

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет економіки і менеджменту
Кафедра менеджменту імені професора Л.І.
Михайлової

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЯХ
(вибірковий)

Реалізується в межах освітньої програми **Менеджмент організацій і адміністрування**

за спеціальністю **073 «Менеджмент»**

на другому (магістерському) рівні вищої освіти

Суми – 2024

Розробники:

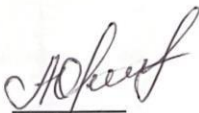


(підпис)

Цebro Я.І.

(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)

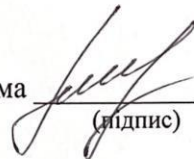
Погоджено:

Гарант освітньої програми


(підпис)

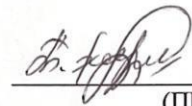
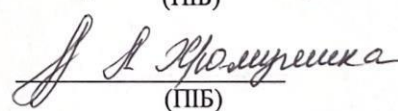
Альвіна ОРЕХОВА
(ПІБ)

Декан факультету, де реалізується освітня програма

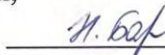

(підпис)

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

1	Назва ОК	Управління якістю в організаціях			
2	Факультет/кафедра	Економіки і менеджменту / менеджменту			
3	Статус ОК	вибірковий			
4	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для (заповнюється для обов'язкових ОК)	-			
5	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркового ОК)	Для усіх спеціальностей факультету економіки і менеджменту			
6	Рівень НРК	НРК України – 7 рівень, FQ-EHEA – другий цикл, EQF-LLL – 7 рівень.			
7	Семестр та тривалість вивчення	Денна форма навчання - 3(о), 2 курс, 15тижнів Заочна форма навчання – 3(о), 2 курс, 18 тижнів			
8	Кількість кредитів ЄКТС	5			
9	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота(заняття)			Самостійна робота
		Лекційні 24	Практичні /семінарські 24	Лабораторні -	102
10	Мова навчання	українська			
11	Викладач/Координатор освітнього компонента	Цебро Я.І. к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту імені професора Л.І. Михайлової			
12	Контактна інформація	м. Суми, вул. Г. Кондратьєва, 160, факультет Економіки і менеджменту, кафедра менеджменту імені професора Л.І. Михайлової (ауд. 303е); yanatsebro@gmail.com			
13	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.			
14	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			
15	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	Освітній компонент базується на таких дисциплінах, як Менеджменті організацій, Стратегічне управління аграрним бізнесом Освітній компонент є основою для таких курсів, як: Адміністративний менеджмент			
16	Політика академічної доброчесності	Відповідно до Кодексу академічної доброчесності Сумського НАУ, академічна доброчесність – це сукупність принципів, правил поведінки учасників освітнього процесу, спрямованих на формування самостійної відповідальної особистості, спроможної вирішувати завдання відповідно до освітнього рівня з дотриманням норм права та суспільної моралі. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю, результатів навчання. Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності,			

		усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається нормативними документами СНАУ, зокрема Кодексу академічної доброчесності, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в Сумському НАУ (повний перелік нормативних документів розміщений на сайті університету https://snau.edu.ua/viddil-zabezpechennya-yakosti-osviti/zabezpechennya-yakosti-osviti/akademichna-dobrochesnist/). За порушення академічної доброчесності здобувачі вищої освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності, а саме: –академічне шахрайство (користування телефоном при написанні письмових робіт) призведе до повторної здачі роботи; –списування-від першого попередження до анулювання роботи;
17	Посилання на курс у системі Moodle	https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=2818
18	Ключові слова	Якість, система управління якістю, якість продукції, конкурентоспроможність, стандартизація

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	Рішення ситуативних задач, проведення модульного та підсумкового контролю
ДРН 2. Володіти методологією аналізу та плануванням, пов'язаних з управлінням якістю продукції чи послуг будь-якого виду та сфери застосування	Рішення ситуативних задач, проведення модульного та підсумкового контролю
ДРН 3. Проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000	Рішення ситуативних задач, проведення модульного та підсумкового контролю
ДРН 4. Вміти виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності	Рішення ситуативних задач, проведення модульного та підсумкового контролю
ДРН 5. Засвоїти алгоритм діяльності щодо управління якістю	Рішення ситуативних задач, проведення модульного та підсумкового контролю
ДРН 6. Здатність ефективно вирішувати професійні завдання з обов'язковим урахуванням вимог нормативних документів, стандартів	Рішення ситуативних задач, проведення модульного та підсумкового контролю

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 в організаціях 1. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів 2. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності 3. Система номенклатури показників якості продукції	1	1		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 2. Основні проблеми управління якістю в організаціях 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)	1	1		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю в організаціях 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		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю в організаціях 1. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю в організаціях 2. Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 5. Концепція загального управління якістю в організаціях 1. Основні елементи стратегії TQM 2.Реалізація методів загального	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові

