

**ПрАТ «ВНЗ «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ»**

Придунайська філія



***СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(ВИБІРКОВОЇ)
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»***

Спеціальність **D3 Менеджмент**

Освітній рівень: **перший (бакалаврський) рівень**

Освітня програма: **Менеджмент**

МАУП 2025

Загальна інформація про навчальну дисципліну

Назва навчальної дисципліни	Управління якістю
Шифр та назва спеціальності	D3 «Менеджмент»
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	вибіркова
Кількість кредитів і годин	3 кредити / 90 год. Лекції: 16 Семінарські заняття: 14 Самостійна робота студентів: 60
Терміни вивчення дисципліни	6 семестр
Мова викладання	українська
Вид підсумкового контролю	залік
Сторінка дисципліни на сайті	https://drive.google.com/file/d/1qABJSv3h7aYYuwV1hUVmN8rEGr7IkrAD/view?usp=sharing

Загальна інформація про викладача. Контактна інформація.

Мірошніченко Олексій Володимирович	
Науковий ступінь	Кандидат економічних наук
Вчене звання	Доцент
Посада	Доцент кафедри економіки та менеджменту
Дисципліни, які викладає НПП	Мікроекономіка HR-менеджмент Операційний менеджмент Основи наукових досліджень в менеджменті
Напрями наукових досліджень	Соціокультурні аспекти сучасного менеджменту; історична пам'ять та національна ідентичність як ресурси соціально-відповідального бізнесу; HR-менеджмент та мовна політика в організаціях; методологія наукових досліджень в умовах цифровізації та воєнних викликів.
Посилання на реєстри ідентифікаторів для науковців	Гугл Академія https://scholar.google.com/citations?user=f_m_u7EatP4C&hl=ru ORCID: https://orcid.org/0009-0002-4404-2766
Контактна інформація викладача:	
E-mail:	menedzmentuk@gmail.com
Контактний тел.	+380677445957
Телефон кафедри	+380677445957
Портфоліо викладача на сайті кафедри/Інституту/Академії	https://izmail.maup.com.ua/assets/files/miroshnichenko-portfolio.pdf

Анотація курсу. Дисципліна «Управління якістю» спрямована на вивчення сучасних концепцій, методів та інструментів забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Курс охоплює еволюцію підходів до якості (від контролю до TQM), вивчення міжнародних стандартів серії ISO 9000, а також опанування практичних інструментів статистичного контролю та поліпшення процесів. Студенти дізнаються, як якість трансформується з технічної характеристики у стратегічний актив організації, що дозволяє мінімізувати втрати та підвищувати лояльність клієнтів.

Предметом вивчення дисципліни є система методів, засобів та заходів, спрямованих на встановлення, забезпечення та підтримання належного рівня якості на всіх етапах життєвого циклу продукції або послуги.

Метою викладання дисципліни є формування у майбутніх менеджерів системного розуміння категорії «якість» та оволодіння професійними компетенціями щодо створення, впровадження та постійного вдосконалення систем менеджменту якості (СМЯ) в сучасних організаціях.

Основними завданнями дисципліни є засвоєння методології загального управління якістю (Total Quality Management); вивчення принципів стандартизації та сертифікації; опанування інструментарію аналізу дефектів та причин їх виникнення (діаграма Ісікави, діаграма Парето тощо). Курс передбачає розвиток навичок аудиту процесів та формування орієнтованої на якість корпоративної культури, де кожен співробітник несе відповідальність за кінцевий результат.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти повинен:

знати:

- термінологію та еволюційні етапи розвитку менеджменту якості;
- основні вимоги міжнародних стандартів ISO 9001:2015;
- філософію та принципи TQM (Total Quality Management);
- сім класичних інструментів контролю якості та концепцію Six Sigma;
- порядок проведення сертифікації продукції та систем якості.

