

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

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

**Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2016**

Затверджено на засіданні кафедри економіки та маркетингу.
Протокол № 10 від 14.01.2016 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладачі: П. А. Орлов
В. І. Рожко

Робоча програма навчальної дисципліни "Менеджмент якості"
Р 58 для студентів спеціальності 8.03050701 "Маркетинг" усіх форм
навчання : [Електронне видання] / уклад. П. А. Орлов, В. І. Рожко. –
Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 42 с.

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями
й темами. Вміщено плани лекцій і семінарських (практичних) занять, мето-
дичні рекомендації, матеріали для закріплення знань студентів та систему
оцінювання.

Рекомендовано для студентів усіх спеціальностей усіх форм навчання.

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 менеджменту якості, забезпечення високого рівня якого можливе лише за умови всебічного, глибокого та комплексного вивчення питань, пов'язаних із якістю.

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

Особливе місце приділяється вивченню питань з розробки та впровадження на підприємствах систем якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9001:2015, а також визначення ефективності її функціонування. Велика увага 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. Дана програма передбачає крім лекцій проведення семінарів і практичних занять, а також запланована обов'язкова самостійна робота студентів.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів денної форми навчання – 3; заочної форми – 7	Галузь знань 0305 "Економіка та підприємництво"	Вибіркова	
Змістових модулів – 2	Спеціальність 8.03050701 "Маркетинг"	Рік підготовки	
		2-й	1-й
Семестр			
3-й		11-й	
Загальна кількість годин денної форми навчання – 150; заочної форми навчання – 252	Освітній ступінь: магістр	Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4; самостійної роботи студента – 14		18 год	12 год
		Практичні, семінарські	
		18 год	16 год
		Самостійна робота	
		114 год	224 год
		Вид контролю	
Іспит			

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної й індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 28 %;

для заочної форми навчання – 12 %.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є формування знань і навичок стосовно обґрунтування рішень щодо впровадження та сертифікація систем якості у відповідності зі стандартами ISO 9001:2015 на підприємстві.

Для досягнення мети висунені такі основні **завдання**:

розробки та впровадження на підприємствах систем якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9000:2015;

визначення ефективності функціонування системи якості на підприємстві;

оцінка витрат, пов'язаних з функціонуванням системи якості, а також ефективним управлінням ними.

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

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

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

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

У результаті вивчення теоретичних частин модулів студенти мають **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 та ISO серії 14001 версії 2015 року;

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 2015 року;

обґрунтовувати рішення 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;

обґрунтувати вимоги щодо сертифікації продукції за міжнародними стандартами;

використовувати основні інструменти з управління якістю;

визначати склад та обсяг витрат на якість та витрати 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.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями, що наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Професійні компетентності, які отримують студенти після вивчення навчальної дисципліни

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
МЯ* 1	Компетентності щодо управління системами якості на підприємстві	Здатність усвідомлювати понятійний апарат менеджменту якості
		Здатність застосовувати системний підхід в управлінні якістю на підприємствах
		Здатність визначати сумісності, взаємозамінності, надійності норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг
		Здатність здійснювати аналіз та відбирати необхідну інформацію, зберігати та передавати її
		Здатність розробляти та впроваджувати системи якості на підприємстві
МЯ* 2	Компетентності щодо управління якістю та сертифікацією продукції	Здатність визначати витрати що пов'язані з якістю продукції
		Здатність усвідомлювати стандарти, що описують вимоги до проведення аудиту систем менеджменту якості
		Здатність визначати доцільність сертифікації систем менеджменту якості на підприємствах

* Менеджмент якості.

Структуру складових професійних компетентностей та їх формування відповідно до Національної рамки кваліфікацій України наведено в додатку А.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1

Теоретичні основи менеджменту якості

Тема 1. Вступ у якість

Поняття "управління якістю" та "менеджмент якості". Соціальна відповідальність суб'єктів господарювання та їх маркетингу, як важливі фактори якості продукції та життя населення.

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 починаючи з впровадження. Комплексна автоматизована система управління якістю продукції (КАС УЯП). Загальне управління якістю (TQM) у відповідності зі стандартами ISO серії 9000 версії 2015 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. Мета Міжнародної організації зі стандартизації (ISO). Регіональної організації зі стандартизації. Діяльність Держспоживстандарту України.

Тема 4. Характеристика стандартів системи якості

Впровадження системи менеджменту якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9000:2015. Стандарти, що описують вимоги до систем

менеджменту якості. Система менеджменту якості відповідно до ISO 9001:2015. Стандарти ISO 22000:2005 "Системи менеджменту безпеки харчової продукції. Вимоги до організації, яка бере участь у харчовому ланцюжку" та ISO серії 14001: 2015 року.

Тема 5. Розроблення 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.

Змістовий 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 вагомі для споживача і впливають на сприйняту 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 витрат на якість. Мета організації на підприємстві обліку й аналізу витрат на якість. Класифікація витрат на якість.

Тема 8. Основні інструменти управління якістю

Інструменти збору, впорядкування та обробки інформації. Сутність методу АФДИПО. Методика побудови діаграми Ісікави та діаграми Парето і доцільність їх використання.

Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості

Поняття, цілі та види аудиту. Стандарти, що описують вимоги до проведення аудиту систем менеджменту якості. Установлення відповідності процесу встановленій процедурі в рамках системи менеджменту якості.

Етапи здійснення перевірки характеристик продукції (органолептичних і функціональних), якості пакування, відповідності документації встановленим вимогам.

Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості

Сертифікація продукції в Україні. Сертифікація продукції за кордоном (в ЕС). Сертифікація систем менеджменту якості.

