



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Компонента освітньої програми – *вибіркова (3 кредити)*

Освітньо-професійна програма	Менеджмент організацій і адміністрування
Спеціальність	073 Менеджмент
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Мова навчання	українська
Профайл викладача (-ів)	Терлецька Юлія Олегівна, к.е.н., доцент http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-menedzhmentu-ekonomichnoyi-teo/kolektyv-kafedry/terletska-yuliya-olegivna
Контактний тел.	52-65-51
E-mail:	y.terlecka@chnu.edu.ua
Сторінка курсу в Moodle	https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1809
Консультації	Вівторок з 13.00 до 15.00

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Головним завданням вивчення управління якістю, як наукової дисципліни, є оволодіння сучасними теоретичними основами та практичними навичками системи менеджменту якості організації.

Важливість формування професійних компетентностей у майбутніх фахівців з менеджменту якості визначається специфікою їхніх професійних обов'язків, знань та розуміння системної організації процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів; реалізації на практиці принципів побудови та функціонування систем управління якістю, освоєння нормативно-правових, організаційних та економічних питань управління якістю товарів, продукції та послуг.

Мета навчальної дисципліни: сформувати у майбутніх фахівців комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики у галузі менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уявлення про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Основними перевагами, які надає вивчення дисципліни «Управління якістю» є інтегрування стратегії управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємством; здійснення економічних розрахунків щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності; застосування статистичних методів управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій; опис бізнес-процесів, що відбуваються в організації й побудова процесної моделі підприємства; розробка документації системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

МОДУЛЬ 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості	
Тема 1	Стандартизація терміно-логії в галузі управління якістю
Тема 2	Основні проблеми управління якістю
Тема 2	Міжнародний досвід управління якістю
Тема 4	Вітчизняний досвід управління якістю
Тема 5	Базова концепція загально-ного управління якістю
Тема 6	Системи управління якістю
МОДУЛЬ 2. Створення системи управління якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування	
Тема 7	Система якості в стандартах ISO серії 9000
Тема 8	Статистичні методи контролю якості
Тема 9	Сертифікація систем якості підприємства
Тема 10	Облік витрат на якість в умовах TQM
Тема 11	Аудит якості та премії якості

ФОРМИ, МЕТОДИ ТА ОСВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ

Під час навчальних занять використовуються традиційні та інтерактивні форми, методи та освітні технології навчання:

- лекція-візуалізація;
- семінар-дискусія;
- семінар-діалог;
- виконання індивідуальних науково-дослідних завдань;
- аналіз і рішення ситуативних професійних завдань;
- робота з тестами;
- робота в групах;
- проектна діяльність з використанням мультимедіа;
- ділові ігри;
- дистанційне навчання з використанням відповідних онлайн-платформ.

ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Види та форми контролю. Формами поточного контролю є усна чи письмова (тестування, експрес-опитування, рольовий тренінг, аналіз виробничих ситуацій, індивідуальні завдання) відповідь студента. Формами підсумкового контролю є залік.

Засоби оцінювання та демонстрування результатів навчання:

- фронтальне опитування;
- індивідуальне опитування;
- презентація результатів виконання індивідуальних завдань (творчих, розрахункових, аналітичних);
- реферати;
- есе;
- розв’язування практичних ситуацій;
- тестування;
- тематичні контрольні роботи;
- модульні контрольні роботи;
- підсумковий контроль – екзамен.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Дедлайни та перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, участь у конференції, студентській олімпіаді, лікарняний лист).

Здобувачі вищої освіти самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання. Обов’язковим є посилання на джерела інформації в разі використання ідей, розробок, тверджень.

Відвідування занять. Відвідування занять є обов'язковою умовою виконання навчального плану дисципліни. Форми навчання визначені затвердженням графіком освітнього процесу Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

Критеріями оцінювання є:

- при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання матеріалу; використання основної, додаткової літератури та інших джерел інформації; аналітичні міркування, уміння робити порівняння, висновки; уміння аналізувати теоретичні проблеми з урахуванням світової і вітчизняної практики;
- при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання, аргументованість і логіка викладання матеріалу, використання літературних джерел, прикладів та фактичного матеріалу тощо; цілісність, системність, логічність, уміння формулювати висновки; акуратність оформлення письмової роботи.

ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- ✓ «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivets_koho-natsionalnoho-universytetu.pdf
- ✓ «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» https://www.chnu.edu.ua/media/n5nbzwgb/polozhennia-chnu-pro-plahi_at-2023plusdodatky-31102023.pdf

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Основні

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч.посіб. Чернівці: ПБКФ "Технодрук", 2017.174 с.
2. Бутко М. П. Менеджмент якості в умовах поглиблення інтеграції. Ніжин: «Аспект-Поліграф», 2015. 288 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник. К.: КНЕУ, 2012. 167 с.
4. 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. 205 с.
5. Ігнатієва І.А. Менеджмент якості: підручник. К.: Каравела, 2018. 480 с.
6. Клівець П.Г. Стратегія управління якістю: навч.посібник. К.: Академвидав, 2014. 320 с.
7. Костюченко М.П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. К.: Кондор, 2019. 392 с.
8. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю.К.: КНТЕУ,2015.216 с.
9. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. К.:ЦУЛ,2017.368 с.
10. Панченко М.О. Управління якістю:теорія та практика: навч. посібник. К.:ЦНЛ,2018. 228 с.
11. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання, КОО, 2012. 471 с.
12. Шуляр Р.В. Управління якістю: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Львів: Львівська політехніка, 2015. 160 с.