вміти:

- застосовувати статистичні методи для аналізу стабільності виробничих та сервісних процесів;
- ідентифікувати «вузькі місця» у діяльності підприємства та пропонувати заходи щодо їх усунення;
- розробляти елементи документації системи менеджменту якості (настанови, процедури, інструкції);
- використовувати цикл Демінга (PDCA) для постійного вдосконалення управлінських рішень

Пререквізити. Вивчення курсу базується на знаннях та компетенціях, отриманих під час опанування таких обов'язкових дисциплін як «Менеджмент» у частині розуміння функцій управління та організаційних структур; «Статистика» для використання методів збору та обробки кількісних даних при контролі якості; «Економіка підприємства» для оцінки витрат на забезпечення якості та ефективності впровадження СМЯ; «Маркетинг» у розрізі дослідження споживчих очікувань та вимог до продукту

Постреквізити. Отримані знання з управління якістю стануть фундаментом для вивчення наступних обов'язкових дисциплін, як «Операційний менеджмент» у

частині операційного контролю та проектування процесів; «Основи управління бізнесом» для формування цілісної моделі ефективного підприємства; «Стратегічне управління підприємством» де якість виступає ключовим фактором довгострокової конкурентної переваги. Компетенції курсу також будуть використані під час проходження переддипломної практики та виконання кваліфікаційної роботи бакалавра.

Зміст навчальної дисципліни

№	Назва теми	Методи навчання/методи оцінювання
Тема 1	Концептуальні засади управління якістю та еволюція підходів до менеджменту якості	Методи навчання: - побудова діаграм Парето, Ісікави та контрольних карт для діагностики процесів; - моделювання системних помилок та їхнього впливу на якість продукції; - відпрацювання алгоритму безперервного вдосконалення управлінських рішень; - розбір практик впровадження систем TQM та Lean на провідних підприємствах. Методи оцінювання - оцінювання якості побудови та інтерпретації графічних інструментів контролю; - проєктний контроль: захист фрагментів документації СМЯ (карт процесів, інструкцій) та чек-листів аудиту; - тестовий контроль: перевірка знань стандартів ISO 9001 та базових концепцій якості на навчальній платформі; - аналітичний контроль: оцінка здатності студента розраховувати витрати на якість та обґрунтовувати заходи з її покращення.
Тема 2	Загальне управління якістю (TQM)	
Тема 3	Міжнародна стандартизація систем менеджменту якості	
Тема 4	Процесний підхід та цикл Демінга як основа безперервного вдосконалення	
Тема 5	Класичні інструменти контролю та аналізу якості	
Тема 6	Кваліметрія та методи оцінювання витрат на забезпечення якості	
Тема 7	Статистичні методи управління процесами та концепція «Шість сигм»	
Тема 8	Сертифікація продукції та систем якості. Державна політика у сфері технічного регулювання	
Модульна контрольна робота		
Форма контролю залік		

Технічне обладнання та програмне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу передбачає використання спеціалізованих навчальних аудиторій та бібліотечних фондів. Для візуалізації навчального матеріалу під час лекційних та семінарських занять застосовується мультимедійне обладнання (проектор, комп'ютер). Виконання практичних завдань та поглиблене вивчення окремих тем забезпечується доступом до мережі Інтернет через безкоштовне Wi-Fi покриття.

Форми та методи контролю

Система оцінювання знань здобувачів включає поточний та підсумковий (семестровий) контроль у формі заліку.

Поточне оцінювання здійснюється систематично під час практичних занять з метою перевірки рівня засвоєння теоретичних основ менеджменту якості, сформованості навичок статистичного аналізу процесів, а також уміння

застосовувати спеціалізовані цифрові інструменти для моніторингу та поліпшення показників якості.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю.

Участь студентів у навчальному процесі реалізується через усні виступи, презентації аналітичних досліджень щодо ефективності систем менеджменту якості (СМЯ) на реальних підприємствах, доповіді за результатами розбору кейсів (наприклад, досвід впровадження Lean чи Six Sigma), а також активну участь у командних фахових дискусіях. Письмова складова роботи охоплює виконання контрольних і тестових завдань на знання стандартів ISO 9001, розробку робочих інструкцій та карт процесів, а також підготовку аналітичних записок за результатами внутрішніх аудитів.

Методи поточного контролю:

Методичний інструментарій контролю поєднує усні форми (співбесіди, захист індивідуальних проєктів) та письмові види робіт (побудова діаграм Парето та Ісікави, розрахункові завдання з кваліметрії та оцінки витрат на якість). Оцінювання також базується на спостереженні за активністю здобувачів під час вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних із виявленням причин дефектів, перевірці презентацій за результатами впровадження циклу PDCA та проведенні тестування за ключовими методологічними блоками курсу.

Система оцінювання та вимоги.

