4; 8; 14; 23; 26; 29; 30].

## **Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості**

Види аудиту та його значення.

1. Стандарти ISO, що стосуються аудиту.
2. Мета й етапи аудиту.
3. Умови ефективності проведення аудиту.

**Література:** [5; 6; 10; 16; 24; 28; 30; 35].

## **Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості**

Сертифікація продукції в Україні.

1. Сертифікація продукції за кордоном.
2. Сертифікація систем менеджменту якостей.
3. Визначення економічної ефективності сертифікації продукції у відповідності з міжнародними стандартами.

**Література:** [4; 7; 16 – 18; 26; 25; 30; 32].

## **Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000**

Основні форми державної підтримки.

1. Національні та регіональні премії в галузі якості.

**Література:** [3; 15; 20; 24; 27; 33; 34].

# **5. Плани семінарських (практичних) занять**

## **5.1. Плани семінарських занять**

За кожною темою викладач проводить семінарські заняття, на яких обговорює зі студентами питання з тем, визначених робочою нав-

чальною програмою (табл. 3). Семінарські заняття здійснюються у формі підготовки та обговорення есе, доповідей, виступів та дискусій. Викладачем оцінюється творча активність студентів, їх вміння формувати теоретичні положення, давати їм власну інтерпретацію та визначати свою позицію.

Таблиця 3

### Перелік тем семінарських занять

Назва теми	Програмні запитання	Питання для дискусій	Кількість годин	Література
1	2	3	4	5
<b>Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості</b>				
Тема 1. Вступ у якість	1. Основи понятійного апарату. 2. Значення якості продукції. 3. Показники якості машин. 4. Інтегральний економічний показник якості. 5. Конкурентоспроможність продукції	1. Що розуміють під конкурентоспроможністю продукції? 2. Назвіть показники якості продукції. 3. Які фактори визначають конкурентоспроможність продукції? 4. Порядок визначення інтегрального економічного показника якості	1	[5; 6; 17; 18; 29; 30; 32]
Тема 2. Від контролю до загального управління якістю	1. Роль та види контролю якості. 2. Основні етапи розвитку управління якістю в світі. 3. Розвиток управління якістю в Україні. 4. Тенденції та мотиви впровадження й сертифікації систем якості відповідно до стандартів ISO 9000. 5. Поняття загального управління якістю (QTM)	1. Розкрийте основні види контролю якості. 2. Загальне управління якістю. 3. Назвіть основні етапи розвитку управління якістю у світі	1	[3; 16; 23; 28; 30; 31]

1	2	3	4	5
Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Міжнародні організації зі стандартизації.</li> <li>2. Регіональні організації зі стандартизації.</li> <li>3. Національні організації зі стандартизації.</li> <li>4. Основні функції національних організацій зі стандартизації</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Класифікація організацій зі стандартизації.</li> <li>2. Що таке "стандартизація" та "сертифікація"?</li> <li>3. Які ви знаєте органи з сертифікації?</li> </ol>	1	[2; 4; 7; 10; 29; 30; 32]
Тема 4. Характеристика стандартів системи якості	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття петлі та спіралі якості.</li> <li>2. Стандарти ISO серії 9000 версії 1994 року.</li> <li>3. Стандарти ISO серії 9000 версії 2000 року.</li> <li>4. Основні терміни та визначення.</li> <li>5. Принципи менеджменту якості.</li> <li>6. Стандарти QS серії 9000.</li> <li>7. Стандарти ISO серії 14000</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте визначення основних понять, пов'язаних з якістю.</li> <li>2. Що розуміють під "петля якості"?</li> <li>3. Назвіть основні відмінності стандартів ISO серії 9000 версій 1994 та 2000 років.</li> <li>4. Дайте характеристику принципів менеджменту якості</li> </ol>	1	[1; 10; 11; 16; 27; 28; 35]
<b>Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості</b>				
Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приклади аварій внаслідок помилок у проектах.</li> <li>2. Значення стадії проектування.</li> <li>3. Вимоги стандарту ISO 9001: 2000 до організації проектування.</li> <li>4. Основні положення моделей "Розгортання функцій якості" (QFD).</li> <li>5. Управління довговічністю проєктованих машин</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Елементи стандарту ISO 9001 версії 2000 року.</li> <li>2. Основні етапи розробки та впровадження систем якості за міжнародними стандартами.</li> <li>3. Назвіть вимоги стандарту ISO 9001:2000 до організації проектування.</li> <li>4. Яке значення має стадія проектування</li> </ol>	1	[3; 12; 16; 19; 29; 31; 34]

## Закінчення табл. 3

1	2	3	4	5
Тема 8. Основні інструменти управління якістю	1. Інструменти збору, упорядкування та обробки інформації. 2. Діаграма Парето. 3. Діаграма Ісікави. 4. Аналіз форм дефектів, їх наслідків й небезпеки (Метод FMEA (AMDEC)). 5. Статистичні методи контролю та управління технологічними процесами	1. Дайте характеристику інструментів управління якістю. 2. Необхідність застосування статистичних методів в управлінні технологічними процесами	2	[4; 8; 14; 23; 26; 29; 30]
Тема 9. Аудит у системах менеджменту якості	1. Види аудиту та його значення. 2. Стандарти ISO, що стосуються аудиту. 3. Мета й етапи аудиту. 4. Умови ефективності проведення аудиту	1. Назвіть основні види аудиту. 2. Характеристика стандартів до проведення аудиту. 3. Етапи проведення аудиту	1	[5; 6; 10; 16; 24; 28; 30; 35]
Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000	1. Основні форми державної підтримки. 2. Національні та регіональні премії в галузі якості	1. Дайте характеристику Держстандарту України. 2. Схеми сертифікації продукції (послуг) в Україні. 3. Назвіть основні форми державної підтримки впровадження систем якості відповідно до міжнародних стандартів	1	[3; 15; 20; 24; 27; 33; 34]
Разом годин за модулями			9	

