

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально – науковий інститут денної освіти  
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри



Г.О. Бірта  
(ініціали, прізвище)

« 01 » 08 \_\_\_\_\_ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Управління якістю»

освітня програма «Товарознавство та експертиза в митній справі»

спеціальність \_\_ 076 \_\_ Підприємництво, торгівля та біржова діяльність \_\_  
код назва спеціальності

галузь знань \_\_ 07 \_\_ Управління та адміністрування \_\_  
код назва галузі знань

ступінь вищої освіти \_\_\_\_\_ магістр \_\_\_\_\_

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи  
Протокол від «03» вересня 2021 року № 1

Полтава 2021

Укладач: Горячова О.О., к.т.н., доцент

**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньої програми «Товарознавство та експертиза в митній справі» спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» ступеня магістр

  
Г.О. Бірта  
(підпис) (ініціали, прізвище)

« 21 » 08 2021 року

## Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни «Управління якістю»

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> - <i>Постреквізити:</i> Експертиза в митній справі та міжнародній торгівлі, Управління якістю	
Мова викладання	Українська	
Статус дисципліни: обов'язкова		
Курс/семестр вивчення	1/ 1	
Кількість кредитів ЄКТС/кількість модулів	3 /2	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: - 90.		
- лекції: 16 год.		
- практичні заняття: 20 год.		
- самостійна робота: 54 год.		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен		
Заочна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: -		
- лекції: -		
- практичні заняття: -		
- самостійна робота: -		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): -		

## Розділ 2. Перелік коментентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів знань щодо системи знань і умінь з питань управління якістю продукції (послуг), створення сучасних систем управління якістю, ознайомлення з науковою, нормативною, організаційною та технічною базою для створення сучасних систем управління якістю; опанування методологічними підходами використання принципів загального управління якістю; з'ясування вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 та споріднених з ними для вдосконалення діяльності та підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції, підприємств і організацій; формування навичок роботи з нормативними документами в сфері управління якістю, організації діяльності з розробки і впровадження систем управління якістю.

**Таблиця 2.** Перелік коментентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> <li>• вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності (ПР01);</li> <li>• визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність до адаптації та дії в новій ситуації (К1);</li> <li>• вміння виявляти, ставити та вирішувати</li> </ul>

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення (ПР02);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності (ПР05);</li> <li>• оцінювати продукцію, товари та послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень (ПР07);</li> <li>• розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективної діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності (ПР08);</li> <li>• вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків (ПР09);</li> <li>• впроваджувати інноваційні проекти метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур (ПР10);</li> <li>• вміти професійно, в повному обсязі на основі глибоких знань застосовувати сучасні методи експертизи товарів та послуг, в т.ч. у міжнародній торгівлі (ПР11).</li> </ul>	<p>проблеми (K2);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності) (K4);</li> <li>• визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків (K5);</li> <li>• здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності (K7);</li> <li>• здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності (K9);</li> <li>• здатність до ініціювання та реалізації інноваційних проєктів в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності (K10);</li> <li>• здатність на основі глибоких знань застосовувати сучасні методи експертизи товарів та послуг, в т.ч. у міжнародній торгівлі (K11).</li> </ul>

### Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

#### *Модуль 1. Системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000, їх виникнення та розвиток*

##### **Тема 1. Управління якістю: актуальність, проблеми. Термінологія в галузі управління якістю.**

Актуальність управління якістю. Поняття якості. Якість як об'єкт управління. Еволюційний розвиток поняття «якість» та управління якістю Термінологія в галузі управління якістю. Категорії управління якістю. Аспекти проблеми якості. Основні узагальнені категорії продукції за ISO 9000. Актуальність проблеми якості в Україні.

##### **Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю.**

Розвиток управління якістю в Японії. Розвиток управління якістю в США. Розвиток управління якістю в Європейському Союзі. Вітчизняний досвід управління якістю. Різниця у різних підходах до менеджменту якості. Недоліки і переваги різних систем управління якістю.

