СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Системи та інструменти менеджменту якості»

Ступінь освіти	Бакалавр
Спеціальність	073 Менеджмент
Освітня програма	«Менеджмент»
Тривалість викладання	1 чверть
Кількість кредитів	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Заняття:	
лекції	4 години
практичні	3 години
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:
https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650

Кафедра, що викладає Менеджменту

Консультації: за окремим розкладом, оприлюдненим на сторінці кафедри

Викладач:
Іванова Марина Іллівна
професор, доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту
Персональна сторінка:
https://is.gd/rGvwmz

E-пошта:
ivanova.m.i@nmu.one

1. Анотація до курсу

Дисципліна «**Системи та інструменти менеджменту якості**» вивчає теоретичні та прикладні засади забезпечення та управління якістю продукції й процесів у діяльності підприємства. Курс розкриває сутність категорії якості, її взаємозв'язок із надійністю, цінністю та вартістю продукції, визначає предмет, завдання та роль управління якістю в системі менеджменту організації. У межах дисципліни розглядаються загальні функції управління якістю — планування, організація, координація, регулювання, контроль, облік і аналіз процесів забезпечення якості, а також механізм управління якістю продукції.

Особлива увага приділяється методам контролю якості, аналізу дефектів і причин їх виникнення, застосуванню статистичних методів контролю, профілактиці браку та оцінюванню показників якості як основи формування споживчої цінності продукції й конкурентоспроможності підприємства. Стратегічні аспекти курсу охоплюють міжнародні стандарти управління якістю, принципи загального управління якістю (TQM), державну політику у сфері якості в Україні, а також аналіз економічної ефективності функціонування системи якості, визначення витрат на якість і їх вплив на результати діяльності підприємства.

.

1. Мета та завдання курсу

Мета дисципліни – формування у студентів комплексу знань щодо базових принципів побудови та функціонування систем менеджменту якості, методів та інструментів менеджменту якості в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики у сфері менеджменту якості, довести необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури.

Завдання курсу:

– надати здобувачам вищої освіти знання щодо сутності, принципів і функцій управління якістю в системі менеджменту підприємства;

– сформувати розуміння категорії якості, її взаємозв’язку з надійністю, цінністю та конкурентоспроможністю продукції;

– навчити застосовувати методи планування, організації, координації та регулювання процесів забезпечення якості;

– сформувати навички використання методів контролю якості, аналізу дефектів і причин їх виникнення, а також статистичних методів контролю;

– ознайомити з міжнародними стандартами управління якістю та принципами загального управління якістю (TQM);

– розвинути здатність оцінювати показники якості продукції та їх вплив на результати діяльності підприємства;

– сформувати вміння аналізувати витрати на якість і обґрунтовувати управлінські рішення щодо підвищення ефективності та конкурентоспроможності діяльності підприємства..

2. Результати навчання:

Дисциплінарні результати навчання:

– розуміти сутність поняття якості, її характеристики, критерії та роль у забезпеченні конкурентоспроможності комерційної організації та її продукції; встановлювати взаємозв’язок між якістю і надійністю продукції; аналізувати поняття якості, цінності та вартості; здійснювати планування процесів управління якістю;

– організовувати, координувати та регулювати діяльність комерційної організації із забезпечення якості; описувати й застосовувати механізм управління якістю продукції;

– вміти організовувати систему контролю якості продукції та профілактики браку; застосовувати методи контролю якості, знати методи аналізу дефектів і пояснювати їхні причини; використовувати статистичні методи контролю якості для оцінювання стабільності процесів; пояснювати сутність і види споживчої цінності продукції та відповідні показники; характеризувати показники якості продукції та їх призначення; аналізувати вплив рівня якості на конкурентоспроможність підприємства та обґрунтовувати напрями її підвищення;

– знати структуру та призначення міжнародних стандартів ISO; пояснювати принципи, інструменти та ефективність системи загального управління якістю TQM; аналізувати державну політику управління якістю в Україні та визначати її вплив на розвиток систем забезпечення якості в комерційних організаціях, аналізувати економічні показники ефективності функціонування системи якості, визначати та класифікувати витрати на якість.

