

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет економіки і менеджменту
Кафедра менеджменту

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

(вибірковий)

Реалізується в межах освітньої програми **Менеджмент**
за спеціальністю **073 «Менеджмент»**

на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти

Суми – 2024

Розробники:



Цebro Я.І.

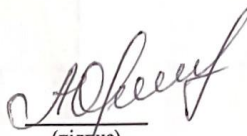
(підпис)

(прізвище, ініціали)

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту

імені професора Л.І. Михайлової

(вчений ступінь та звання, посада)

Розглянуто, схвалено та затверджено на засіданні кафедри менеджменту імені професора Л.І. Михайлової (назва кафедри)	протокол від 18.06.2024 р.№ 17
	Завідувач кафедри  (підпис) А.І. Орехова (прізвище, ініціали)

Погоджено:

Гарант освітньої програми

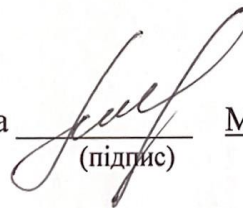


(підпис)

Наталія СТОЯНЕЦЬ

(ПІБ)

Декан факультету, де реалізується освітня програма

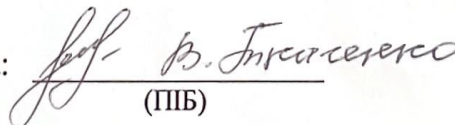


(підпис)

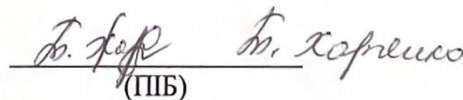
Маргарита ЛИШЕНКО

(ПІБ)

Рецензія на робочу програму(додається) надана:



(ПІБ)



(ПІБ)

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації



(підпис)

Надія БАРАНІК

(ПІБ)

Зареєстровано в електронній базі: дата: 28.06. 2024 р.

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

	Назва ОК	Управління якістю		
	Факультет/кафедра	Економіки і менеджменту / менеджменту		
	Статус ОК	вибірковий		
	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для (заповнюється для обов'язкових ОК)	-		
	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркового ОК)	Для усіх спеціальностей факультету економіки і менеджменту		
	Рівень НРК	НРК України – 6 рівень, FQ-EHEA – перший цикл, EQF-LLL – 6 рівень.		
	Семестр та тривалість вивчення	Денна форма навчання - 3(о), 2 курс, 15тижнів		
	Кількість кредитів ЄКТС	5		
	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота(заняття)		Самостійна робота
		Лекційні 30	Практичні /семінарські 30	Лабораторні - 90
	Мова навчання	українська		
	Викладач/Координатор освітнього компонента	Цebro Я.І. к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту імені професора Л.І. Михайлової		
11.1	Контактна інформація	м. Суми, вул. Г. Кондратьєва, 160, факультет Економіки і менеджменту, кафедра менеджменту імені професора Л.І. Михайлової (ауд. 303e); yanatsebro@gmail.com		
	Загальний опис освітнього компонента	призначена для вивчення теоретичних засад щодо забезпечення і управління якістю технологічних процесів на підприємствах, державних стандартів з якості ДСТУ та міжнародних ISO, методи й підходів до оцінювання якості та управління останніми.		
	Мета освітнього компонента	формування професійних компетенцій з системи знань теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю та вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю в умовах реалізації положень Концепції сталого розвитку		
	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	1. Освітній компонент базується на Менеджменті організацій, Стратегічному менеджменті 2. Освітній компонент є основою для виробничої та переддипломної практики 3. Освітній компонент несумісний з - немає		
	Політика академічної доброчесності	Політика та принципи академічної доброчесності визначені у Кодекс академічної доброчесності СНАУ Розділ «Академічна доброчесність» на сайті Університету Відвідування занять є обов'язковим компонентом навчального процесу. Студент може отримати бали за заняття, що було пропущено з поважних причин. Виконане завдання, яке подається на перевірку з порушенням терміну виконання без поважних причин, оцінюється з врахуванням штрафних балів.		

	<p>Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:</p> <p>Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;</p> <p>Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;</p> <p>Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; дотримання принципів та положень Етичного кодексу</p> <p>Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.</p> <p>За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету.</p> <p>Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування</p>
Посилання на курс у системі Moodle	https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=2818