##### **Тема 3. Системи управління якістю відповідно міжнародним стандартам ISO серії 9000.**

Версії міжнародних стандартів ISO серії 9000. Особливості системи управління якістю за новою версією стандарту ISO 9001:2015. Структура міжнародних стандартів ISO серії 9000. Принципи управління якістю. Мета впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000. Характеристика версій стандартів ISO серії 9000. Сутність розширеної моделі процесно-орієнтованої СУЯ (P-СУЯ). Конкурентні переваги впровадження ДСТУ ISO 9001:2015.

##### **Тема 4. Розробка, впровадження та сертифікація систем управління якістю**

Розробка і впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами ISO серії 9000. Аудит систем управління якістю. Сертифікація систем управління якістю. Моделі і елементи систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами ISO серії 9000. Визначення аудиту і аудиту систем управління якістю за ДСТУ ISO 19011:2012. Види аудитів систем управління якістю. Особливості аудиту систем управління якістю відповідно ISO 19011. Мета сертифікації СУЯ, ініціація сертифікації, термін дії сертифікату.

## **Модуль 2. Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000, загальне управління якістю, модель досконалості ЄФУЯ**

### **Тема 5. Інструменти контролю і управління якістю.**

Значення статистичних методів в управлінні якістю. Сім «класичних» статистичних методів – основних інструментів контролю якості. Характеристика контрольного листка і діаграми розкиду. Характеристика діаграми Парето. Характеристика діаграми «причина-наслідок». Характеристика гістограми. Характеристика діаграми розсіювання. Використання контрольної картки. Сутність і значення семи «нових» інструментів контролю якості. Стисла характеристика семи «нових» інструментів контролю якості. Сім «нових» інструментів управління якістю.

### **Тема 6. Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000.**

Системи екологічного менеджменту. Системи управління гігієною та безпекою праці. Менеджмент соціальної відповідальності. Модель і принципи функціонування системи екологічного менеджменту. Основне призначення стандартів серії OHSAS 18000. Сутність менеджменту соціальної відповідальності, критерії соціальної відповідальності. Характеристика міжнародних стандартів SA 8000 та ISO 26000:2010. Конкурентні переваги впровадження міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000. Загальна характеристика системи HACCP та стандартів на її основі. Мета, сфера застосування, принципи та переваги системи HACCP. Поняття небезпечних чинників та їх загальна характеристика. Стандарти ISO серії 22000.

### **Тема 7. Концепція загального (тотального) управління якістю (TQM).**

Поняття загального (тотального) управління якістю (TQM). Основні принципи, що лежать в основі TQM. Основні стратегії TQM, методи і засоби концепції TQM. Мета, завдання, тактика TQM. Відмінності основних принципів традиційної системи управління і системи TQM. Відмінність загального управління якістю (TQM) і систем управління якістю за стандартами ISO серії 9000. Принципи Демінга в діяльності підприємств. Основні принципи TQM. Використання принципів загального управління якістю на підприємствах як умова забезпечення конкурентоспроможності. Основні стратегії загального управління якістю (TQM). Методи і засоби концепції TQM.

### **Тема 8. Модель ділової досконалості ЄФУЯ (EFQM). Нагороди за якість.**

Модель ділової досконалості EFQM. Світова практика присудження нагород за якість. Практика присудження нагород за якість в Україні. Сутність і складові Моделі ділової досконалості EFQM. Фундаментальні концепції, які лежать в основі Моделі ділової досконалості EFQM. Структура критеріїв і підкритеріїв Моделі ділової досконалості EFQM. Рівні ділової досконалості. Роль національних конкурсів за якості в підвищенні конкурентоспроможності продукції і підприємств.

## **Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни**

**Таблиця 4.** Тематичний план навчальної дисципліни «Управління якістю» для студентів денної форми навчання

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
<i>Модуль 1. Системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000, їх виникнення та розвиток</i>					
Тема 1. Управління якістю актуальність, проблеми. Термінологія в галузі управління якістю. Лекція 1. 1. Актуальність управління якістю.	2	Управління якістю актуальність, проблеми. Термінологія в галузі управління якістю. Практичне заняття 1 1. Обґрунтуйте роль якості в умовах ринкової економіки.	2	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анування; вирішення завдань,	6