Підсумкові оцінки за кожне заняття вносяться у відповідний журнал. Оцінки, отримані студентами за семінарські заняття, враховуються при визначенні поточної модульної оцінки з цієї навчальної дисципліни.

## 5.2. Плани практичних занять

Практичне заняття – це форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального використання студентом відповідно сформульованих завдань. Проведення практичного завдання ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв’язування їх студентами на занятті.

Практичне заняття (табл. 4) включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв’язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

Таблиця 4

### Плани практичних занять

Назва змістовного модулю	Теми практичних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості	Тема 1. Вступ у якість	1	[5; 6; 17; 18; 29; 30; 32]
	Тема 2. Від контролю до загального управління якістю	1	[3; 16; 23; 28; 30; 31]
	Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості	1	[1; 10; 11; 16; 27; 28; 35]
	Тема 5. Розробка та впровадження системи якості	1	[7; 11; 19; 26; 29; 34]
Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості	Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування	1	[3; 12; 16; 19; 29; 31; 34]
	Тема 7. Витрати, пов’язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	2	[16; 20; 23; 24; 27; 29; 35]
	Тема 8. Основні інструменти управління якістю	1	[4; 8; 14; 23; 26; 29; 30]
	Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості	1	[4; 7; 16 – 18; 25; 26; 30; 32]
Разом годин за змістовними модулями		9	



Методичні рекомендації до виконання практичних завдань та їх зміст містяться в окремому методичному виданні.

## 6. Самостійна робота студентів

Необхідним елементом успішного освоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань сертифікації продукції, статистичними матеріалами.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам:

Вивчення лекційного матеріалу.

Робота з опрацювання та вивчення рекомендованої літератури.

Вивчення основних термінів та понять за темами дисципліни.

Підготовка до семінарських і практичних занять, дискусій, роботи в малих групах, тестування.

Контрольна перевірка кожним студентом особистих знань за запитаннями для самоконтролю.

Перелік питань для самостійного опрацювання наведено у табл. 5.

Таблиця 5

### Перелік питань для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання до самостійного опрацювання (за модулями та темами)	Рекомендована література
1	2	3
<b>Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості</b>		
Тема 1. Вступ у якість	1. Значення і необхідність підвищення якості вітчизняної продукції. 2. Закон України "Про захист прав споживачів". 3. Якість і конкурентоспроможність продукції. 4. Показники якості продукції і їх оцінка	[5; 6; 17; 18; 29; 30; 32]
Тема 2. Від контролю до загального управління якістю	1. Керівництво з якості і порядок його складання. 2. Контрольні карти і їх значення. 3. Концепція "Загального менеджменту якості" (TQM)	[3; 16; 23; 28; 30; 31]

1	2	3
Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	1. Міжнародні організації з сертифікації. 2. Міжнародна система сертифікації продукції. 3. Національні і міжнародні премії за якість	[2; 4; 7; 10; 29; 30; 32]
Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості	1. Характеристика стандартів ISO серії 9000 версій 1994 і 2000 років. 2. Стандарти ISO серії 9000:2000 і TQM. 3. Закордонний досвід управління якістю. 4. Принципи управління якістю	[1; 10; 11; 16; 27; 28; 35]
Тема 5. Розробка та впровадження системи якості	1. Основні етапи впровадження системи якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9000. 2. Мотиви впровадження і сертифікації систем якості відповідно до стандартів ISO серії 9000	[7; 11; 19; 26; 29; 34]
<b>Змістовний модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості</b>		
Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування	1. Модель "Розгортання Функції Якості" (QFD). 2. Підходи до оцінки ефективності сертифікації продукції і систем якості за міжнародними стандартами	[3; 12; 16; 19; 29; 31; 34]
Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	1. Витрати на якість і організація їх обліку на підприємствах. 2. Втрати від браку і їх облік. 3. Сутність процесного підходу	[16; 20; 23; 24; 27; 29; 35]
Тема 8. Основні інструменти управління якістю	1. Сім інструментів управління якістю. 2. Застосування діаграми Парето	[4; 8; 14; 23; 26; 29; 30]
Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості	1. Аудит систем якості і порядок його проведення. 2. Структура стандартів ISO 9000 версії 2000 року	[5; 6; 10; 16; 24; 28; 30; 35]

1	2	3
Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості	1. Роль сертифікації продукції в системі захисту прав та інтересів споживачів. 2. Сертифікації продукції в Україні. 3. Сертифікація продукції за міжнародними стандартами	[4; 7; 16 – 18; 25; 26; 30; 32]
Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000	1. Державна підтримка і стимулювання впровадження і сертифікації систем якості за міжнародними стандартами. 2. Досвід впровадження і сертифікації в Україні систем якості за стандартами ISO серії 9000	[3; 15; 20; 24; 27; 33; 34]

