

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Системи та інструменти менеджменту якості»



Галузь знань	07 Управління і адміністрування
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Освітня програма	073 Менеджмент
Статус	Вибіркова (фахова)
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Форма підсумкового контролю	Диференційований залік
Термін викладання	6-й семестр, 12 чверть
Заняття:	5 годин на тиждень
Лекції	3 години на тиждень
Практичні	2 години на тиждень
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – група_«Системи та інструменти менеджменту якості»_Іванова М.І.

Інформація про викладачів:



Іванова Марина Іллівна (лекції та практичні),
професор, доктор економічних наук

Персональна сторінка:

<https://mvs.nmu.org.ua/ua/teachers/Ivanova/>

E-mail:

ivanova.m.i@nmu.one

1. Анотація до курсу

Вивчення дисципліни «Системи та інструменти менеджменту якості» дозволить новій генерації менеджерів побудувати політику в сфері якості – загальні наміри й напрям діяльності організації в області якості, офіційно сформульовані керівництвом та погоджені із загальною політикою організації, що забезпечує основу для постановки цілей в сфері якості. Менеджмент якості спрямований на виконання вимог до якості. Під управлінням якістю будемо розуміти методи й види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання вимог щодо якості. Управління як процес

містить у собі три елементи: суб'єкт управління (персонал підприємства), об'єкт управління (виробничий процес) і механізм управління.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладення навчальної дисципліни «Системи та інструменти менеджменту якості» є 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.

3. Завдання курсу:

- ознайомити здобувачів вищої освіти із загальними функціями управління якістю продукції;
- розглянути основи контролю, обліку і аналізу процесів управління якістю;
- вивчити показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей;
- сформувати навички з використання систем управління якістю;
- вміти аналізувати економічні показники ефективності використання системи якості.

4. Результати навчання:

– розуміти предмет, завдання та призначення курсу; розкривати сутність поняття якості, її характеристики, критерії та роль у забезпеченні конкурентоспроможності; встановлювати взаємозв'язок між якістю і надійністю продукції; аналізувати співвідношення понять якість, цінність та вартість; здійснювати планування процесів управління якістю; організовувати, координувати та регулювати діяльність із забезпечення якості; описувати й застосовувати механізм управління якістю продукції

– вміти організовувати систему контролю якості продукції та профілактики браку; застосовувати методи контролю якості, здійснювати аналіз дефектів і визначати 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 сімейства 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 на

підприємствах, аналізувати економічні показники ефективності функціонування системи якості, визначати та класифікувати витрати на якість

5. Структура курсу

Тематика занять	Вид занять	Ресурси
Тема 1. Введення в курс «Системи та інструменти менеджменту якості»	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650 Презентація
1.1 Предмет і задачі курсу		
1.2 Сутність поняття «якість»		
1.3 Якість і надійність		
1.4 Якість, цінність та вартість		
1 Введення в курс «Системи та інструменти менеджменту якості»	Практичні заняття	Кейс «Визначення коефіцієнта вагомості показників якості експертним методом»
Тема 2. Загальні функції управління якістю продукції	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650 Презентація
2.1 Планування процесу управління якістю		
2.2 Організація, координація і регулювання процесу управління якістю		
2.3 Механізм управління якістю		
2 Загальні функції управління якістю продукції	Практичні заняття	Кейс «Визначення коефіцієнта вагомості показників якості експертним методом»
Тема 3. Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650 Презентація
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		
3 Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	Практичні заняття	Кейс «Визначення економічного ефекту від підвищення якості продукції»
Тема 4. Показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650

4.1 Цінність продукції: сутність, види, показники		Презентація
4.2 Показники якості продукції		
4.3 Вплив якості на конкурентоспроможність підприємства		
4 Показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей	Практичні заняття	Кейс «Визначення економічного ефекту від підвищення якості продукції»
Тема 5. Системи управління якістю	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650 Презентація
5.1 Міжнародні стандарти сімейства ISO		
5.2 Загальне управління якістю – система TQM		
5.3 Державна політика управління якістю в Україні		
5. Системи управління якістю	Практичні заняття	Кейс «Облік і аналіз витрат на якість продукції»
Тема 6. Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650 Презентація
6.1 Основні витрати на якість		
6.2 Визначення витрат на якість		
6.3 Взаємозв'язок якості та конкурентоспроможності продукції		
6 Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	Практичні заняття	Кейс «Облік і аналіз витрат на якість продукції»
Захист виконаних завдань та закріплення навичок щодо менеджменту якості	Самостійна робота	Тести і відкриті запитання
Підведення підсумків роботи за семестр, оголошення оцінок	Модульний контроль	Тести і відкриті запитання

6. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом.

Активованій аккаунт університетської пошти (student.i.p@nmu.one) на Microsoft Office365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного гаджету до платформ Teams та Moodle Microsoft Office 365.

Інстальований на ПК та мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

7. Система оцінювання та вимоги

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

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
0-59	незадовільно

7.2. Здобувач вищої освіти може отримати підсумкову оцінку з дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за результатами участі у обговоренні лекційного матеріалу (всього 30 балів) та оцінок за роботу на практичних заняттях (60 балів), а також підготованої контрольної роботи у вигляді презентації (10 балів). Максимально за поточною успішністю здобувач може отримати 100 балів.

На кожній лекції буде поставлене питання з теми, яка розглядається. Студенти у письмовій формі мають дати відповідь невеликого обсягу у вільному стилі, яка відображатиме погляди автора на питання, що розглядається.

5 балів: наявність однієї-двох тез та аргументів на їх користь, логічного взаємозв'язку між тезами та аргументами, правильна мова викладення, наявність висновку.