Таблиця розподілу балів, які отримують здобувачі вищої освіти*

Теми	Поточний контроль знань						Підсумковий контроль		Загальна кількість балів
	Семінар 1 (Тема 1,2)	Семінар 2 (Тема 3,4)	Семінар 3 (Тема 5)	Семінар 4 (Тема 6)	Семінар 5 (Тема 7)	Семінар 6 (Тема 8)	Модульна контрольна робота	Залік**	
Робота на семінарському занятті	6	6	6	6	6	6	20	20*	100
Самостійна робота	4	4	4	4	4	4			

*Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Критерії та порядок оцінювання

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів здійснюється відповідно до чинного Положення про оцінювання у закладі вищої освіти.

Модульний контроль проводиться на завершальному занятті кожного змістового блоку у формі письмового тестування.

При оцінюванні модульного тесту враховуються обсяг і правильність виконання завдань:

- оцінка «відмінно» (A) виставляється за правильне виконання всіх завдань (або більше 90% всіх завдань);
- оцінка «добре» (B) виставляється за виконання 80% всіх завдань;
- оцінка «добре» (C) виставляється за виконання 70% всіх завдань;
- оцінка «задовільно» (D) виставляється за правильне виконання 60% запропонованих завдань;
- оцінка «задовільно» (E) виставляється, якщо правильно виконано більше 50% запропонованих завдань;
- оцінка «незадовільно» (FX) виставляється, якщо виконано менше 50% завдань.
- Неявка на модульний тест - 0 балів.

Вищезазначені оцінки перетворюються на рейтингові бали таким чином:

«A» - 18-20 балів;

«B» - 16-17 балів;

«C» - 14-15 балів;

«D» - 12-13 балів.

«E» - 10-11 балів;

«FX» - менше 10 балів.

Підсумкова семестрове оцінювання з дисципліни «Управління якістю» є обов'язковою формою оцінювання результатів навчання студентів. Воно проводиться у терміни, визначені навчальним планом, і охоплює обсяг матеріалу, визначений програмою курсу.

Підсумкове оцінювання проводиться у формі тесту. До семестрового оцінювання допускається студент, який виконав усі необхідні роботи.

Підсумкова оцінка виставляється на основі результатів навчання студента протягом семестру. Оцінка студента складається з балів, накопичених за результатами поточного оцінювання, та заохочувальних балів.

Студенти, які виконали всі необхідні завдання і отримали оцінку 60 балів або вище, отримують оцінку, що відповідає отриманій оцінці, без додаткового тестування.

Для студентів, які виконали всі необхідні завдання, але отримали оцінку нижче 60 балів, а також для тих, хто бажає поліпшити свій бал (результат), викладач проводить підсумкову роботу у формі тесту під час останнього запланованого заняття з дисципліни в навчальному семестрі.

Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності. До додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності відносять участь здобувачів у роботі наукових конференцій, наукових гуртків здобувачів і проблемних груп, підготовці публікацій, участь у Всеукраїнських олімпіадах і конкурсах та Міжнародних конкурсах тощо понад обсяги завдань, які встановлені відповідною робочою програмою навчальної дисципліни.

За рішенням кафедри здобувачам освіти, які брали участь у науково-дослідній роботі та виконували певні види додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності, можуть присуджуватися заохочувальні (бонусні) бали за визначену освітню компоненту.

Оцінка самостійної роботи

Загальна кількість балів, отриманих студентом за виконання самостійної роботи, є одним із складових академічної успішності з дисципліни. Самостійна робота з кожної теми, відповідно до програми курсу, оцінюється в діапазоні від 0 до 4 балів за допомогою стандартизованих та узагальнених критеріїв оцінювання знань.

Шкала оцінювання виконання самостійної роботи (індивідуальних завдань) критерії оцінювання.

Максимально можлива оцінка самостійної роботи (індивідуальні завдання)	Рівень виконання			
	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
4	4	3	2	0-1

Форми оцінювання включають: поточне оцінювання практичної роботи; поточне оцінювання засвоєння знань на основі усних відповідей, доповідей, презентацій та інших форм участі під час практичних (семінарських) занять; індивідуальні або групові проекти, що вимагають розвитку практичних навичок і компетентностей (опціональний формат); вирішення ситуаційних завдань; підготовка резюме з самостійно вивчених тем; тестування; підготовка проектів статей, тез конференцій та інших публікацій; інші форми, що забезпечують всебічне засвоєння навчальної програми та сприяють поступовому розвитку навичок для ефективної самостійної професійної (практичної, наукової та теоретичної) діяльності на високому рівні.