Системи (схеми) сертифікації продукції відповідно до вимог ISO. Процедури отримання сертифіката на систему менеджменту якості.

Визначення економічної ефективності сертифікації продукції відповідно до міжнародних стандартів. Переваги сертифікації систем менеджменту якості на підприємствах.

Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015

Форми державної підтримки впровадження систем менеджменту якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9000:2015. Модель отримання Української національної та регіональної премії в галузі якості.

4. Структура навчальної дисципліни

На початку вивчення навчальної дисципліни кожен студент має бути ознайомлений як з робочою програмою навчальної дисципліни і формами організації навчання, так і зі структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. Навчальний модуль – це окремий, відносно самостійний блок дисципліни, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Тематичний план дисципліни складається з двох змістових модулів (табл. 4.1).

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	у тому числі					у тому числі				
	усього	лекційні	практичні	семінарські	самостійна робота	усього	лекційні	практичні	семінарські	самостійна робота
підготовка до занять										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості										
<i>Тема 1. Вступ у якість</i>	16	2	1	1	12	24	2	1	1	20
<i>Тема 2. Від контролю до загального управління якістю</i>	18	2	1	1	14	24	1	0,5	0,5	22
<i>Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації</i>	19	2	–	2	15	22	1	–	1	20
<i>Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості</i>	18	2	1	1	14	22	1	0,5	0,5	20
<i>Тема 5. Розробка та впровадження системи якості</i>	10	2	1	–	7	22	1	1	–	20
Разом за змістовим модулем 1	81	10	4	5	62	114	6	3	3	102
Змістовий модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості										
<i>Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування</i>	8	1	0,5	0,5	6	25	1	1	1	22

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<i>Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості</i>	8	1	1	–	6	23	1	2		20
<i>Тема 8. Основні інструменти управління якістю</i>	8	1	0,5	0,5	6	23	1	1	1	20
<i>Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості</i>	9	1	1	1	6	23	1		2	20
<i>Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості</i>	16	2	2		12	22	1	1	–	20
<i>Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015</i>	16	2	1	1	12	22	1	–	1	20
Разом за змістовим модулем 2	65	8	6	3	48	138	6	5	5	122
Підготовка до екзамену	–	–	–	–	4	–	–	–	–	–
Усього годин	150	18	10	8	114	252	12	8	8	224

5. Теми та плани семінарських занять

Відповідно до навчального плану вивчення навчальної дисципліни "Менеджмент якості", крім лекцій, передбачає проведення семінарських та практичних занять. Плани проведення семінарських занять та зміст практичних завдань наведено в табл. 5.1.

Мета практичних та семінарських занять – систематизація, поглиблення та конкретизація знань, отриманих студентами на попередніх етапах навчання (лекціях, самостійних заняттях, консультаціях), оперативний контроль за ступенем засвоєння студентами матеріалу.

Семінарське заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів, реферати, доповіді. Викладачем оцінюється творча активність студентів, їх вміння формувати теоретичні положення, давати їм власну інтерпретацію та визначити свою позицію.

Перелік тем семінарських занять

Назва теми	Програмні запитання	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості			
<i>Тема 1.</i> Вступ у якість	1. Основи понятійного апарату. 2. Значення якості продукції. 3. Соціальна відповідальність суб'єктів господарювання та їх маркетингу. 4. Інтегральний економічний показник якості. 5. Конкурентоспроможність продукції	1	Основна: [6–7; 17; 18]. Додаткова: [29; 30; 32]
<i>Тема 2.</i> 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 у відповідності зі стандартами ISO 9001:2015. 5. Поняття загального управління якістю (QTM)	1	Основна: [9; 16; 22]. Додаткова: [28; 30; 31]
<i>Тема 3.</i> 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	2	Основна: [2; 4; 5; 10]. Додаткова: [29; 30; 32]
<i>Тема 4.</i> Характеристика стандартів системи якості	1. Поняття петлі та спіралі якості. 2. Стандарти ISO серії 9001 версії 2015 року. 3. Стандарти ISO серії 14001 версії 2015 року. 4. Основні терміни та визначення. 5. Принципи менеджменту якості. 6. Стандарти QS серії 9000. 7. Стандарти ISO серії 22000:2015	1	Основна: [1; 11; 10; 16]. Додаткова: [27; 28; 35]
Змістовий модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості			
<i>Тема 6.</i> Менеджмент якості на етапі проектування	1. Приклади аварій внаслідок помилок у проектах. 2. Значення стадії проектування. 3. Основні положення моделей "Розгортання функцій якості" (QFD). 4. Управління довговічністю проєктованих машин	0,5	Основна: [3; 13; 16; 19]. Додаткова: [29; 31; 34]

1	2	3	4
<i>Тема 8.</i> 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	0,5	Основна: [4; 8; 14; 22]. Додаткова: [26; 29; 30]
<i>Тема 9.</i> 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	Основна: [6; 7; 10; 16; 24]. Додаткова: [28; 30; 35]
<i>Тема 11.</i> Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015	1. Основні форми державної підтримки. 2. Національні та регіональні премії в галузі якості	1	Основна: [3; 15; 20; 24]. Додаткова: [27; 33; 34]
Разом годин за модулями		8	

6. Теми практичних занять

Практичне заняття – форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, перелік завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 6.1).