## 7. Контрольні запитання для самодіагностики

1. Що розуміють під "якістю продукції"?
2. Дайте визначення основних понять, пов'язаних з якістю.
  1. Назвіть показники якості продукції.
  2. Які методи використовуються для визначення показників якості продукції?
  3. Порядок визначення інтегрального економічного показника якості.
  4. Які властивості машин не знаходять відображення в інтегральному економічному показнику якості?
  5. Які фактори визначають конкурентоспроможність продукції?
  6. Що розуміють під конкурентоспроможністю продукції?
  7. Розкрийте основні види контролю якості.
  8. Дайте характеристику систем управління якістю, що впроваджувалися на вітчизняних підприємствах.
  9. Назвіть основні етапи розвитку управління якістю у світі.
  10. Загальне управління якістю.
  11. Що таке "стандартизація" та "сертифікація"?
  12. Класифікація організацій зі стандартизації.
  13. Дайте характеристику Держстандарту України.
  14. Назвіть основні відмінності стандартів ISO серії 9000 версій 1994 та 2000 років.
  15. Елементи стандарту ISO 9001 версії 2000 року.
  16. Дайте характеристику принципів менеджменту якості.

17. Що розуміють під "процесним підходом"?
18. Основні етапи розробки та впровадження систем якості за міжнародними стандартами.
19. Методика розрахунку ефективності функціонування на підприємстві системи якості.
20. Яке значення має стадія проектування?
21. Назвіть вимоги стандарту ISO 9001:2000 до організації проектування.
22. Що розуміють під "витратами на якість"?
23. Основні складові витрат, пов'язаних з якістю.
24. Порядок розрахунку витрат на якість.
25. Дайте характеристику інструментів управління якістю.
26. Необхідність застосування статистичних методів в управлінні технологічними процесами.
27. Назвіть основні види аудиту.
28. Характеристика стандартів до проведення аудиту.
29. Етапи проведення аудиту.
30. Які існують види сертифікації?
31. Схеми сертифікації продукції (послуг) в Україні.
32. Обґрунтування доцільності сертифікації продукції та систем якості за міжнародними стандартами.
33. Які системи сертифікації існують у промислово розвинутих країнах?
34. Які ви знаєте органи з сертифікації?
35. Назвіть основні форми державної підтримки впровадження систем якості відповідно до міжнародних стандартів.
36. Дайте характеристику Національної премії за якість.

## **8. Тести для самоконтролю**

**1. Діяльність, спрямована на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень і розробок, що передбачає випуск на ринок нових конкурентоспроможних товарів і послуг називається:**

- а) інвестиційною;
- б) науково-технічною;

- в) дослідницькою;
- г) інноваційною.

**2. Відповідно до стандартів ISO 9000 версії 2000 року під якістю продукції розуміється:**

- а) сукупність властивостей і характеристик, що додають їй здатність задовольняти потреби (покупців), що висловлені і які мається на увазі;
- б) сукупність її властивостей, що обумовлюють здатність задовольняти визначену потребу відповідно до призначення;
- в) ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;
- г) сукупність характеристик продукції.

**3. До показників надійності інноваційної продукції відносяться:**

- а) гігієнічні, антропометричні, фізіологічні й психофізіологічні, психологічні показники;
- б) безвідмовність, довговічність, ремонтопридатність, збереженість;
- в) показники функціональної й технічної ефективності (продуктивність), конструктивні (габаритні розміри), складу й структури;
- г) показники раціональної форми, інформаційної виразності, цілісності композиції, досконалості виробничого виконання.

**4. Дифузія інновацій є:**

- а) завершальним етапом інноваційного процесу;
- б) первісним етапом інноваційного процесу;
- в) елементом техніко-економічного обґрунтування інновацій;
- г) складовою інвестиційного механізму.

**5. До методу визначення показників якості, що заснований на проведенні опитувань споживачів про продукцію і її якість, а також обробці даних таких опитувань, відноситься:**

- а) експертний;
- б) органолептичний;
- в) статистичний;
- г) соціологічний.

**6. Складова частина менеджменту якості, орієнтована на створення впевненості в тому, що вимога до якості буде виконана, – це:**

- а) планування якості;
- б) управління якістю;
- в) забезпечення якості;
- г) поліпшення якості.

**7. За якою формулою розраховується інтегральний економічний показник якості машин:**

а)  $K_{\text{ИНТ}} = Z_T / C + E_T$  ;

б)  $K_{\text{ИНТ}} = E_T / C + Z_T$  або  $K_{\text{ИНТ}} = C + Z_T / E_T$  ;

в)  $K_{\text{ИНТ}} = C / E_T + Z_T$  ;

г)  $K_{\text{ИНТ}} = C + E_T / Z_T$  ;

де  $E_T$  – корисний ефект від експлуатації машини за термін її служби;

$C$  – витрати на придбання машини;

$Z_T$  – витрати на утримання, експлуатацію, технічне обслуговування і ремонти (без обліку амортизації на реновацію) за термін служби машини, наведені до моменту її придбання?

**8. Послідовна розбивка кінцевої мети інноваційного проекту на складові його елементи припускає побудова:**

а) "дерева робіт";

б) "дерева цілей";

в) "дерева прибутку";

г) "дерева проблем".