4 бали: наявність однієї-двох тез та аргументів на їхню користь, незначні помилки логічного характеру між наведеною тезою та аргументами, незначні помилки у мові викладення, наявність висновку.

3 бали: відсутність ключової тези, або невідповідність аргументів висунутим тезам, наявність орфографічних та/або граматичних помилок.

2 бали: відсутність ключових тез, відсутність переконливих аргументів на користь тез, значна кількість орфографічних та/або граматичних помилок.

1 бал: неструктурованість роботи, відсутність тез та аргументів, велика кількість орфографічних та/або граматичних помилок.

У підсумку за розв'язання кейсу можна отримати максимально 10 балів, додавши такі складові:

Ідентифіковано проблему, якій присвячено кейс – **2 бали;**

Описано проблему (пояснено її сутність, негативні наслідки) – **2 бали;**

Наведені аргументи, на які можна послатися під час вирішення проблеми – **2 бали;**

Зроблено висновок та знайдено рішення проблеми кейсу на основі

змістовних аргументів, пов'язаних із посиланням на отримані теоретичні знання – **4 бали**.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент має право виконувати підсумкову комплексну контрольну роботу за дисципліною, яка містить завдання, що охоплюють дисциплінарні результати навчання.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Підсумковий контроль за дисципліною відбувається письмово шляхом надання відповідей на питання у формі тестів, відкритих питань, кейсів. Кількість балів за кожне питання наведена у екзаменаційних білетах. Відповіді на питання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями. Максимальна кількість балів за підсумкову контрольну роботу: 100
--	---

7.3. Критерії оцінювання тестів та відкритих письмових та усних контрольних питань:

1 правильна відповідь тесту оцінюється у 3 бали.

Відкрите питання – 1 правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому:

5 балів – відповідність еталону, наведення прикладів, доповнення еталону інформацією з додаткової літератури з посиланням на неї, правильна мова викладення матеріалу.

4 бали – відповідність еталону, правильна мова викладення матеріалу.

3 бали – відповідність еталону, помилки в граматиці та/або орфографії, мовленні.

2 бали – зміст відповіді має стосунок до предмету запитання, проте не відповідає еталону, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння відповіді або викривляють зміст повідомлення.

1 бал – наявність відповіді, яка не відповідає еталону, та/або не має стосунку до предмету запитання, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

8. Політика курсу

8.1. 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 можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується

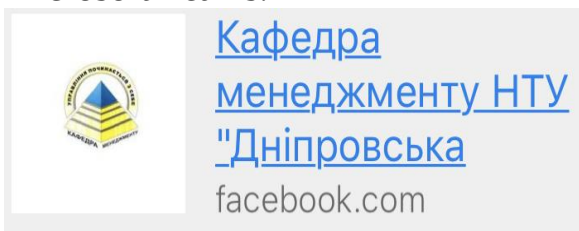
положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка». http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

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

8.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.



Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедри менеджменту у Facebook.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у додатку Microsoft Moodle (www.do.nmu.org.ua).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи в Teams.

8.3. Політика щодо перескладання.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

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

8.5. Участь в анкетуванні. Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни.

9. Методи навчання

Під час *лекцій та практичних занять* будуть застосовані такі методи навчання:

Пояснення. Тлумачення понять, явищ, принципів, термінів тощо, переважно під час викладання нового матеріалу.

Інструктаж. Надання алгоритму дій для виконання поставленого завдання.

Діалог. За допомогою запитань викладач мотивуватиме здобувачів вищої освіти до відтворення набутих знань, формування самостійних висновків і узагальнень на основі засвоєного матеріалу.

Навчальна дискусія, дебати. Це обговорення важливого питання, обмін думками між здобувачами вищої освіти та/або викладачем, спрямовані не лише на засвоєння нових знань, а й на створення емоційно насиченої атмосфери, яка б сприяла глибокому проникненню в істину.

Ілюстрування. Застосування презентацій, відео та іншого медіа-контенту для підкріплення матеріалу, який пояснюється, обговорюється або завдань, які виконуються.

Самостійне спостереження (навчання, дослідження). Це безпосереднє самостійне сприймання явищ дійсності у процесі навчання.

Письмові та усні контрольні завдання. Самостійна концентрація та відтворення отриманих знань та навичок в умовах обмеженого часу та джерел інформації.

Кейси. Пошук проблемної ситуації реальної діяльності підприємства, через яку спостерігається негативний ефект, та обґрунтування оригінального її рішення, спираючись на відомі факти або необхідність отримання додаткової інформації.

Аналіз. Сутність його полягає у вивченні предметів чи явищ за окремими ознаками і відношеннями, у поділі на елементи, осмисленні зв'язків між ними.

Синтез. Полягає в уявному або практичному поєднанні виокремлених під час аналізу елементів або властивостей предмета в єдине ціле.

Порівняння. За його допомогою встановлюють спільні і відмінні ознаки предметів і явищ.

Узагальнення. Цей метод передбачає перехід від одиничного до загального, від менш загального до більш загального шляхом абстрагування від специфічного і виявлення притаманних явищам загальних ознак (властивостей, відношень тощо) при осмисленні понять, суджень, теорій.

Конкретизації. Допомагає перейти від безпосередніх вражень до розуміння сутності того, що вивчається: результати конкретизації постають у формі прикладів, схем, моделей тощо.

Для заохочення шерінгу ідеями та вільного мовлення в умовах навчання один в одного використовуються методи:

Виступ. Питання навколо певної тем обговорюється у групах і потім оприлюднюється з подальшою дискусією.

10. Ресурси і література

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](https://doi.org/10.24025/2306-4420.75(2).2025.334244)
9. Іванова М.І., Каут 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](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., Подлісник 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. Смісова 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](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.