3. Структура курсу

Вид заняття	**Внесок в загальну оцінку, відсоток**
ЛЕКЦІЇ	
Тема 1. Введення в курс «Системи та інструменти менеджменту якості»	
1.1 Предмет і задачі курсу	
1.2 Сутність поняття «якість»	
1.3 Якість і надійність	
1.4 Якість, цінність та вартість	
Тема 2. Загальні функції управління якістю продукції	
2.1 Планування процесу управління якістю	
2.2 Організація, координація і регулювання процесу управління якістю	
2.3 Механізм управління якістю	
Тема 3. Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	
3.1 Організація контролю якості продукції і профілактики браку	
3.2 Методи контролю якості, аналізу дефектів і їхніх причин	
3.3 Статистичні методи контролю якості	
Тема 4. Показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей	
4.1 Цінність продукції: сутність, види, показники	
4.2 Показники якості продукції	
4.3 Вплив якості на конкурентоспроможність підприємства	

Тема 5. Системи управління якістю	
5.1 Міжнародні стандарти сімейства ISO	
5.2 Загальне управління якістю – система TQM	
5.3 Державна політика управління якістю в Україні	
Тема 6. Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	
6.1 Основні витрати на якість	
6.2 Визначення витрат на якість	
6.3 Взаємозв'язок якості та конкурентоспроможності продукції	
Поточна лекційна контрольна робота (за темами 1–4)	**75**
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ	
1 Введення в курс «Системи та інструменти менеджменту якості»	
2 Загальні функції управління якістю продукції	
3 Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	
4 Показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей	
5. Системи управління якістю	
6 Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	
Загальна кількість годин практичних занять	**25**
Загальна кількість	**100**

4. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: ґаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до системи Moodle та застосунків Microsoft Office, зокрема MS Teams; інстальований на ПК та /або мобільних ґаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Office365.

5. Система оцінювання та вимоги

5.1. **Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти** за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

Загальні критерії досягнення результатів навчання відповідають описам 6-го кваліфікаційного рівня НРК.

5.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати **підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни **на підставі поточного оцінювання знань** за умови, що набрана кількість балів за поточною успішністю складатиме не менше 60 балів. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Теоретична частина оцінюється за результатами складання поточної лекційної контрольної роботи (за темами 1–6), яка містить 30 тестових закритих запитань з однією правильною відповіддю. Правильна відповідь тестового завдання оцінюється в 1 бал. Загалом за поточною лекційною контрольною роботою можна отримати **максимум 30** балів (див. таблицю розділу 3), тобто 30 % від оцінки за дисципліну.

Практична частина оцінюється за результатами практичних занять, самостійної роботи та розв'язання індивідуального розрахункового завдання. В загальній оцінці за освітній компонент максимально можна набрати **70 балів** (див. таблицю розділу 3), тобто 70% від оцінки за дисципліну: практична робота **48 балів**, самостійна робота **10 балів,** індивідуальне розрахункове завдання **12 балів.**

Загалом за шістьма практичними заняттями можна отримати **максимум 48 балів (6 практичних занять по 8 балів)**. Форма проведення практичного заняття передбачає обговорення теоретичних питань та розв'язання практичних кейсів. Практичні роботи оцінюються комплексно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей. Обговорення питань, участь у дискусії, розв'язанні кейсів максимально оцінюється у **8 балів**:

7–8 балів: активна, ініціативна участь у дебатах і дискусіях; демонстрація глибокого володіння навчальним матеріалом; аргументовані відповіді з посиланням на авторитетні джерела; критичний аналіз та пропозиції власних рішень; активне слухання та реагування на думки інших учасників; успішне та повне розв'язання практичних кейсів із поясненням рішень і висновків;

5–6 балів: активна участь у дискусії; переважно правильні аргументовані відповіді, інколи без посилань на джерела; демонстрація достатнього володіння навчальним матеріалом; уважне слухання інших учасників; здатність робити висновки під час обговорення; розв'язання практичних кейсів частково правильне, з незначними помилками або неповним обґрунтуванням;

3–4 бали: помірна або обмежена участь у дискусії; відповіді частково аргументовані, з помилками; володіння матеріалом поверхневе; потребує підказок викладача для аргументації; активне слухання обмежене; розв'язання кейсів неповне або із суттєвими помилками;

1–2 бали: мінімальна участь у дискусії; короткі відповіді лише на запитання викладача; часткове розуміння навчального матеріалу; відсутність самостійних висновків; розв'язання кейсів фрагментарне або неправильне.