управління якістю в Україні 3. Умови успішного впровадження TQM 4. Західні системи та японська система загального управління якістю					джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 6. Системи управління якістю в організаціях 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	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; 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	2	2		7	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 8. Статистичні методи контролю якості в організаціях 1. Сутність статистичних методів контролю якості 2. Інструменти контролю якості. Принципи їх побудови та застосування 3. Вивчення статистичних методів контролю якості	2	2		7	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 9. Інструменти управління якістю в організаціях 1. Інструменти управління якістю. Процедура побудови та застосування 2. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Планування якості товарів	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 10. Сертифікація систем якості організацій 1. Сертифікація систем якості в Україні 2. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Нормативна база для сертифікації систем якості	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	2	2		6	Основні джерела: 1, 2, 3,

1. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості» 2. Витрати на відповідність та невідповідність, їх структура 3. Вплив якості на прибутковість підприємства					4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 12. Оцінка якості діяльності організацій 1. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Самооцінювання 2. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO 9000. Внутрішній аудит 3. Національні премії з якості та їх критерії	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Тема 13. Особливості впровадження систем управління якістю в діяльності різних типів організацій 1. Управління якістю в сільськогосподарських підприємствах 2. Управління якістю на молокопереробних підприємствах 3. Управління якістю виробництва органічної рослинної та харчової продукції 4. Система управління якістю на туристичному підприємстві 5. Управління якістю соціального обслуговування громадян	2	2		8	Основні джерела: 1, 2, 3, 4, 9, 12; Додаткові джерела: 16, 18, 20, 23; Програмне забезпечення: 1, 2
Всього	24	24		102	

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, рішення ситуативних задач.	8	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання завдань	17
ДРН 2. Володіти методологією аналізу та плануванням, пов'язаних	Проблемна лекція, тематична дискусія,	8	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання завдань	17

з управлінням якістю продукції чи послуг будь-якого виду та сфери застосування;	аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.			
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.	8	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання завдань	17
ДРН 4. Вміти виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	8	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання завдань	17
ДРН 5. Засвоїти алгоритм діяльності щодо управління якістю	Проблемна лекція, тематична дискусія, аналіз конкретних виробничих ситуацій, рішення ситуативних задач.	8	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання завдань	17
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.	8	Самостійна робота з підручником, виконання індивідуальних завдань	17

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.	Рішення ситуативних задач з обґрунтуванням	40 / 40%	протягом навчального семестру
2.	Тест множинного вибору Модуль 1	30 / 30%	На 8 тижні
3.	Тест множинного вибору Модуль 2	30 / 30%	На 12 тижні
4.	Всього	100 балів / 100 %	

5.2.2. Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	відмінно
Рішення ситуативних задач подальшим обґрунтуванням	<19 балів	20-23 балів	24-34 балів	35-40 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкриті, відсутній аналіз інших підходів до питання	Виконано усі вимоги завдання	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми
Тест множинного вибору	<9 балів	10-13 балів	14-27 балів	28-30 балів
	<9 вірних відповідей	10-13 вірних відповідей	14-17 вірних відповідей	18-20 вірних відповідей

5.3. Формативне оцінювання:

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

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Систематичне спостереження за рівнем участі студентів у дискусіях, групових роботах та виконанні практичних завдань	на кожному занятті
2	Усний зворотній зв'язок викладача, надання індивідуальних та групових коментарів щодо виконаних завдань	на кожному занятті
3	Спостереження за ходом вирішення завдань, обговорення та усні коментарі викладача	на кожному занятті
4	Короткі усні або письмові запитання під час занять для перевірки розуміння матеріалу	на кожному занятті

НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1 Основні джерела

6.1.1 Підручники, посібники

- 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.
- Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : Підручник. К. : Центр навч. літ., 2019. 426 с
- Станьковська І. М. Ділове адміністрування: Управління якістю: практикум. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2019. 74 с.

6.1.2. Методичне забезпечення

- 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
- Навчально-методичні матеріали на платформі Moodle <https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=3411>

6.1.3. Інформаційні ресурси

- Про підтвердження відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
- Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Закон

України. URL: <http://www.rada.gov.ua>

8. Про стандартизацію. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>

9. ДСТУ ISO 14001:2016 Система управління навколишнім середовищем. Вимоги та настанови щодо застосовування (ISO 14001:2004, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

10. 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/>

11. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

12. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2905.htm>

6.2. Додаткові джерела

13. Белофастова О. Управління безперервністю бізнесу: застосовуємо ISO 22301:2019. *Управління якістю*. № 12, 2022. С.12-21.

14. 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.

15. 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.

16. Ельгувірі Х. Роль принципів управління якістю в господарській діяльності підприємства. *Вчені записки Університету «КРОК»*, (1 (57), 112–124. 2020. С.112-124.

17. Кириченко О. Ключові фактори системи управління якістю в забезпеченні міжнародної коконуертоспроможності підприємства. *Вчені записки Університету «КРОК»*, (2(70), 2023. С.93–99.

18. Ковальчук Х. Впровадження системи НАССР на харчовому підприємстві: визначаємо заходи керування. *Управління якістю*. № 6, 2024. С.54-65.

19. Лісніченко Т. Підвищення задоволеності замовників відповідно до ДСТУ ISO 9001. *Управління якістю*. № 6, 2024. С.23-35.

6.3. Програмне забезпечення

20. Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

21. Програмне забезпечення (для забезпечення дистанційного навчання, Zoom, Moodle).