**9. Діяльність, що складається у виборі мети інноваційного процесу, постановці завдання інновації, пошуку мети інновації, називається:**

а) елімінацією;

б) диференціацією;

в) ініціацією;

г) варіацією.

**10. Поширення один раз освоєної інновації в нових регіонах, на нових ринках і нової фінансово-економічної ситуації називається:**

а) ініціацією інновації;

б) диференціацією інновації;

в) дифузією інновації;

г) диверсифікацією інновації.

**11. Які документи відіграють важливу роль у проведенні переговорів із закордонним замовником:**

а) міжнародний стандарт на продукцію;

б) міжнародний сертифікат на продукцію та/або систему менеджменту якості;

- в) керівництво з якості;
- г) устав підприємства?

**12. Залежно від етапу виробництва контроль якості підрозділяється на:**

- а) безперервний, періодичний, літучий;
- б) вхідний, операційний, приймальний;
- в) суцільний, вибірковий;
- г) самоконтроль, одноступінчатий, багатоступінчатий.

**13. Застосування системного підходу в управлінні якістю на вітчизняних підприємствах почалося з упровадження:**

- а) системи контролю якості;
- б) системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000;
- в) системи управління охороною навколишнього середовища;
- г) системи бездефектного виготовлення продукції (БВП).

**14. На базі якої системи управління якістю була розроблена Комплексна автоматизована система управління якістю продукції (КАС УЯП):**

- а) комплексної системи управління якістю продукції й ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР);
- б) системи "Якість, надійність і ресурс з перших виробів" (ЯКНАРЗПВ);
- в) комплексної системи управління якістю продукції (КС УЯП);
- г) системи "Наукова організація робіт з управління моторесурсом двигунів" (НОРМ)?

**15. Що розуміється під Загальним управлінням якістю (TQM) відповідно до стандартів ISO серії 9000 версії 1994 р.:**

- а) це підхід до управління підприємством, націлений на якість, заснований на участі всіх його членів і спрямований на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживачів і вигоди для членів організації і суспільства;
- б) це система, що направляє і контролює діяльність організації у відношенні якості;
- в) усі стадії життєвого циклу продукції;
- г) забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг?

**16. Забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг – це:**

- а) контроль продукції;
- б) сертифікація продукції й систем менеджменту якості;
- в) стандартизація;
- г) система менеджменту якості.

**17. Із якою стадією пов'язують вивчення суті проблемної ситуації, яку треба розв'язати у процесі інноваційної діяльності:**

- а) підготовка;
- б) задум;
- в) пошук;
- г) генерація ідей інновацій.

**18. Метою Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) є:**

а) сприяння розвитку стандартизації у світовому масштабі для полегшення міжнародного товарообміну й взаємодопомоги, а також для розширення співробітництва в сфері інтелектуальної, наукової, технічної й економічної діяльності;

б) сприяння міжнародному співробітництву у вирішенні питань стандартизації та суміжних з нею проблем у галузі електротехніки й радіоелектроніки;

в) визначення політики за всіма аспектами діяльності у сфері оцінки відповідності стандартам продукції й систем якості;

г) сертифікація систем менеджменту якості.

**19. До регіональної організації зі стандартизації можна віднести:**

а) Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO);

б) Міжнародну електротехнічну комісію (МЕК);

в) Держспожстандарт України;

г) Європейський комітет зі стандартизації (СЕН) і Європейський комітет зі стандартизації в електротехніку (СЕНЕЛЕК).

**20. На часткові зміни форми, функцій або складу традиційних продуктів скеровані:**

а) базисні інновації;

б) інновації винаходів;

в) поліпшуючі інновації;

г) радикальні інновації.



**21. Оцінювання перспективності ідей нових товарів здійснюється на засаді використання методів:**

- а) експертних оцінок;
- б) експерименту;
- в) панельних опитувань;
- г) маркетингових досліджень.

**22. Відповідно до яких нормативних документів здійснюється діяльність Держспожстандарту України:**

- а) стандартів ДСТУ ISO серії 9000 версії 1994 р.;
- б) Закону України "Про захист прав споживачів";
- в) Декрету КМУ "Про стандартизацію і сертифікацію" і Закону України "Про стандартизацію";
- г) Угоди про проведення погодженої політики в області стандартизації, метрології і сертифікації?

**23. Відповідно до стандартів ISO серії 9000 весь життєвий цикл продукції має назву:**

- а) кружки якості;
- б) забезпечення якості;
- в) петля якості;
- г) розгортання функції якості (QFD).

**24. Упроваджувати системи менеджменту якості відповідно до стандартів ISO серії 9000 можуть:**

- а) тільки підприємства, що працюють у галузі електротехніки, радіоелектроніки та зв'язку;
- б) будь-які підприємства незалежно від розміру, форм власності і видів діяльності;
- в) тільки підприємства, що надають послуги;
- г) спеціалізовані організації, що проводять сертифікацію систем менеджменту якості.

**25. Які стандарти описують вимоги до систем менеджменту якості:**

- а) стандарти ISO серії 14000;
- б) стандарти ISO серії 10011;
- в) стандарти ISO серії 9000;
- г) стандарти ISO серії 2000?