Самостійна робота передбачає **візуалізацію 5 об'єктів в таблицях та рисунках**, що включає систематизацію інформації шляхом подання головних положень в стислому, структурованому та схематичному вигляді. За самостійну роботу здобувач максимально може отримати **10 балів**. Візуалізація кожного об'єкта максимально оцінюється у **2 бали:**

2 бали – **структурно-логічна схема** (блок-схема, граф-схема, логічний ланцюг (послідовність процесів), логічний ланцюги із встановленням зворотних зв'язків, циклічна схема, схема «частина – ціле», радіальна схема);

2 бали – **таблиця** (графічна форма представлення кількісних показників або текстового матеріалу в максимально лаконічній, ущільненій формі);

2 бали – **фрейм** (структура даних для представлення стереотипної ситуації зорового сприймання);

2 бали – **логіко-смислова модель**, яка дозволяє одночасно побачити всю тему в цілому і кожен її елемент окремо; здійснити порівняльну характеристику двох явищ, подій, встановити причинно-наслідковий зв'язок, виявити основну проблему і знайти її рішення;

2 бали − **ментальна-карта**, як графічне відображення процесів багатомірного мислення; це зручна техніка для представлення процесу мислення або структурування інформації.

1 бал – візуалізація частково відображає тему, містить не всі ключові поняття, є окремі змістові помилки або неточності, структура інформації недостатньо зрозуміла, окремі елементи подані нечітко або потребують доопрацювання.

Індивідуальне розрахункове завдання передбачає аналіз використання експертного методу оцінки рівня якості продукції. За виконання індивідуального розрахункового завдання здобувач максимально може отримати **12 балів**:

11–12 балів – повне та системне виконання завдання; коректно визначено коефіцієнти вагомості показників якості на основі ранжованих рядів експертів; правильно розраховано коефіцієнт конкордації; розрахунки виконані без помилок, використані відповідні формули; дані узагальнені в таблицях; зроблено обґрунтований висновок щодо погодженості думок експертів; оформлення відповідає вимогам.

9–10 балів – достатнє виконання завдання; коефіцієнти вагомості та коефіцієнт конкордації розраховані, можливі окремі неточності у проміжних обчисленнях; висновки переважно аргументовані; таблиці оформлені коректно, можливі незначні недоліки в оформленні.

7–8 балів – часткове виконання завдання; коефіцієнти вагомості або коефіцієнт конкордації визначені з помилками чи не повністю; є недоліки у застосуванні формул; висновки недостатньо обґрунтовані; структура роботи частково порушена; таблиці подані не повністю.

4–6 балів – обмежене виконання завдання; значна частина розрахунків пропущена або виконана некоректно; коефіцієнт конкордації визначено неправильно або без обґрунтування; висновки слабко аргументовані; оформлення неструктуроване.

1–3 бали – робота виконана формально; більшість розрахунків відсутні або неправильні; коефіцієнти вагомості та коефіцієнт конкордації не визначені або визначені некоректно; висновки не обґрунтовані; оформлення не відповідає вимогам.

Отримані бали за теоретичну частину, практичні заняття, самостійну роботу та індивідуальне розрахункове завдання і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати **100 балів**.

5.3. Якщо здобувач вищої освіти за поточною успішністю набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку, він має складати **залік** під час тижня контрольних заходів. Залік передбачає комплексне оцінювання рівня сформованості результатів навчання з дисципліни через виконання комплексної контрольної роботи.

Залік є письмовим і відбувається згідно з прийнятим в університеті форматом навчання в дистанційній формі (на платформі Moodle). Складання заліку передбачає тестування з теоретичної та практичної частин курсу та проводиться на платформі Moodle. Кожне тестове завдання має закриту форму з одиничною правильною відповіддю. Загальна кількість тестових питань 100, кожне з яких оцінюється в 1 бал (максимально разом 100 балів).

Загальна оцінка виконання залікової комплексної роботи визначається так:

Сума балів	Результати виконання роботи
	Оцінка
90–100	«відмінно»
74–89	«добре»
60–73	«задовільно»
0–59	«незадовільно»

Максимально за залік здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Для уточнення оцінки, як з ініціативи викладача, так і з ініціативи здобувача після або під час письмового заліку можливе проведення співбесіди.

6. Політика курсу

6.1. Політика щодо академічної доброчесності. Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується Кодексом академічної доброчесності НТУ «ДП» https://surl.li/rvagvu та Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату НТУ «ДП» https://surl.li/qiszsz

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація, залучення до виконання завдань третіх осіб), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

6.2. Комунікаційна політика. Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану корпоративну університетську пошту.

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

6.3. Політика щодо перескладання. Поточні контрольні роботи можуть бути виконані не у встановлені терміні тільки в разі наявності у здобувача вищої освіти поважних причин (наприклад, лікарняний). Перескладання поточних контрольних робіт не передбачено.