Перелік тем практичних занять

Назва змістового модуля	Теми практичних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості	<i>Тема 1.</i> Вступ у якість	1	Основна: [6–7; 17; 18]. Додаткова: [29; 30; 32]
	<i>Тема 2.</i> Від контролю до загального управління якістю	1	Основна: [9; 16; 22]. Додаткова: [28; 30; 31]
	<i>Тема 4.</i> Характеристика стандартів щодо системи якості	1	Основна: [1; 11; 10; 16]. Додаткова: [27; 28; 35]
	<i>Тема 5.</i> Розробка та впровадження системи якості	1	Основна: [5; 11; 19]. Додаткова: [26; 29; 34]
Змістовий модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості	<i>Тема 6.</i> Менеджмент якості на етапі проектування	0,5	Основна: [3; 13; 16; 19]. Додаткова: [29; 31; 34]
	<i>Тема 7.</i> Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	1	Основна: [16; 20; 22; 23]. Додаткова: [27; 29; 35]
	<i>Тема 8.</i> Основні інструменти управління якістю	0,5	Основна: [4; 8; 14; 22]. Додаткова: [26; 29; 30]
	<i>Тема 9.</i> Аудит у системі менеджменту якості	1	Основна: [5; 9; 12; 16; 17; 25]. Додаткова: [26; 30; 32]
	<i>Тема 10.</i> Сертифікація продукції та систем якості	2	Основна: [12; 16]. Додаткова: [26; 32]
	<i>Тема 11.</i> Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015	1	Основна: [5; 9; 25]. Додаткова: [32]
Разом годин за змістовими модулями		10	

6.1. Приклади типових практичних завдань за темами

Змістовий модуль 1

Теоретичні основи менеджменту якості

Тема 5. Розробка та впровадження системи якості

Рівень 1. Визначте ефективність розробки, впровадження та сертифікації на підприємстві системи менеджменту якості відповідно до стандарту ISO 9001:2015. Дані наведені у табл. 6.2.

Дані про результати функціонування системи менеджменту якості

Найменування показника	Величина показника за роками			
	середньорічне значення до сертифікації	2014 р.	2015 р.	2016 р.
Обсяг реалізації продукції в Україні, тис. шт.	250	280	290	285
Обсяг експорту, тис. шт.	–	35	54	56
Ціна реалізації продукції (без ПДВ), грн/од. в Україні	10	12	13	12,5
	за кордоном	16	16	16
Собівартість реалізованої продукції, грн/од. в Україні	8	7,7	7,5	7,5
	за кордоном	–	8,5	8,4

Витрати на розробку, впровадження та сертифікацію системи менеджменту якості склали в 2013 р. – 230 тис. грн, в 2014 р. – 80 тис. грн.

Рівень 2. Використовуючи вихідні дані попереднього завдання оцінити ефективність розробки, впровадження та сертифікації систем менеджменту якості за міжнародними стандартами.

Тема 8. Основні інструменти управління якістю

Спираючись на ризики споживача та виробника, розрахувати параметри статистичного попереджувального контролю якості продукції (n, l).

Ризик виробника, $R_{вр} = 0,5 \%$, ($t_1 = 2,81$).

Ризик споживача, $R_{сп} = 1,5 \%$, ($t_2 = 2,43$).

Центр поля допуску, $A = 16,6$ мм.

Ширина поля допуску, $\Delta = 0,18$ мм.

Розмір розсіювання деталей відносно центру настройки станка, $\sigma = 0,0361$.

Рівень 2. Використовуючи вихідні дані попереднього завдання побудувати контрольні карти для двох вибірок.

7. Самостійна робота

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Мета СРС – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 81 % (84 години) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (108 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки. СРС включає: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукової публікації; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквіуму); систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до семестрового екзамену.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 7.1.

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Питання до самостійного опрацювання (за модулями та темами)	Кількість годин	Рекомендована література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту якості			
<i>Тема 1.</i> Вступ у якість	1. Значення і необхідність підвищення якості вітчизняної продукції. 2. Соціальна відповідальність суб'єктів господарювання. 3. Закон України "Про захист прав споживачів". 4. Якість і конкурентоспроможність продукції. 5. Показники якості продукції і їх оцінка	12	Основна: [6–7; 17; 18]. Додаткова: [29; 30; 32]
<i>Тема 2.</i> 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)	14	Основна: [9; 16; 22]. Додаткова: [28; 30; 31]
<i>Тема 3.</i> Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	1. Міжнародні організації з сертифікації. 2. Міжнародна система сертифікації продукції. 3. Національні і міжнародні премії за якість	15	Основна: [2; 4; 5; 10]. Додаткова: [29; 30; 32]
<i>Тема 4.</i> Характеристика стандартів щодо системи якості	1. Характеристика стандартів ISO серії 9001 та ISO серії 14001 версії 2015 року. 2. Стандарти ISO серії 9001:2015 і TQM. 3. Закордонний досвід управління якістю. 4. Принципи управління якістю	14	Основна: [1; 10; 11; 16]. Додаткова: [27; 28; 35]
<i>Тема 5.</i> 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 у відповідності зі стандартами ISO серії 9000	7	Основна: [5; 11; 19]. Додаткова: [26; 29; 34]

1	2	3	4
Змістовий модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості			
<i>Тема 6.</i> Менеджмент якості на етапі проектування	1. Модель "Розгортання Функції Якості" (QFD). 2. Підходи до оцінки ефективності сертифікації продукції і систем якості за міжнародними стандартами	6	Основна: [3; 13; 16; 19]. Додаткова: [29; 31; 34]
<i>Тема 7.</i> 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	6	Основна: [16; 20; 22; 23]. Додаткова: [27; 29; 35]
<i>Тема 8.</i> Основні інструменти управління якістю	1. Сім інструментів управління якістю. 2. Застосування діаграми Парето	6	Основна: [4; 8; 14; 22]. Додаткова: [26; 29; 30]
<i>Тема 9.</i> Аудит у системі менеджменту якості	1. Аудит систем якості і порядок його проведення. 2. Структура стандартів ISO 9000 версії 2015 року	6	Основна: [6; 7; 10; 16; 24]. Додаткова: [28; 30; 35]
<i>Тема 10.</i> Сертифікація продукції та систем якості	1. Роль сертифікації продукції в системі захисту прав і інтересів споживачів. 2. Сертифікації продукції в Україні. 3. Сертифікація продукції за міжнародними стандартами	12	Основна: [5; 9; 12; 16; 17; 25]. Додаткова: [26; 30; 32]
<i>Тема 11.</i> Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015	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 9000:2015	12	Основна: [3; 15; 20; 24]. Додаткова: [27; 33; 34]
Підготовка до екзамену		4	–
Разом годин за змістовими модулями		114	–