2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОК: Після вивчення освітнього компонента здобувач вищої освіти очікувано буде здатен	Як оцінюється РНД
ДРН 1. Застосовувати нормативно-правове забезпечення управління якістю	Експрес-опитування, дискусії, виконання завдань
ДРН 2. Володіти методологією аналізу та плануванням, пов'язаних з управлінням якістю продукції чи послуг будь-якого виду та сфери застосування	Експрес-опитування, дискусії, розв'язок ситуаційних завдань
ДРН 3. Проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000	Експрес-опитування, дискусії, розв'язок ситуаційних завдань
ДРН 4. Вміти виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності	Експрес-опитування, дискусії, розв'язок ситуаційних завдань
ДРН 5. Засвоїти алгоритм діяльності щодо управління якістю	Експрес-опитування, дискусії, розв'язок ситуаційних завдань
ДРН 6. Здатність ефективно вирішувати професійні завдання з обов'язковим урахуванням вимог нормативних документів, стандартів	Експрес-опитування, дискусії, розв'язок ситуаційних завдань

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу			Рекомендована література	
	Аудиторна робота		Самостійна робота		
	Лк	П.з / семін. з	Лаб. з.		
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю 1. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів 2. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності 3. Система номенклатури показників якості продукції	2	2	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 2. Основні проблеми управління якістю 1. Проблема якості продукції на сучасному етапі 2. Управління якістю на рівні підприємства 3. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM)	2	2	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю 1. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі 2. Характеристика етапів розвитку управління якістю та її удосконалення 3. Досвід та особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу 4. Сучасні методи управління якістю	2	2	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю 1. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю 2. Розвиток управління якістю в країні 3. Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах	4	4	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 5. Концепція загального управління якістю 1. Основні елементи стратегії TQM 2. Реалізація методів загального управління якістю в Україні 3. Умови успішного впровадження TQM	4	4	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2

4. Західні системи та японська система загального управління якістю					
Тема 6. Системи управління якістю 1. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Принципи та функції систем управління якістю продукції 2. Механізм управління якістю продукції 3. Методи та моделі систем управління якістю 4. Впровадження системи управління якістю на підприємствах України	4	4	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 7. Стандарти ISO серії 9000 1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000 2. Еволюція розвитку стандартів якості 3. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в управління	4	4	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 8. Інструменти управління якістю 1. Інструменти управління якістю. Процедура побудови та застосування 2. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Планування якості товарів	4	4	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства 1. Сертифікація систем якості в Україні 2. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Нормативна база для сертифікації систем якості	4	4	-	10	Основні джерела: 1-3 Інші джерела: 1-7 Програмне забезпечення: 1, 2
Всього	30	30	-	90	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем <u>під час аудиторних занять, консультацій</u>)	Кількість годин	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати <u>студент самостійно</u>)	Кількість годин
ДРН 1. Застосовувати нормативно-правове забезпечення управління якістю	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій,	10	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	15

	рішення ситуативних задач.			
ДРН 2. Володіти методологією аналізу та плануванням, пов'язаних з управлінням якістю продукції чи послуг будь-якого виду та сфери застосування;	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	10	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	15
ДРН 3. Проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	10	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	15
ДРН 4. Вміти виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	10	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	15
ДРН 5. Засвоїти алгоритм діяльності щодо управління якістю	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	10	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	15
ДРН 6. Здатність ефективно вирішувати професійні завдання з обов'язковим урахуванням вимог нормативних документів, стандартів управління якістю	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	10	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	15

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Діагностичне оцінювання (зазначається за потреби)

5.2. Сумативне оцінювання

5.2.1. Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали / Вага у загальній оцінці	Дата складання
1.	Виконання індивідуальних розрахунково-аналітичних завдань	10 балів / 10%	На 3 тижні
2.	Тест множинного вибору	10 балів / 10%	На 7 тижні
3.	Тест множинного вибору (атестація)	15 балів / 15%	На 8 тижні
4.	Виконання індивідуального завдання	5 балів / 5%	На 10 тижні
5.	Виконання індивідуального завдання	10 балів / 10%	На 12 тижні
6.	Проект (підготовка, презентація, захист)	40 балів / 10%	На 13 тижні
7.	Тест множинного вибору	10 балів / 10%	На 14 тижні
8.	Залік – тест множинного вибору	-----	На 15 тижні

5.2.2. Критерії оцінювання

Компонент ¹	Незадовільно	Задовільно	Добре	відмінно ²
Виконання індивідуальних розрахунково-аналітичних завдань	<5 балів	5-6 балів	7-8 балів	9-10 балів
	Не вирішуються основні числові задачі	Вирішувати основні числові задачі, використовуючи відповідні методи	Вирішувати низку числових задач, використовуючи відповідні методи	Вирішувати складні числові проблеми, використовуючи відповідні методи.
Тест множинного вибору	<5 балів	5-6 балів	7-8 балів	9-10 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання	Виконано усі вимоги завдання	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми
Тест множинного вибору (атестація)	<6 балів	7-10 балів	11-13 балів	14-15 балів
	<6 вірних відповідей	7-10 вірних відповідей	11-13 вірних відповідей	14-15 вірних відповідей
Виконання індивідуального завдання	<3 балів	3 балів	4 балів	5 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання	Виконано усі вимоги завдання	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми
Виконання індивідуального завдання	<6 балів	6-7 балів	8-9 балів	10 балів
Виконання індивідуального	<6 балів	6-7 балів	8-9 балів	10 балів
	Вимоги щодо	Більшість вимог	Виконано усі	Виконано усі вимоги