Перескладання заліку відбувається в разі раніше отриманої незадовільної оцінки у терміни, встановлені наказом по університету. Перескладання заліку задля підвищення оцінки неприпустиме (за виключенням випадків, передбачених Положенням про організацію освітнього процесу в НТУ «ДП»).

6.4. Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може опротестувати виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

6.5. Участь в анкетуванні. Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на університетські поштові скриньки та/або іншими каналами з'язку. Заповнення анкет є важливою складовою навчальної активності здобувача, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «**Системи та інструменти менеджменту якості**».

7. Рекомендовані джерела інформації

1. Аксьонова Л.І. Результативність системи управління якістю в аспекті завдань внутрішнього аудиту. Стандартизація. Сертифікація. Якість. 2020. № 4. С. 8–10.

2. Вербівська Л.В. Функціональне значення сертифікації, стандартизації та управління якістю продукції в сучасних бізнес-процесах. *Економіка та суспільство*. 2023. №54. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-78

3. Драгнєва Н.І., Добрівська М.В. Сучасні тенденції формування систем управління якістю. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2023. Том 8. № 4. С. 244–249. DOI: https://doi.org/10.36887/2415-8453-2023-4-40

4. ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT) https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=79941

5. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013

6. Закон України «Про стандартизацію». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text

7. Іванова М., Міро І. Мотивація персоналу до креативності як фактор забезпечення конкурентоспроможності, інноваційності та адаптаційної спроможності підприємства. Economic bulletin of Cherkasy State Technological

University. 2024. Vol. 25. Issue 2(73). P. 110–120. DOI: 10.24025/2306-4420.73(2).2024.321788

8. Іванова М., Прохоренко Є., Лящевська Н. Управління асортиментом та екотрендами як фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства для дотримання цілей сталого розвитку. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки.* 2025. Том 26. Випуск 2(75). С. 90–100. https://doi.org/10.24025/2306-4420.75(2).2025.334244

9. Іванова М.І., Кают О.В., Усатенко О.В., Загорудько В.Л. Управління якістю продукції як необхідна складова забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. 2023. 1(29). С. 109–120. https://doi.org/10.58252/2078-1628-2023-1(29)-011

10. Іванова М.І., Саннікова С.Ф., Трифонова О.В., Усатенко О.В., Швець Л.В. Мотивація персоналу міжнародних проєктів для забезпечення конкурентоспроможності підприємства з використанням статистичних та економетричних методів. *Бізнес Інформ*. 2024. №5. С. 345–356. https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-5-345-356

11. Костюченко М.П., Ляшок Я.О., Подкопаєв С.В., Кіпко О.Е. Основи управління якістю (теоретико-методологічні аспекти): навчальний посібник для студентів технічних спеціальностей; за ред. М.П. Костюченка. Покровськ: ДВНЗ «ДонНТУ», 2017. – 447 с.

12. Кузьома В.В., Павлюк С.І. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 252–258. https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-252-258

13. Лозова Т.М. Сучасні аспекти управління якістю товарів. *Підприємництво і торгівля*. 2023. №35. С. 30–38. https://doi.org/10.32782/2522-1256-2023-35-04

14. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.

15. Непран А.В., Воронкова А.А., Чуйко Н.В. Використання статистичних методів в управлінні якістю продукції. *Problems and perspectives of entrepreneurship development*. 2023. № 30. С. 96–105. DOI: https://doi.org/10.30977/PPB.2226-8820.2023.30.96

16. Радченко О.П., Подлісняк І.С. Актуальні аспекти управління якістю у контексті поглиблення інтеграційних та глобалізаційних процесів. Економіка. Фінанси. Право. 2020. № 11. С. 11–14 .

17. Руденко В.П., Соларьов О.О. Управління якістю аграрних підприємств на основі міжнародних підходів. Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія «Механізація та автоматизація виробничих процесів». 2023. Вип. №2 (52). С. 59–64. DOI https://doi.org/10.32782/msnau.2023.2.9.

18. Смєсова В., Іванова М., Пилипенко Г., Безугла Л. Якість туристичних послуг як основа розвитку міжнародного туризму. Адаптивне

управління: теорія і практика. Серія «Економіка». 2023. Випуск 16(32). https://doi.org/10.33296/2707-0654-16(32)-14.

19. Томашук І.В. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2022. №2. С. 123–141. DOI: 10.37128/2411-4413-2022-2-9

20. Турчак І.О. Принципи управління якістю й асортиментом у менеджменті поставок промислового підприємства. Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 8. С. 32–36.