Для оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти впродовж семестру застосовується 100-бальна, національна та шкала ЄКТС оцінювання

Шкала підсумкового оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82 – 89	B	добре	
75 – 81	C	задовільно	
68 – 74	D		
60 – 67	E		
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Політика навчальної дисципліни базується на принципах системного підходу, орієнтації на результат та безперервного вдосконалення, що відображає фундаментальну філософію менеджменту якості. Оскільки курс передбачає опанування практичних інструментів статистичного контролю, відвідування практичних занять є критично важливим для формування навичок аналізу процесів та ідентифікації причин дефектів. Студенти повинні дотримуватися встановлених термінів виконання проектних завдань, оскільки своєчасність є однією з ключових характеристик якості управлінської діяльності.

Академічна доброчесність є неухитною вимогою при розробці карт процесів, робочих інструкцій та проведенні індивідуальних досліджень; використання сторонніх джерел або допомоги штучного інтелекту для генерації ідей чи візуалізації даних допускається лише за умови критичного осмислення та посилення на першоджерела. Під час аудиторної роботи заохочується активність, конструктивна критика та командна взаємодія, що дозволяє моделювати реальні умови роботи груп якості (Quality Circles).

Етична поведінка та повага до думок інших учасників освітнього процесу є обов'язковими, оскільки культура якості в організації починається з персональної відповідальності та взаємоповаги. Комунікація з викладачем щодо роз'яснення складних методик або апеляції результатів оцінювання відбувається через офіційні цифрові канали у межах робочого графіка, підтримуючи високі стандарти ділового спілкування та організаційної культури.

Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
2. Закон України «Про стандартизацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
3. ДСТУ EN ISO 9000:2022 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (EN ISO 9000:2015, IDT; ISO 9000:2015, IDT)
4. ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT)
5. 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. – 205с.
6. Оробчук М. Г. Управління якістю : Навчальний посібник. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2019. – 280 с.
7. Основи стандартизації, сертифікації і метрології: Курс лекцій / І.В. Калинич, І.Пічкач. - Ужгород: ПГФК ДВНЗ «УжНУ», 2022. - 75с.
8. Стандартизація, сертифікація і метрологія [Текст] : навч. посібник. – Кривий Ріг : [ДонНУЕТ], 2023. – 90 с.

Допоміжна література

1. Аксьонова Л. І. Результативність системи управління якістю в аспекті завдань внутрішнього аудиту// Стандартизація, сертифікація, якість. - 2020.- №4. – С. 8 – 10.
2. Головенко Т. М., Шовкомуд О. В. Основи стандартизації та управління якістю виробів легкої промисловості : електронний посібник. уцьк : НТУ, 2021.
3. Денисюк, О. Г., & Майданович, В. В. Управління якістю продукції підприємства: теоретичні аспекти та принципи застосування. Економіка, управління та адміністрування, 2023. (1(103), 26–35. [https://doi.org/10.26642/ema-2023-1\(103\)-26-35](https://doi.org/10.26642/ema-2023-1(103)-26-35)

4. Ельгувірі, Х. Роль принципів управління якістю в господарській діяльності підприємства. Вчені записки Університету «КРОК». 2020. (1 (57), 112–124. <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2020-57-112-124>.
5. 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.
6. Кропивна А. В., Бондаренко Г. С., Кропивний В. М. Стандартизація : навч. посіб. [Електронне видання]. Кропивницький : ЦНТУ, 2021. 307 с.
7. Турчак І. О. Принципи управління якістю й асортиментом у менеджменті поставок промислового підприємства. Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 8. С. 32–36.

Електронні ресурси

1. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») — офіційний ресурс з актуальними реєстрами ДСТУ та ISO в Україні. URL: <https://uas.gov.ua/>
2. International Organization for Standardization (ISO) — офіційний сайт міжнародної організації зі стандартизації (розділ ISO 9000). URL: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
3. American Society for Quality (ASQ) — світовий ресурс з доступом до бази знань щодо Lean, Six Sigma та інструментів якості. URL: <https://asq.org/>
4. Національний портал з якості — платформа для обміну досвідом фахівців з менеджменту якості та аудиторів. URL: <http://quality.ua/>