8. Контрольні запитання для самодіагностики

1. Що розуміють під "якістю продукції"?
2. Дайте визначення основних понять, пов'язаних з якістю.
3. Назвіть показники якості продукції.
4. Які методи використовуються для визначення показників якості продукції?
5. Порядок визначення інтегрального економічного показника якості.
6. Які властивості машин не знаходять відображення в інтегральному економічному показнику якості?
7. Які фактори визначають конкурентоспроможність продукції?
8. Що розуміють під конкурентоспроможністю продукції?
9. Розкрийте основні види контролю якості.
10. Дайте характеристику систем управління якістю, що впроваджувалися на вітчизняних підприємствах.
11. Назвіть основні етапи розвитку управління якістю у світі.
12. Загальне управління якістю.
13. Що таке "стандартизація" та "сертифікація"?
14. Класифікація організацій зі стандартизації.
15. Дайте характеристику Держстандарту України.
16. Назвіть основні відмінності стандартів ISO серії 9001 версій 2008 та 2015 років.
17. Елементи стандарту ISO 9001 версії 2015 року.
18. Дайте характеристику принципів менеджменту якості.
19. Що розуміють під "процесним підходом"?
20. Основні етапи розробки та впровадження систем якості за міжнародними стандартами.
21. Методика розрахунку ефективності функціонування на підприємстві системи якості.
22. Яке значення має стадія проектування?
23. Що розуміють під "витратами на якість"?
24. Основні складові витрат, пов'язаних з якістю.
25. Порядок розрахунку витрат на якість.
26. Дайте характеристику інструментів управління якістю.
27. Необхідність застосування статистичних методів в управлінні технологічними процесами.
28. Назвіть основні види аудиту.

29. Характеристика стандартів до проведення аудиту.
30. Етапи проведення аудиту.
31. Які існують види сертифікації?
32. Схеми сертифікації продукції (послуг) в Україні.
33. Обґрунтування доцільності сертифікації продукції та систем якості за міжнародними стандартами.
34. Які системи сертифікації існують у промислово розвинутих країнах?
35. Які ви знаєте органи з сертифікації?
36. Назвіть основні форми державної підтримки впровадження систем якості у відповідності з міжнародними стандартами.
37. Дайте характеристику Національної премії за якість.

9. Індивідуально-консультативна робота

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

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

- а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:
консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);
- б) за засвоєнням практичного матеріалу:
консультації індивідуальні та групові;
- в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:
індивідуальне здавання виконаних робіт.

10. Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, метод проектної роботи, комп'ютерні симуляції, метод Дельфі, метод сценаріїв (табл. 10.1 і 10.2).

**Розподіл форм та методів активізації процесу навчання
за темами навчальної дисципліни**

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
<i>Тема 1.</i> Вступ у якість	Лекція проблемного характеру з питання "Соціальна відповідальність суб'єктів господарювання", робота в малих групах, презентація результатів
<i>Тема 2.</i> Від контролю до загального управління якістю	Міні-лекція з питання "Керівництво з якості і порядок його складання", презентація результатів
<i>Тема 3.</i> Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	Лекція проблемного характеру з питання "Міжнародна система сертифікації продукції", робота в малих групах, презентація результатів
<i>Тема 4.</i> Характеристика стандартів щодо системи якості	Міні-лекція з питання "Характеристика стандартів ISO серії 9001 та ISO серії 14001 версії 2015 року", робота в малих групах, презентація результатів
<i>Тема 5.</i> Розробка та впровадження системи якості	Лекція проблемного характеру з питання "Мотиви впровадження і сертифікації систем якості у відповідності зі стандартами ISO серії 9000", робота в малих групах, презентація результатів
<i>Тема 6.</i> Менеджмент якості на етапі проектування	Лекція проблемного характеру з питання. Модель "Розгортання Функції Якості" (QFD)"
<i>Тема 7.</i> Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	Міні-лекція з питання "Витрати на якість і організація їх обліку на підприємствах"
<i>Тема 8.</i> Основні інструменти управління якістю	Міні-лекція з питання "Сім інструментів управління якістю"
<i>Тема 9.</i> Аудит у системі менеджменту якості	Лекція проблемного характеру з питання "Аудит систем якості і порядок його проведення", робота в малих групах, презентація результатів
<i>Тема 10.</i> Сертифікація продукції та систем якості	Міні-лекція з питання "Сертифікація продукції за міжнародними стандартами"
<i>Тема 11.</i> Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015	Міні-лекція з питання "Досвід впровадження і сертифікації в Україні систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015"

Основні відмінності активних та інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але й високою ефективністю навчального процесу, який виявляється у високій мотивації студентів; закріпленні теоретичних знань на практиці;

підвищенні самосвідомості студентів, формуванні здатності приймати самостійні рішення, формуванні здатності до ухвалення колективних рішень, формуванні здатності до соціальної інтеграції, набуття навичок вирішення конфліктів, розвитку здатності до знаходження компромісів.