<p>2. Поняття якості. 3. Якість як об'єкт управління. 4. Термінологія в галузі управління якістю.</p>		<p>2. Які аспекти має проблема якості? 3. В чому актуальність проблеми якості в Україні? 4. Як змінювалось поняття якості? 5. Використовуючи стандарт ДСТУ ISO 9000-2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник», вивчить терміни у сфері управління якістю.</p>		<p>написання доповідей та рефератів.</p>	
<p><b>Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю.</b> <b>Лекція 2.</b> 1. Розвиток управління якістю в Японії. 2. Розвиток управління якістю в США. 3. Розвиток управління якістю в Європейському Союзі. 4. Вітчизняний досвід управління якістю.</p>	<p>2</p>	<p><b>Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю.</b> <b>Практичне заняття 2</b> 1. Використовуючи рекомендовані джерела літератури та Інтернет ознайомтесь з основними роботами провідних фахівців в галузі якості. 2. Використовуючи рекомендовані джерела літератури та Інтернет проаналізуйте переваги і недоліки систем управління, які існували за радянських часів.</p>	<p>2</p>	<p>Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.</p>	<p>8</p>
<p><b>Тема 3.</b> <b>Системи управління якістю відповідно міжнародним стандартам ISO серії 9000.</b> <b>Лекція 3.</b> 1. Версії міжнародних стандартів ISO серії 9000. 2. Особливості системи управління якістю за новою версією стандарту ISO 9001. 3. Структура міжнародних стандартів ISO серії 9000.</p>	<p>2</p>	<p><b>Системи управління якістю відповідно міжнародним стандартам ISO серії 9000.</b> <b>Практичне заняття 3</b> 1. Вивчення змісту стандарту ДСТУ ISO 9000 2. Вивчення змісту стандарту ДСТУ ISO 9001 3. Вивчення принципів управління якістю</p>	<p>2</p>	<p>Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.</p>	<p>6</p>
<p><b>Тема 4. Розробка, впровадження та сертифікація систем управління якістю.</b> <b>Лекція 4.</b> 1. Розробка і впровадження систем управління якістю у</p>	<p>2</p>	<p><b>Розробка, впровадження та сертифікація систем управління якістю.</b> <b>Практичне заняття 4</b> 1. Вивчення вимог стандартів до системи управління якістю 2. Вивчення вимог стандартів до елементів</p>	<p>4</p>	<p>Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей</p>	<p>8</p>

відповідності міжнародними стандартами ISO серії 9000. 2. Аудит систем управління якістю. 3. Сертифікація систем управління якістю.	3	системи управління якістю 3. Вивчення структури документування системи управління якістю 4. Вивчення потреб і очікувань зацікавлених сторін.		та рефератів.	
<b>Всього по модулю 1</b>	<b>8</b>		<b>10</b>		<b>28</b>
<b>Модуль 2. Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000, загальне управління якістю, модель досконалості ЄФУЯ</b>					
<b>Тема 5. Інструменти контролю і управління якістю</b> <b>Лекція 5.</b> 1. Значення статистичних методів в управлінні якістю. 2. Сім «класичних» статистичних методів – основних інструментів контролю якості. 3. Сім «нових» інструментів управління якістю.	2	<b>Інструменти контролю і управління якістю</b> <b>Практичне заняття 5</b> 1. Використовуючи дані ситуаційного завдання побудуйте контрольну карту. Зробіть висновки. 2. Використовуючи дані ситуаційного завдання побудуйте Діаграму Парето. Зробіть висновки. 3. Використовуючи дані ситуаційного завдання побудуйте гістограму. Зробіть висновки.	2	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.	6
<b>Тема 6. Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000.</b> <b>Лекція 6.</b> 1. Системи екологічного менеджменту. 2. Системи управління гігієною та безпекою праці. 3. Менеджмент соціальної відповідальності. 4. Модель і принципи функціонування системи екологічного менеджменту.	2	<b>Системи управління на основі міжнародних стандартів споріднених з стандартами ISO серії 9000.</b> <b>Практичне заняття 6</b> 1. Вивчення змісту стандарту ISO 14001-2006 2. Основні елементи моделі екологічного менеджменту і сутність вимог стандарту за ними. 3. Вивчення термінології у сфері управління безпечністю харчових продуктів. 4. Вивчення змісту стандарту ISO 22000	4	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.	8
<b>Тема 7. Концепція загального (тотального) управління якістю (TQM)</b> <b>Лекція 7.</b> 1. Поняття загального (тотального) управління якістю	2	<b>Концепція загального (тотального) управління якістю (TQM)</b> <b>Практичне заняття 7</b> 1. Вивчення сутності методів і засобів концепції TQM. 2. Вивчення основних	2	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань,	6