**26. З метою розробки та сертифікації систем менеджменту якості використовується такий стандарт версії 2000 р.:**

- а) ISO 9000;
- б) ISO 9004;
- в) ISO 10005;
- г) ISO 9001.

**27. Система менеджменту якості відповідно до ISO 9001 охоплює:**

- а) тільки стадії проектування продукції й підготовки виробництва;
- б) тільки контроль якості продукції;
- в) тільки стадії виробництва й експлуатації продукції;
- г) усі стадії життєвого циклу продукції.

**28. Система менеджменту якості включає такі основні елементи (відповідно до стандартів ISO серії 9000):**

- а) планування якості, управління якістю, забезпечення якості, сертифікація відповідності;
- б) планування якості, політика в сфері якості, забезпечення якості, поліпшення якості;
- в) планування якості, управління якістю, облік витрат на якість, поліпшення якості;
- г) планування якості, управління якістю, забезпечення якості, поліпшення якості.

**29. Принцип процесного підходу припускає, що:**

- а) ефективні рішення приймаються на основі аналізу даних і інформації;
- б) працівники на всіх рівнях складають основу організації, і їх повне залучення дає можливість використовувати їх здатності на користь організації;
- в) бажаний результат досягається ефективніше, якщо діяльністю і зв'язаними з нею ресурсами керувати як процесом;
- г) організація і її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні відносини підвищують здатність обох сторін створювати цінності.

**30. Стандарт ISO 9004 версії 2000 р. має таку ж структуру, як і стандарт:**

- а) ISO 9000:2000;
- б) ISO 9001:2000;

в) ISO 9004:1994;

г) ISO 9001:1994.

**31. Який документ містить опис політики організації в області якості, що представляє основні цілі організації в області якості і шляхи їх досягнення:**

а) процедури (методики, методологічні інструкції, стандарти підприємства);

б) робочі інструкції;

в) керівництво з якості;

г) протоколи якості?

**32. Документ, що описує встановлений спосіб здійснення визначеного процесу в рамках системи менеджменту якості має назву:**

а) керівництво з якості;

б) робоча інструкція;

в) протокол якості;

г) процедура (методика).

**33. Послідовність етапів розробки і впровадження на підприємстві системи менеджменту якості має назву:**

а) сертифікація системи менеджменту якості;

б) життєвий цикл продукції;

в) графік розробки, впровадження і сертифікації системи менеджменту якості.

г) діаграма Ісікави.

**34. Оцінка економічної ефективності і доцільності впровадження на підприємстві СМК ґрунтується на:**

а) порівнянні величини прибутку до сертифікації СМК і прибутку, отриманого після її сертифікації;

б) порівнянні величин втрат від браку до і після сертифікації СМК;

в) порівнянні обсягів продажів до і після сертифікації СМК;

г) зіставленні витрат на розробку, впровадження СМК та її підтримку, з одного боку, і вартісної оцінки позитивних результатів від впровадження і сертифікації СМК, з іншого.

**35. Ефективним методом попереднього виділення інноваційних проектів, що заслуговують подальшого розгляду, є визначення:**

а) зведеного індексу конкурентоспроможності ідеї нового товару;

б) терміну життя нового товару;

- в) швидкості поширення нового товару;
- г) ціни нового товару.

**36. У якості абсолютного динамічного показника економічної ефективності інноваційних проектів можна використовувати:**

- а) інтегральний економічний ефект інноваційного проекту;
- б) коефіцієнт внутрішньої рентабельності проекту нововведення;
- в) рентабельність проекту нововведення;
- г) коефіцієнт дисконтування.

**37. Що повинен обов'язково передбачати план проектування і розробки продукції:**

- а) аудит системи менеджменту якості;
- б) періодичні перевірки (ревію) проекту;
- в) посібник з якості продукції;
- г) контроль якості продукції?

**38. Технічні і функціональні характеристики продукції, що у першу чергу значимі для споживача і впливають на сприйману ними цінність продукції охоплюють:**

- а) бажану якість;
- б) базову якість;
- в) необхідну якість;
- г) передбачувану якість.

**39. Бажана якість – це:**

- а) характеристики продукції, що, на думку споживачів, є очевидними і, як правило, вони їх не формують виробникові;
- б) технічні і функціональні характеристики продукції, що у першу чергу значимі для споживача і впливають на сприйману цінність продукції;
- в) сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її здатність задовольняти визначену потребу відповідно до призначення;
- г) характеристики продукції, про які споживачі раніше не знали, а іноді навіть не мріяли, але після появи нового продукту високо їх оцінили.

## **9. Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі: індивідуальних запитань, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Форми організації індивідуально-консультативної роботи:

а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:

консультації: індивідуальні (запитання – відповідь) та групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);

б) за засвоєнням практичного матеріалу:

консультації індивідуальні та групові;

в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:

індивідуальний захист виконаних робіт.

## 10. Методика активізації процесу навчання

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування таких навчальних технологій, як: проблемні лекції, презентації, турнір ерудитів, банки візуального супроводження (табл. 6).