Допоміжні

1. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги». URL : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013.
2. ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю» URL: http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu_iso_9001-2009_sistemi_upravlinnya_yakistyu_vimogi.
3. ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління» URL: http://www.kachestvo.ru/raz_4_standart/ISO_19011_2012.pdf.
4. Бочарова, О. В. HACCP і системи управління безпечністю харчової продукції: підручник / Бочарова Оксана Володимирівна ; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : Атлант, 2019. 376 с.
5. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Проект. <http://www.dstu.gov.ua/quality/zak-pol2.html>
6. Савіцький А. В. Взаємозв'язок принципів та підходів побудови системи управління якістю продукції підприємства у підвищенні її конкурентоспроможності. Вісник ЧТЕІ КНТЕУ. 2014. №3(55). С.123-130.
7. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000–2001. – [Чинний від 2001-01-10]. URL: <http://www.zntu.edu.ua/base/i2/iff/k3/ukr/welding/guide/iso/iso9000.htm>.
8. Комарницький І.Ф., Терлецька Ю.О. Антикризове управління підприємством: теорія та практика: навч. посіб. 3-є вид., без змін. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2015. 248 с.
9. Терлецька Ю.О. Вплив життєвого циклу суб'єкта господарювання на його конкурентоспроможність. Детермінанти конкурентоспроможності соціально-економічних систем: монографія /за заг. ред. проф. Галушки З.І. Чернівці: ЧНУ, 2015. С.75-89. (304 с.)
10. Терлецька Ю.О., Бачинська Ю.О., Марчук В.І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств олійно-жирового комплексу в умовах невизначеності зовнішнього середовища. Економіка та суспільство. Вип. № 14. 2018. С.533-538
11. Терлецька Ю.О. Використання інноваційних технологій у процесі удосконалення якості продукції на підприємстві. Молодий вчений. Вип. № 3(55). 2018. С.712-715.
12. Терлецька Ю.О. Потенціал підприємства як базис його сталого розвитку. *Сталий розвиток соціально-економічних систем в умовах глобалізаційних процесів*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (30 березня 2020 р. м.Київ). К., 2020. С.40-43.
13. Терлецька Ю.О. Управління якістю/ *Менеджмент і адміністрування: підручник для магістрів* / Колектив авторів: д.е.н., проф. Галушка З.І., д.е.н., доц. Антохов А.А., к.е.н., доц. Запухляк В.М та ін. Чернівці: ЧНУ. 2021.437 с.
14. Терлецька Ю.О., Кравчук А.Ю. Управління якістю продукції у системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Молодий вчений*. 2022. №1 (101). С.242-245.
15. Терлецька Ю.О. Клієнтоорієнтованість як чинник формування рівня зрілості системи менеджменту підприємства. *Молодий вчений*. 2022. №7 (107). С.101-104.
16. Терлецька Ю.О. Вплив управлінських інновацій на ефективність функціонування підприємства. *Молодий вчений*. 2023. №1 (113). С.175-178.
17. Терлецька Ю.О., Дячук І.О. Забезпечення конкурентних переваг підприємства шляхом підвищення рівня якості продукції. *Світ наукових досліджень*: матеріали міжнародної мультидисциплінарної наукової конференції. Випуск 16. (16-17 лютого 2023 р. м.Переворськ, Польща)), 2023. С.69-71.

18. Терлецька Ю.О. Управління бізнес-процесами як чинник оптимізації операційної діяльності підприємства. *Інвестиції: практика та досвід*. № 2. 2024. С.115-119.
19. Терлецька Ю.О., Лозовський Л.А. Концепція ощадливого виробництва: цільові орієнтири та практичний досвід імплементації. *Science of XXI century: development, main theories and achievements: collection of scientific papers «SCIENTIA» with Proceedings of the V International Scientific and Theoretical Conference*, January 26, 2024. Helsinki, Republic of Finland: International Center of Scientific Research. С.97-100

Офіційні сайти органів державного управління України:

1. Державна служба статистики України – <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Кабінет Міністрів України – [http:// www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
3. Міністерство економіки України – <http://www.me.gov.ua>
4. Міністерство фінансів України – <http://www.minfin.gov.ua>

Офіційні сайти науково-дослідних інститутів і центрів, пошукових систем:

1. База українського законодавства в Інтернет – www.lawukraine.com
2. Інститут глобальних стратегій – www.igls.com.ua
3. Інформаційний сервер про Україну – www.uazone.net
4. Консорціум економічних досліджень – www.eurasia.org/eerc/kyiv/EERC
5. Український центр економічних і політичних досліджень ім. О. Разумкова – www.ucps.org

Офіційні сайти наукових і електронних бібліотек:

1. Електронна бібліотека – www.lib.com.ua
2. Наукова бібліотека Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича – <http://library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua>

Детальна інформація щодо навчальної дисципліни «Управління якістю» висвітлена у робочій програмі (<https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1809>)