Лекції проблемного характеру – один із найважливіших елементів проблемного навчання студентів. Вони передбачають, поряд із розглядом основного лекційного матеріалу, встановлення та розгляд кола проблемних питань дискусійного характеру, які недостатньо досліджені в науці й мають актуальне значення для теорії та практики. Лекції проблемного характеру відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Вони сприяють формуванню у студентів самостійного творчого мислення, розвитку у них пізнавальних навичок. Студенти є учасниками наукового пошуку та вирішення проблемних ситуацій.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Вони проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. Міні-лекції відрізняються від повноформатних лекцій значно меншою тривалістю. Зазвичай міні-лекції тривають не більше 10 – 15 хвилин і використовуються для того, щоб стисло донести нову інформацію до всіх слухачів. Міні-лекції часто застосовуються як частини цілісної теми, яку бажано викладати повноформатною лекцією, щоб не втомлювати аудиторію. Тоді інформація надається по черзі кількома окремими сегментами, між якими застосовуються інші форми й методи навчання.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди та переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх.

Робота в малих групах дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи звіту про виконання індивідуальних завдань, проектних робіт. Презентації можуть бути як індивідуальними, наприклад виступ одного слухача, так і колективними, тобто виступи двох та більше слухачів.

Використання методик активізації процесу навчання

Назва теми	Практичне застосування навчальних технологій
<i>Тема 1. Вступ у якість</i>	Проблемна лекція
<i>Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації</i>	Проблемна лекція
<i>Тема 5. Розробка та впровадження системи якості</i>	Проблемна лекція
<i>Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування</i>	Проблемна лекція
<i>Тема 8. Основні інструменти управління якістю</i>	Проблемна лекція
<i>Тема 1. Вступ у якість</i>	Презентації
<i>Тема 2. Від контролю до загального управління якістю</i>	Презентації
<i>Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації</i>	Презентації
<i>Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості</i>	Презентації
<i>Тема 5. Розробка та впровадження системи якості</i>	Презентації
<i>Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості</i>	Презентації
<i>Тема 1. Вступ у якість</i>	Робота в малих групах
<i>Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації</i>	Робота в малих групах
<i>Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості</i>	Робота в малих групах
<i>Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості</i>	Робота в малих групах

11. Методи контролю

Система оцінювання сформованих компетентностей (див. табл. 2.1) у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит – 35 балів);

модульний контроль, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль з навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

активна робота на лекційних заняттях;

активна участь у виконанні практичних завдань;

активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях;

захист індивідуального та комплексного розрахункового завдання;

перевірка есе за заданою тематикою;

проведення поточного тестування;

проведення письмової контрольної роботи;

експрес-опитування;

проведення диктанту за лекційним матеріалом.

Модульний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. **Колоквиум** – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у вищих навчальних закладах. Проводиться як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача.

Підсумковий/семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену. **Семестрові екзамени** – форма оцінки підсумкового засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни, що проводиться як контрольний захід.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.

Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

арифметична правильність виконання індивідуального та комплексного розрахункового завдання.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. У ході оцінювання індивідуальних завдань увага приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Поточні контрольні роботи проводяться 2 рази за семестр. Тест вміщує запитання одиничного і множинного вибору щодо перевірки знань основних категорій навчальної дисципліни.

Колоквіум проводиться 2 рази за семестр та включає практичні завдання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля.

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів. Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, уміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Критеріями оцінювання есе є:

здатність проводити критичну та незалежну оцінку проблемних питань;
уміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладу міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;

використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

оформлення роботи.

Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни проводиться у формі семестрового екзамену.

Критерії оцінювання знань студентів за результатами складання іспиту

Кожний екзаменаційний білет складається з тестових та практичних завдань двох рівнів складності:

тестові завдання – 12 тестів, оцінка за якими складає 1 бал за кожну правильну відповідь (максимальна оцінка за всі правильні відповіді складає 12 балів);

одного **діагностичного завдання**, максимальна оцінка за яким складає 30 балів за вирішене завдання;

одного **евристичного завдання**, максимальна оцінка за вирішення якого складає 40 балів.

Підсумкова оцінка за екзамен складається із суми балів за вирішення всіх завдань, округленої до цілого числа за правилами математики.

Тестові завдання оцінюють базові компетентності, якими повинні оволоділи студенти. Діагностичні та евристичне завдання оцінюють професійні компетентності та відповідні їм уміння, якими володіє студент. Евристичне завдання, крім того оцінює вміння студента грамотно провести аналіз вирішеного завдання, зробити правильні висновки і дати рекомендації.

При цьому оцінювання результатів тестів, рішення діагностичного та евристичного завдань здійснюється за наступними критеріями.

Вид завдання	Бал	Критерії оцінювання
12 тестових завдань	0	За неправильну відповідь
	1	За правильну відповідь
1 стереотипне завдання	2	Допущені помилки в розрахунках, наведена невірна трактовка показників або невірні висновки
	4	Завдання виконано неповністю, не вказано одиниці вимірювання
	6	Завдання повністю виконано, без помилок з позначенням одиниць вимірювання. Має місце неправильна трактовка показників або неправильні висновки
	8	Завдання виконано повністю, без помилок з позначенням одиниць вимірювання. Висновки обґрунтовані, відповідають суті завдання
1 діагностичне завдання	2	Завдання частково виконано, наведені правильні формули, але допущені помилки в розрахунках, не вказані одиниці вимірювання, дані неправильні висновки, відсутній обґрунтований аналіз отриманих результатів
	4	Завдання виконано, наведені правильні формули, розрахунки правильні, але не вказані одиниці вимірювання, дані неправильні висновки, відсутній обґрунтований аналіз отриманих результатів
	6	Завдання виконано, наведені правильні формули, розкрита сутність їх складових, вказані одиниці вимірювання, але висновки відсутні, або недостатньо обґрунтовані
	8	Завдання виконано, наведені правильні формули, розкрита сутність їх складових, вказані одиниці вимірювання, але висновки недостатньо обґрунтовані
	10	Завдання виконано, всі умови відповідають вимогам, є обґрунтований висновок щодо впровадження запропонованих рекомендацій відносно напрямку діяльності підприємства