Таблиця 6

### Використання навчальних технологій для активізації процесу навчання

Методики активізації процесу навчання	Практичне застосування навчальних технологій
<i>Проблемні лекції</i> – спрямовані на розвиток логічного мислення студентів і характеризуються тим, що коло питань теми обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках. При читанні лекцій студентам даються питання для самостійного розмірковування	Проблемна лекція за тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації
	Проблемна лекція за тема 5. Розробка та впровадження системи якості
	Проблемна лекція за темою 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості
	Проблемна лекція за темою 8. Основні інструменти управління якістю
<i>Презентації</i> – виступи перед аудиторією – використовуються для представлення результатів наукової роботи, звіту про виконання індивідуальних завдань характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, доказів та узагальнень	Доповідь про результати дослідної роботи, про виконання індивідуального завдання
<i>Турнір ерудитів</i> – дає змогу визначити, яким обсягом конкретних знань вузівського рівня з даної дисципліни студент володіє	Студенту необхідно підібрати до кожного з наведених термінів відповідне визначення
<i>Банки візуального супроводження</i> – сприяють активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності	Комплект схем, таблиць, малюнків за темами 1 – 11 (роздавальний матеріал)

## **11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів**

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни "Менеджмент якості" передбачають лекції, семінарські та практичні заняття, а також самостійну роботу і виконання індивідуальних завдань.

Контрольні заходи включають поточний і підсумковий контроль.

Перевірка та оцінювання знань студентів проводиться у таких формах:

1. Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять.
2. Проведення проміжного тестування.
3. Проведення поточного модульного контролю.
4. Проведення підсумкового диференційованого заліку.

**Оцінювання знань студентів під час семінарських і практичних занять** має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

а) систематичність, активність та результативність роботи протягом семестру над вивченням програмного матеріалу навчальної дисципліни; відвідування занять;

б) виконання завдань для самостійного опрацювання;

в) рівень виконання модульних завдань.

**При оцінюванні практичних завдань** увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

При проведенні проміжного тестування визначається рівень знань студентів з теоретичних питань навчальної дисципліни.

Проміжне тестування складається з 12 тестових питань. Один бал за правильну відповідь на одне тестове питання.

Тестові завдання охоплюють провідні теми, які вивчаються в межах навчальної дисципліни "Менеджмент якості" та згруповані за двома модулями, кожен з яких складається з тестових завдань різного рівня складності.

Формат тестових завдань поділяється на:

завдання закритої форми із запропонованими відповідями, із яких вибирають одну правильну;

завдання відкритої форми з вільно конструйованими відповідями.

Тестові завдання розрізняються за принципом побудови відповіді.

I. Тестові завдання на відновлення відповідності частин становлять модифікацію тестових завдань з множинним вибором і подаються у вигляді двох чи більше колонок слів, фраз, графічних зображень, цифрових або літерних позначень тощо.

II. Тестові завдання з множинними відповідями "правильно-неправильно" передбачають, що відповіді або рішення можуть бути тільки правильними або неправильними. За ними тестується глибина знань, розуміння різних аспектів явищ, процесів тощо.

III. Тестові завдання відкритого типу передбачають вільні відповіді студентів. Такі завдання без запропонованих варіантів відповідей і використовуються для виявлення знань термінів, визначень, понять і тощо.

**Поточний модульний контроль** здійснюється та оцінюється за такими складовими: за результатами оцінювання знань студента під час практичних, семінарських та лекційних занять згідно з графіком навчального процесу та проміжного тестування.

Загальна оцінка за поточний модульний контроль розраховується як середня отриманих студентом оцінок.

**Проведення підсумкового контролю знань.** Результатом вивчення дисципліни виступає диференційований залік. Умовою допуску до заліку є позитивні оцінки з поточного модульного контролю знань. Для заліку кожен студент повинен відповісти на 12 тестових питань теоретичної частини завдання та вирішити два завдання практичної частини.

Відповіді студентів на тестові питання теоретичної частини завдання оцінюється за 12-бальною системою згідно з кваліфікаційними вимогами до магістрів спеціальності "Маркетинг". Один бал за правильну відповідь на одне тестове завдання.

Практичне завдання складається з двох завдань. Кожне з яких оцінюється окремо за 12-бальною системою.

Оцінювання практичного завдання здійснюється за такими критеріями.

**Оцінка 12 балів** ставиться за глибоке засвоєння програмного матеріалу, застосування для відповіді не тільки рекомендованої, а й додаткової літератури та творчого підходу; чітке володіння понятійним апаратом, методами, методиками та інструментами економічної діагностики, вміння використовувати їх для виконання конкретних практичних завдань, розв'язання ситуацій. Оформлення відповіді повинно бути охайним, логічним і послідовним.

**Оцінка 11 балів** ставиться за глибоке засвоєння програмного матеріалу, застосування рекомендованої літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами, методиками та інструментами економічної діагностики, вміння використовувати їх для виконання конкретних практичних завдань, розв'язання ситуацій. Оформлення відповіді повинно бути охайним, логічним і послідовним.

**Оцінка 10 балів** ставиться за повне засвоєння програмного матеріалу та рекомендованої літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами, методиками та інструментами економічної діагностики, вміння використовувати їх для виконання конкретних практичних завдань, розв'язання ситуацій. Допускаються незначні випадкові погрішності, які суттєво не впливають на повноту та змістовність відповіді.

**Оцінка 9 балів** ставиться за повне засвоєння програмного матеріалу та наявне вміння орієнтуватися в ньому, усвідомлене застосування знань для розв'язання практичних задач; за умови виконання всіх вимог, які передбачено для оцінки "відмінно", при наявності незначних арифметичних помилок (тобто методичний підхід до вирішення задачі є правильним, але допущені незначні неточності у розрахунках певних показників) або не зовсім повних висновків за одержаними результатами розв'язання задачі. Оформлення виконаного завдання має бути охайним.