завдання	<i>завдання не виконано</i>	<i>виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання</i>	<i>вимоги завдання</i>	<i>завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми</i>
Проект (підготовка, презентація, захист)	<i><6 балів</i>	<i>6-7 балів</i>	<i>8-9 балів</i>	<i>10 балів</i>
	<i>Вимоги щодо завдання не виконано</i>	<i>Представити результати досліджень у різний спосіб</i>	<i>Представити результати розслідувань у відповідному форматі</i>	<i>Представити результати досліджень у способі, що є найбільш відповідним за певних обставин, використовуючи різні форми подання інформації</i>
Тест множинного вибору	<i><6 балів</i>	<i>6-7 балів</i>	<i>8-9 балів</i>	<i>10 балів</i>
	<i>Вимоги щодо завдання не виконано</i>	<i>Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання</i>	<i>Виконано усі вимоги завдання</i>	<i>Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми</i>
Залік – тест множинного вибору	<i><19 балів</i>	<i>19-23 балів</i>	<i>24-29 балів</i>	<i>30 балів</i>
	<i>Вимоги щодо завдання не виконано</i>	<i>Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання</i>	<i>Виконано усі вимоги завдання</i>	<i>Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми</i>

5.3. Формативне оцінювання:

Для оцінювання поточного прогресу у навчанні та розуміння напрямів подальшого удосконалення передбачено

1	<i>Усний зворотний зв'язок від викладача та студентів щодо виконання індивідуальних розрахунково-аналітичних завдань</i>	<i>Протягом 2 тижня</i>
2	<i>Усний зворотний зв'язок від викладача та студентів</i>	<i>Протягом 9 тижня</i>
3	<i>Усний зворотний зв'язок від викладача та студентів щодо виконання індивідуального завдання</i>	<i>Протягом 11 тижня</i>
4	<i>Усний зворотний зв'язок від викладача та студентів щодо виконання проєкту (підготовка, презентація, захист)</i>	<i>Протягом 12 тижня</i>

НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1 Основні джерела

6.1.1 Підручники, посібники

1. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
2. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : Підручник. К. : Центр навч. літ., 2019. 426 с
3. Станьковська І. М. Ділове адміністрування: Управління якістю: практикум. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2019. 74 с.

6.1.2. Методичне забезпечення

1. Цебро Я.І., Дубовик С.Г. Управління якістю. Конспект лекцій для здобувачів за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти галузі знань 07, 05, 28, 12 денної і заочної форм навчання/ Дубовик С.Г., Цебро Я.І. Суми, 2024. с.158
2. Навчально-методичні матеріали на платформі Moodle <https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=3411>

6.1.3.Інші джерела

1. Белофастова О. Управління безперервністю бізнесу: застосовуємо ISO 22301:2019. *Управління якістю*. № 12, 2022. С.12-21.
2. Данченко О. Б., Белова О. І., Сафар Х. Основні аспекти управління якістю діяльності підприємства торгівлі. *Вчені записки Університету «КРОК»*, (2 (54), 2019. С.169–175.
3. Денисюк О. Г., Майданович В. В. Управління якістю продукції підприємства: теоретичні аспекти та принципи застосування. *Економіка, управління та адміністрування*, (1(103), 2023. С.26–35.
4. Ельгувірі Х. Роль принципів управління якістю в господарській діяльності підприємства. *Вчені записки Університету «КРОК»*, (1 (57), 112–124. 2020. С.112-124.
5. Кириченко О. Ключові фактори системи управління якістю в забезпеченні міжнародної конкурентоспроможності підприємства. *Вчені записки Університету «КРОК»*, (2(70), 2023. С.93–99.
6. Ковальчук Х. Впровадження системи НАССР на харчовому підприємстві: визначаємо заходи керування. *Управління якістю*. № 6, 2024. С.54-65.
7. Лісніченко Т. Підвищення задоволеності замовників відповідно до ДСТУ ISO 9001. *Управління якістю*. № 6, 2024. С.23-35.

6.2. Додаткові джерела

1. Дистанційний курс «Управління якістю в організаціях», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання.
2. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

6.3. Інтернет-ресурси

1. Про підтвердження відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
2. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
3. Про стандартизацію. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
4. ДСТУ ISO 14001:2016 Система управління навколишнім середовищем. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 14001:2004, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

5. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
6. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
8. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2905.htm>