Зразок екзаменаційного білета

Тестові завдання (12 тестових завдань стереотипного рівня) – 12 балів

1. Сертифікація – це:

- а) сукупність дій і процедур з метою підтвердження того, чи відповідає продукт чи послуга визначеним стандартам і технічним умовам;
- б) технічна операція, що полягає у визначенні одного чи декількох показників якості продукції відповідно до встановленої процедури;
- в) забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг;
- г) методи і види діяльності оперативного характеру, використовувани для виконання вимог до якості.

2. Кількість систем (схем) сертифікації продукції відповідно до вимог ІСО:

- а) п'ять;
- б) десять;
- в) вісім;
- г) сім.

3. УКРСЕПРО – це:

- а) орган в Україні для сертифікації продукції;
- б) система сертифікації в Україні;
- в) орган в Україні з сертифікації систем менеджменту якості;
- г) система лабораторних досліджень в Україні.

4. Сертифікат на систему менеджменту якості видає:

- а) консультаційні організації з впровадження систем менеджменту якості;
- б) органи з сертифікації продукції;
- в) органи з сертифікації систем менеджменту якості;
- г) лабораторії для досліджень.

5. Сертифікація систем менеджменту якості носить:

- а) обов'язковий характер;
- б) добровільний характер;
- в) добровільний характер, а в деяких випадках обов'язковий.

6. На якій моделі заснована Українська національна премія:

- а) премії Е. Демінга;
- б) премії М. Болдріджа;

- в) Європейської премії за якість;
- г) Національної премії Російської Федерації?

Завдання 1 (стереотипне) – 8 бали. Користуючись даними наведеними у табл. 11.1, необхідно визначити вартість робіт з визнання зарубіжного сертифіката на продукцію, що ввозиться в Україну.

Таблиця 11.1

Дані з проведення робіт із визнання зарубіжного сертифікату на продукцію

Найменування показника	Значення показника
Середньоденна зарплата фахівця з визнанням сертифікату, 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 (діагностичне) – 10 бали. За наведеними у табл. 11.2 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.

Таблиця 11.2

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

12. Розподіл балів, яких набирають студенти

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей студентів денної форми навчання наведена в табл. 12.1.

Таблиця 12.1

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності	Навчальний тиждень	Години	Форми навчання	ОЦІНКА рівня сформованості компетентностей			
				Форми контролю	Максимальний бал		
1	2	3	4	5	6		
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи менеджменту якості							
Здатність усвідомлювати понятійний апарат менеджменту якості	1-2	Ауд.	2	Лекція	Тема 1. Вступ у якість	Активна участь на лекційному занятті	1
			2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань за темою 1	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
		СРС	12	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою		
Здатність застосовувати системний підхід в управлінні якістю на підприємствах	3-4	Ауд.	2	Лекція	Тема 2. Від контролю до загального управління якістю	Активна участь на лекційному занятті	1
			2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань за темою 2	Есе	2
		СРС	14	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
Здатність визначати сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг	5-6	Ауд.	2	Лекція	Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	Поточна КР	4
			2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань за темою 3	Презентація	3
		СРС	15	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
Здатність здійснювати аналіз та відбирати необхідну інформацію, зберігати та передавати її	7-8	Ауд.	2	Лекція	Тема 4. Характеристика стандартів системи якості	Активна участь на лекційному занятті	1
			2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань за темою 4	Колоквіум	12
		СРС	14	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Активна участь у виконанні практичних завдань	1

Закінчення табл. 12.1

1	2	3		4		5	6
Здатність розробляти та впроваджувати системи якості на підприємстві	9	Ауд.	2	Лекція	Тема 5. Розроблення та впровадження системи якості	Активна участь на лекційному занятті	1
		СРС	7	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою		
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості							
Здатність визначати витрати, що пов'язані з якістю продукції	10–11	Ауд.	2	Лекція	Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування. Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	Активна участь на лекційному занятті	1
			2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань за темою 5–6	Есе	2
		СРС	12	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
Здатність усвідомлювати стандарти, що описують вимоги до проведення аудиту систем менеджменту якості	12–13	Ауд.	2	Лекція	Тема 8. Основні інструменти управління якістю. Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості	Активна участь на лекційному занятті	1
			2	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань за темою 7–8	Поточна КР	4
		СРС	12	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Презентація	3
						Активна участь у виконанні практичних завдань	1
Здатність визначати доцільність Сертифікації систем менеджменту якості на підприємствах	14–15	Ауд.	2	Лекція	Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості	Активна участь на лекційному занятті	1
			2	Практичне заняття	Розкриття питання семінарського завдання за темою 9	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
		СРС	12	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Активна участь на лекційному занятті	1
	16–17	Ауд.	2	Лекція	Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000	Активна участь на лекційному занятті	1
			4	Практичне заняття	Розкриття питання семінарського завдання за темою 10–11	Колоквіум	12
		СРС	12	Підготовка до занять	Пошук, добір та огляд літературних джерел за заданою темою	Активна участь у виконанні практичних завдань	2
	Сесія	Ауд.		Предекзаменаційна консультація	Вирішення завдань, що розглядалися протягом семестру	Підсумковий контроль	40
				ЕКЗАМЕН	Виконання завдань екзаменаційного білету		
СРС		4	Підготовка до іспиту	Узагальнення та систематизація вивченого матеріалу			
Усього годин		150	Загальна максимальна кількість балів із дисципліни				100

Розподіл балів у межах тем змістових модулів наведено в табл. 12.2.