**Оцінка 8 балів** ставиться за повне засвоєння програмного матеріалу та наявне вміння орієнтуватися в ньому, усвідомлене застосування знань для розв'язання практичних задач. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, але при їх виконанні студент припускається окремих помилок. Оформлення виконаного завдання має бути охайним.



**Оцінка 7 балів** ставиться, якщо студент при виконанні практичних завдань ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, але при їх виконанні студент припускається значних помилок.

**Оцінка 6 балів** ставиться за недостатнє вміння застосовувати теоретичні знання для розв'язання практичних задач; за умови, якщо завдання в основному виконане та мету завдання досягнуто, а студент при відповіді продемонстрував розуміння основних положень матеріалу навчальної дисципліни.

**Оцінка 5 балів** ставиться за часткове вміння застосовувати теоретичні знання для розв'язання практичних задач; за умови, якщо завдання частково виконане, а студент при відповіді продемонстрував розуміння основних положень матеріалу навчальної дисципліни.

**Оцінка 4 бали** ставиться у випадках, якщо студент при виконанні практичних завдань без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається суттєвих помилок, стикається з труднощами при аналізі та порівнянні економічних явищ та процесів.

**Оцінка 3 бали** ставиться студенту за неопанування значної частини програмного матеріалу, студент не може правильно виконати практичні завдання, стикається зі значними труднощами при аналізі економічних явищ та процесів.

**Оцінка 2 бали** ставиться студенту, що не опанував програмний матеріал, не може правильно виконати практичні завдання, стикається зі значними труднощами при аналізі економічних явищ та процесів.

**Оцінка 1 бал** ставиться за невиконання завдання загалом.

Оцінка ( $O=T+П$ ) за виконання залікового завдання формується як середньозважена усереднена оцінка, при цьому:

40 % оцінки становить бал за виконання теоретичного завдання ( $T=0,4 \times O$ );

60 % оцінки становить бал за виконання практичного завдання ( $П=0,6 \times O$ ).

Якщо практичне завдання або теоретичне завдання заліку оцінені на "один, два, три бали", то загальна оцінка не може бути вищою за три бали.

## Зразок завдання диференційного заліку

### Теоретична частина

#### 1. Тести (12 тестових завдань)

### Практична частина

#### Завдання 1

Користуючись даними, наведеними у табл. 1, необхідно визначити вартість робіт з визнання зарубіжного сертифіката на продукцію, що ввозиться в Україну.

Таблиця 1

#### Дані про проведення робіт з визнання зарубіжного сертифіката на продукцію

Найменування показника	Значення показника
Середньоденна зарплата фахівця з визнання сертифіката, грн	25,0
Коефіцієнт накладних витрат	0,4
Рівень рентабельності органу з сертифікації, %	25
Проведення випробувань продукції, грн	550,0
Підготовлення довідок для органів митного контролю, год.	4
Переклад документів, які підтверджують безпечність продукції, ум. друк. арк.	3,0
Догляд партії товару, грн	350,0

#### Завдання 2

За наведеними у табл. 2 даними, необхідно розрахувати та проаналізувати коефіцієнти застосування за типорозмірами складових частин, коефіцієнти застосування за типорозмірами стандартизованих та уніфікованих складових частин, вартісні коефіцієнти застосування та коефіцієнти повторності для трьох конкуруючих моделей машин: А, Б, В.

## Дані про типорозміри складових частин машин

Найменування показника	Моделі машин		
	машина А	машина Б	машина В
Кількість типорозмірів складових частин, шт.:			
стандартизованих	25	17	38
уніфікованих	37	45	30
оригінальних	6	12	14
Кількість складових частин, шт.	290	353	396
Загальна вартість машини, грн	123 400	186 700	154 300
Вартість оригінальних складових частин машини, грн	2 950	19 300	28 770

**Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни** складається як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (оцінки за результатами поточного модульного контролю та оцінку за результатом заліку).

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Університету в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS (табл. 7).

## Шкала оцінювання

12-бальна система	Оцінка ECTS	Оцінка за шкалою	
		Для поточного контролю	для заліку
12 – 11	<b>A</b>	відмінно добре задовільно	зараховано
10	<b>B</b>		
9 – 7	<b>C</b>		
6	<b>D</b>		
5 – 4	<b>E</b>		
3	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
2 – 1	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 12. Рекомендована література