(TQM). 2. Основні принципи, що лежать в основі TQM. 3. Основні стратегії TQM, методи і засоби концепції TQM.		стратегій TQM.		написання доповідей та рефератів.	
Тема 8. Модель ділової досконалості ЄФУЯ (EFQM). Нагороди за якість. <b>Лекція 8.</b> 1. Модель ділової досконалості EFQM. 2. Світова практика присудження нагород за якість. 3. Практика присудження нагород за якість в Україні.	2	<b>Модель ділової досконалості ЄФУЯ (EFQM). Нагороди за якість.</b> <b>Практичне заняття 8</b> 1. Зміст критеріїв і підкритеріїв можливостей відповідно до моделі ділової досконалості ЄФУЯ 2. Зміст критеріїв і підкритеріїв результатів відповідно до моделі ділової досконалості 3. Приклади переможців Національного конкурсу якості в Україні.	2	Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів.	6
<b>Всього по модулю II</b>	<b>8</b>		<b>10</b>		<b>26</b>
Разом	<b>16</b>		<b>20</b>		<b>54</b>

### Розділ 5. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

**Таблиця 5** – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (4 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять (4 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Підсумковий контроль (екзамен)	40
Разом	100

**Таблиця 6** – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни



## Розділ 6. Інформаційні джерела

### Основні

1. Лойко Д.П. Управління якістю. Навч. посібник / Д.П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр.- Львів: «Магнолія 2006», 2010.- 336 с.
2. Назаренко В.О. Управління якістю. (Модуль 2. Системи управління за міжнародними стандартами спорідненими зі стандартами ISO серії 9000, модель досконалості ЄФУЯ): курс лекцій.- Полтава: ПУЕТ, 2016. – 103 с.
3. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2008. – 31 с
4. ДСТУ ISO 9000-2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2016. – 31 с.
5. ДСТУ ISO 9001-2009. Системи управління якістю. Вимоги ( ISO9001:2008, IDT).- Київ: Держспоживстандарт України, 2010. - 32 с.
6. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги ( ISO 900:2015, IDT).- Київ: Держспоживстандарт України, 2016. - 32 с.
7. ДСТУ ISO 9004-2012. Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT).- Київ: Держспоживстандарт України, 2013. - 57 с.
8. ДСТУ ISO 19011:2012 Настанови щодо здійснення аудитів системи управління якістю і (або) екологічного керування (ISO19011:2011, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2012. - 24с.
9. Віткін Л.В. Системи управління якістю та системи екологічного керування: впровадження у світі та Україні / Л.В. Віткін, Л.М. Сухенко, В.Г. Польшмаков, М.М. Миленко // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2006. - №6. - С.43-52.
10. ДСТУ ISO/CD 26000:2009 - Системи управління соціальною відповідальністю. Вимоги. - Київ: Держспоживстандарт України, 2010. – 20 с.

### Додаткові

11. ДСТУ ISO 22000:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. (ISO 22000:2005, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2007. – 64 с.
12. ДСТУ ISO 22005:2009. Загальні принципи та основні вимоги для системного проектування та впровадження (ISO 22005:2007, IDT). - Київ: Держспоживстандарт України, 2010. - 35с.
13. Калита Т.П. Самооценка организаций в соответствии с Моделью совершенства EFQM. Матеріали семінару «Оцінка підприємств за Моделью досконалості EFQM / Т.П. Калита . - К: УАЯ, МЦ «ПРИРОСТ», 2011.- 57 с.
14. Назаренко В.О. Управління якістю (Модуль 1. Системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO серії 9000, їх виникнення і розвиток): курс лекцій.- Полтава: ПУЕТ, 2017. – 93 с.

## Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Банк тестів за курсом, які розміщені у програмній оболонці Open test.
2. Супровід лекцій за курсом з використанням Microsoft PowerPoint Presentation.
3. Назаренко В.О. Управління якістю: дистанційний курс // В.О. Назаренко [Електронний ресурс] : Головний центр дистанційного навчання Полтавський університет економіки і торгівлі. – Режим доступу: <http://www2.el.puet.edu.ua/zo/course/view.php?id=935>