Таблиця 12.2

Розподіл балів за темами

Поточне тестування та самостійна робота											Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	40	100
2	4	9	2	1	2	2	4,5	4,5	2	3		
Колоквіум					Колоквіум							
12					12							

Примітка. T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання, наведено в табл. 12.3.

Таблиця 12.3

Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля		Лекційні	Практичні заняття	Завдання за темами	Есе	Презентація	Поточні КР	Колоквіум	Усього
1		2	3	4	5	6	7	8	9
ЗМ 1	Тема 1. Вступ у якість	1	1	-	-	-	-	-	2
	Тема 2. Від контролю до загального управління якістю	1	1	-	2	-	-	-	4
	Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації	1	1	-	-	3	4	-	9
	Тема 4. Характеристика стандартів системи якості	1	1	-	-	-	-	12	14
	Тема 5. Розробка та впровадження системи якості	1	-	-	-	-	-	-	1

1		2	3	4	5	6	7	8	9
ЗМ 2	Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування	0,5	0,5	-	-	-	-	-	1
	Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості	0,5	0,5	-	2	-	-		3
	Тема 8. Основні інструменти управління якістю	0,5	0,5	-	-	3	-	-	4
	Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості	0,5	0,5	-	-	-	4	-	5
	Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості	1	1	-	-	-	-	-	2
	Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000	1	2	-	-	-	-	12	15
Усього		9	9		4	6	8	24	60
Іспит		-	-	-	-	-	-	-	40
Усього		9	9		4	6	8	24	100

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 12.4).

Таблиця 12.4

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

13. Рекомендована література

13.1. Основна

1. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посіб. / Р. Бичківський. – Львів : ДУ "Львівська політехніка", 2000. – 330 с.
2. Всеобщее управление качеством : учебник для вузов / под ред. О. П. Глудкина. – Москва : Радио и связь, 1999. – 600 с.
3. Гиссин В. И. Управление качеством продукции : учебн. пособ. / В. И. Гиссин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2000. – 256 с.
4. Гличев А. В. Основы управления качеством / А. В. Гличев. – Москва : Изд-во "АМИ", 1998. – 478 с.
5. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – На заміну ДСТУ 3230-95. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 28 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, 9002-95, 9001-95. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 24 с.
7. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – На заміну ДСТУ ISO 9004-1-95 – Київ : Держстандарт України, 2001. – 44 с.
8. ИСО 9000 и др. Управление качеством продукции : Сборник. – Москва : Издательство стандартов, 1988. – 96 с.
9. Кириченко Л. С. Основы стандартизации, метрологии, управления качеством : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2001. – 446 с.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10000 на системы качества : версии 1994 г. – Москва : Издательство стандартов, 1995. – 116 с.
11. Новицкий Н. И. Управление качеством продукции : учеб. пособ. / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк. – Минск : Новое знание, 2001. – 238 с.

12. О защите прав потребителей : Закон Украины // Ведомости Верховной Рады. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
13. Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики : учеб. пособ. / В. Ю. Огвоздин. – Москва : Издательство "Дело и сервис", 1999. – 160 с.
14. Окрепилов В. В. Управление качеством : учебник для вузов / В. В. Окрепилов. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва : ОАО "Экономика", 1998. – 639 с.
15. Окрепилов В. В. Управление качеством : учебник для вузов / В. В. Окрепилов. – 3-е изд., доп. перераб. – Санкт-Петербург : ОАО "Наука", 2000. – 912 с.
16. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции : учеб. пособ. / П. А. Орлов. – Харьков : ИД "ИНЖЭК", 2004. – 304 с.
17. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції : Указ Президента України від 23.02.2001 р. № 113/2001 // 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. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 224 с.
20. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. Т. 2. – Київ: Держстандарт України, 1998. – 416 с.
21. Стандартизация и управление качеством продукции : учебник для вузов / под ред. проф. В. А. Щвандара. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 1999. – 488 с.
22. Управление качеством : учебник для вузов / под ред. С. Д. Ильенковой. – Москва : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999. – 199 с.
23. Управління якістю продукції : навч. посібн. / за ред. В. Д. Нємцова. – Київ : ІЗМН, 1998. – 136 с.
24. Фомичев С. К. Основы управления качеством : учеб. пособ. / С. К. Фомичев, А. А. Старостина, Н. И. Скрыбина. – Київ : МАУП, 2000. – 196 с.
25. Шаповал М. І. Основы стандартизації, управління якістю і сертифікації : підручник / М. І. Шаповал. – Київ : 1997. – 150 с.

13.2. Додаткова

26. Варакута С. А. Управление качеством продукции : учеб. пособ. / С. А. Варакута. – Москва : ИНФРА-М, 2001. – 208 с.

27. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава ; сокр. пер. с англ. ; научн. ред. и авт. предисл. А. В. Гличев. – Москва : 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. – Москва : ИНФРА-М, 2000. – 256 с.

29. Кройтор В. А. Защита прав потребителя / В. А. Кройтор. – Харьков : АО "Бизнес Информ", 1996. – 320 с.

30. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г. Д. Крылова. – Москва : Издательство стандартов, 1992. – 140 с.