### 12.1. Основна

1. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібн. / Р. Бичківський – Львів : ДУ "Львівська політехніка", 2000. – 330 с.
2. Всеобщее управление качеством : учебник для вузов / под ред. О. П. Глудкина. – М. : Радио и связь, 1999. – 600 с.
3. Гиссин В. И. Управление качеством продукции : учебн. пособ. / В. И. Гиссин – Ростов Н/Д. : Феникс, 2000. – 256 с.
4. Гличев А. В. Основы управления качеством / А. В. Гличев. – М. : Издательство АМИ, 1998. – 478 с.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, 9002-95, 9001-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 24 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – На заміну ДСТУ ISO 9004-1-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – На заміну ДСТУ 3230-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 28 с.
8. ИСО 9000 и др. Управление качеством продукции : сборник. – М. : Издательство стандартов, 1988. – 96 с.
9. Кириченко Л. С. Основы стандартизации, метрологии, управления качеством : навч. посібн. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко – К. : Київський національний торговельно-економічний університетт, 2001. – 446 с.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10000 на системы качества: версии 1994 г. – М. : Издательство стандартов, 1995. – 116 с.
11. Новицкий Н. И. Управление качеством продукции : учеб. пособ. / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк – Мн. : Новое знание, 2001. – 238 с.
12. Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики : учебн. пособ. / В. Ю. Огвоздин – М. : Издательство "Дело и сервис", 1999. – 160 с.
13. О защите прав потребителей : Закон Украины // Ведомости Верховной Рады. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
14. Окрепилов В. В. Управление качеством : учебник для вузов / В. В. Окрепилов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М. : ОАО издательство "Экономика", 1998. – 639 с.

15. Окрепилов В. В. Управление качеством : учебник для ВУЗов / В. В. Окрепилов. – 3-е изд., доп. перераб. – СПб. : ОАО "Издательство "Наука", 2000. – 912 с.
16. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции : учебн. пособ. / П. А. Орлов – Х. : Издательский Дом "ИНЖЭК", 2004. – 304 с.
17. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції : Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 // Офіційний вісник України. – 2001. – № 3. – С. 27 – 28.
18. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет Кабінету Міністрів України // Відомості Верховної Ради. – 1993. – № 27. – С. 289.
19. Розова Н. К. Управление качеством / Н. К. Розова. – СПб. : Питер, 2002. – 224 с.
20. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. Т.2. – К. : Держстандарт України, 1998. – 416 с.
21. Стандартизация и управление качеством продукции : учебник для вузов / под ред. проф. В. А. Щвандара. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 1999. – 488 с.
22. Управління якістю продукції : навч. посібн. / за редакцією В. Д. Немцова. – К. : ІЗМН, 1998. – 136 с.
23. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С. Д. Ильенковой. – М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999. – 199 с.
24. Фомичев С. К. Основы управления качеством : учебн. пособ. / С. К. Фомичев, А. А. Старостина, Н. И. Скрыбина. – К. : МАУП, 2000. – 196 с.
25. Шаповал М. І. Основы стандартизації, управління якістю і сертифікації : підручник / М. І. Шаповал. – К. : 1997. – 150 с.

## **12.2. Додаткова**

26. Варакута С. А. Управление качеством продукции : учебн. пособ. / С. А. Варакута – М. : ИНФРА-М, 2001. – 208 с.
27. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава ; научн. ред. и авт. предисл. А. В. Гличев ; сокр. пер. с англ. – М. : Экономика, 1988. – 216 с.
28. Кремнев Г. Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров "Управление развитием организации". Модуль 5 / Г. Р. Кремнев. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 256 с.
29. Кройтор В. А. Защита прав потребителя / В. А. Кройтор. – Х. : АО "Бизнес Информ", 1996. – 320 с.

30. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г. Д. Крылова. – М. : Издательство стандартов, 1992. – 140 с.
31. Купряков Е. М. Стандартизация и качество промышленной продукции : учебник для экон. спец. вузов / Е. М. Купряков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Высшая школа, 1991. – 304 с.
32. Никсон Френк. Роль руководства предприятия в обеспечении качества и надежности / Никсон Френк; пер. с англ. – 2-е русск. изд. – М. : Изд. стандартов, 1990. – 232 с.
33. Сергеев А. Г. Сертификация : учебн. пособ. для студентов вузов / А. Г. Сергеев, М. В. Латышев. – М. : Издательская корпорация "Логос", 2000. – 248 с.
34. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум; сокр. пер. с англ ; авт. предисл. и научн. ред. А. В. Гличев. – М. : Экономика, 1986. – 471 с.
35. Харингтон Дж. Управление качеством в корпорациях США / Дж. Харингтон. – М. : Экономика, 1989. – 236 с.

## Зміст

Вступ	3
1. Кваліфікаційні вимоги до студентів	4
2. Тематичний план навчальної дисципліни	6
3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами	7
4. Плани лекцій	11
5. Плани семінарських (практичних) занять	12
5.1. Плани семінарських занять	13
5.2. Плани практичних занять	16
6. Самостійна робота студентів	17
7. Контрольні запитання для самодіагностики	19
8. Тести для самоконтролю	20
9. Індивідуально-консультативна робота	28
10. Методика активізації процесу навчання	29
11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів	30
12. Рекомендована література	36

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Робоча програма навчальної дисципліни**  
**"МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ"**  
**для студентів спеціальності**  
**8.03050701 "Маркетинг"**  
**усіх форм навчання**

Укладач **Рожко Віктор Іванович**

Відповідальний за випуск **Орлов П. А.**

Редактор **Бутенко В. О.**

Коректор **Бриль В. О.**

План 2013 р. Поз. № 86.

Підп. до друку Формат 60 x 90 1/16. Папір MultiCopy. Друк Riso.

Ум.-друк. арк. 2,5. Обл.-вид. арк. 3,13. Тираж прим. Зам. №

---

Видавець і виготівник — видавництво ХНЕУ, 61166, м. Харків, пр. Леніна, 9а

---

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи*  
**Дк № 481 від 13.06.2001 р.**