31. Купряков Е. М. Стандартизация и качество промышленной продукции : учебник для эконом. спец. вузов / Е. М. Купряков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Высшая школа, 1991. – 304 с.

32. Никсон Ф. Роль руководства предприятия в обеспечении качества и надежности / Ф. Никсон ; пер. с англ. – 2-е русск. изд. – М. : изд. стандартов, 1990. – 232 с.

33. Сергеев А. Г. Сертификация : учебн. пособ. для студ. вузов / А. Г. Сергеев, М. В. Латышев. – Москва : 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. – Москва : Экономика, 1986. – 471 с.

35. Харингтон Дж. Управление качеством в корпорациях США / Дж. Харингтон. – Москва : Экономика, 1989. – 236 с.

13.3. Методичне забезпечення

36. Офіційний сайт дистанційного навчання ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Режим доступу : <http://www.ikt.hneu.edu.ua>.

Додатки

Додаток А
Таблиця А.1

Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни "Менеджмент якості" за Національною рамкою кваліфікацій України

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Мінімальний досвід	Знання	Вміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Вступ у якість					
Здатність усвідомлювати понятійний апарат менеджменту якості	Основні вимоги до підприємницької діяльності суб'єктів господарювання	Знання сутності поняття якості та інші поняття, пов'язані з якістю; класифікацію показників якості продукції	Використовувати методи визначення рівня якості продукції та рівня її конкурентоспроможності	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах
Тема 2. Від контролю до загального управління якістю					
Здатність застосовувати системний підхід в управлінні якістю на підприємствах	Основні види контролю до управління якістю	Знання методів розрахунків показників якості продукції; поняття контролю та його види	Застосовувати на практиці вимоги та принципи менеджменту якості, що закладені у стандартах ISO серії 9000 версії 2008 року	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності

1	2	3	4	5	6
Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації					
Здатність визначати сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки й екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт, процесів і послуг	Характеристика організацій із стандартизації	Знання еволюції управління якістю у вітчизняній практиці та взагалі у світі	Обґрунтовувати рішення щодо доцільності розробки та впровадження на підприємстві системи якості за стандартами ISO серії 9000	Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію	Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності
Тема 4. Характеристика стандартів щодо системи якості					
Здатність здійснювати аналіз та відбирати необхідну інформацію, зберігати та передавати її	Сутність міжнародних стандартів системи якості	Знання характеристики стандартів ISO серії 9000 версій 2000 та 2008 років	Розробляти всю необхідну документацію з впровадження на підприємстві системи якості	Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію	Відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та груп осіб
Тема 5. Розробка та впровадження системи якості					
Здатність розробляти та впроваджувати системи якості на підприємстві	Принципи розробки та впровадження системи якості	Знання методики розрахунку ефективності функціонування на підприємствах систем якості	Визначати ефективність сертифікації систем якості та продукції за міжнародними стандартами	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах

1	2	3	4	5	6
Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування					
Здатність визначати витрати що пов'язані з якістю продукції	Значення етапу впровадження для якості продукції	Знання сутності значення та зміст менеджменту якості на етапі проектування	Складати етапи розгортання функції якості до моделі QFD	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності
Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості					
Здатність визначати витрати, що пов'язані з якістю продукції	Сутність втрат на якість та її структура	Знання структуру витрат підприємства, пов'язаних з якістю; методику розрахунку витрат на якість	Визначати склад та величину витрат на якість та втрати внаслідок низької якості	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності
Тема 8. Основні інструменти управління якістю					
Здатність усвідомлювати стандарти, що описують вимоги до проведення аудиту систем менеджменту якості	Сутність інструментів управління якістю	Знання основних характеристик та механізму застосування основних інструментів управління якістю	Використовувати основні інструменти з управління якістю	Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію	Відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та груп осіб

1	2	3	4	5	6
Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості					
Здатність усвідомлювати стандарти, що описують вимоги до проведення аудиту систем менеджменту якості	Принципи аудиту системи менеджменту якості	Знання порядку проведення аудиту систем якості; видів аудиту систем якості	Проводити аудит систем якості	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та груп осіб
Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості					
Здатність визначати доцільність сертифікації систем менеджменту якості на підприємствах	Сутність сертифікації продукції та систем якості	Знання сутності сертифікації продукції та систем якості за міжнародними стандартами	Здійснювати сертифікацію продукції за міжнародними стандартами	Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію	Управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах
Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000					
Здатність визначати доцільність сертифікації систем менеджменту якості на підприємствах	Основні форми державної підтримки підприємств в Україні	Знання сучасних форм державної підтримки впровадження та сертифікації систем якості	Особливості національних та регіональних премій за якість	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та груп осіб

Зміст

Вступ.....	3
1. Опис навчальної дисципліни	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	4
3. Програма навчальної дисципліни	8
4. Структура навчальної дисципліни.....	10
5. Теми та плани семінарських занять.....	12
6. Теми практичних занять	14
6.1. Приклади типових практичних завдань за темами	15
7. Самостійна робота.....	17
8. Контрольні запитання для самодіагностики	20
9. Індивідуально-консультативна робота	21
10. Методи навчання	21
11. Методи контролю	24
12. Розподіл балів, яких набирають студенти	30
13. Рекомендована література.....	34
13.1. Основна	34
13.2. Додаткова	36
13.3. Методичне забезпечення	36
Додатки.....	37

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

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

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладачі: **Орлов** Петро Аркадійович
Рожко Віктор Іванович

Відповідальний за видання *П. А. Орлов*

Редактор *К. Л. Бикова*

Коректор *О. Г. Лященко*

План 2016 р. Поз. № 290 ЕВ. Обсяг 42 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.