

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет управління фінансами та бізнесу
Кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом

Затверджено

на засіданні кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом факультету управління фінансами та бізнесу

Львівського національного університету імені Івана Франка

(протокол № 1 від 28.08. 2023 р.)

Завідувач кафедри _____

Ганна КОМАРНИЦЬКА



Силабус з навчальної дисципліни

**«Стандартизація, сертифікація та управління якістю»,
що викладається в межах ОПП «Публічного адміністрування і
управління бізнесом» першого (бакалаврського) рівня вищої
освіти для здобувачів з спеціальності 281 «Публічне управління
та адміністрування»**

(денна форма навчання)

Львів 2023

Назва дисципліни	Стандартизація, сертифікація та управління якістю
Адреса викладання дисципліни	Вул. Коперника, 3
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет управління фінансами та бізнесу, Кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Галузь знань: 28 «Публічне управління та адміністрування», Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»
Викладачі дисципліни	Маліновська Ольга Ярославівна, к.е.н., доцент, доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом
Контактна інформація викладачів	olha.malinovska@lnu.edu.ua https://financial.lnu.edu.ua/employee/malinovska-olha-yaroslavivna вул. Коперника, 3, ауд. 502.
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Факультет управління фінансами та бізнесу, кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом, ауд. 502 Консультації в день проведення лекцій/семінарських занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.
Сторінка курсу	https://financial.lnu.edu.ua/department/publicnoho-administruvannya-ta-upravlinnya-biznesom
Інформація про дисципліну	Дисципліна “Стандартизація, сертифікація та управління якістю” є нормативною дисципліною для освітньої програми Публічне адміністрування та управління бізнесом, яка викладається в 4 семестрі в обсязі 4 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Коротка анотація дисципліни	Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб формувати сучасне системне мислення та комплекс спеціальних вмінь, практичних знань і навичок у галузі системи якості та сертифікації. Тому у курсі представлено як огляд теоретичних основ та теоретико-методологічних засад системи якості стандартизації та сертифікації; принципів побудови та функціонування системи управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо системи якості та сертифікації; формування системи спеціальних знань здобувачів вищої освіти та вивчення засад теорії та методології системи якості та сертифікації.
Мета та цілі дисципліни	Метою вивчення навчальної дисципліни “Стандартизація, сертифікація та управління якістю” є формування системи спеціальних знань здобувачів вищої освіти та вивчення засад теорії та методології системи якості стандартизації та сертифікації; принципів побудови та функціонування системи якості в публічному управлінні та адмініструванні; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо системи якості в публічному управлінні.
Література для вивчення дисципліни	Основні джерела: 1. Безродна С.М. Управління якістю : Навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей ВНЗ – Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

2. Величко О. М., Кучерук В.Ю., Гордієнко Т.Б. Основи стандартизації та сертифікації : підручник. - Херсон : Олді-плюс, 2018 – С. 302-304.
3. Кузнецова І.О., Карпенко Ю.В. Управління якістю : навч. посібник. – Харків : ПромАрт, 2018. – 264 с.
4. Романенко В.І., Деркач І.Ю. "Сертифікація продукції: навчальний посібник". Київ: Центр учбової літератури, 2018.
5. Стойко І.І. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. – Тернопіль, ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. – 212 с.

Додаткова література:

6. Амосов О. Ю. Теоретико-методологічні особливості розвитку менеджменту якості продукції підприємств АПК / О. Ю. Амосов // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства. Серія «Економічні науки». Випуск 98. – Харків: ХНТУСГ, 2010. – С. 3-7.
7. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О. І. Момот: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
8. Лойко Д. П. Управління якістю: навч. посіб. / [Д. П. Лойко, О. В. Вотченнікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр]. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.
9. Менеджмент якості: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 7.050201 усіх форм навчання) / Укл. В. В. Ляшенко. – Краматорськ: ДДМА, 2007. – 88 с.
10. Царенко О. М. Управління якістю агропромислової продукції / О. М. Царенко, В. П. Руденко: навч. посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2006. – 431 с.
11. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с.
12. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
13. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
14. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
15. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
16. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
17. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
18. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
19. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
20. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
21. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 1. Перевірка.
22. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
23. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. — Ч. 3 Управління програмами перевірок.

24. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
25. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
26. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
27. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.
28. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови.
29. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови щодо послуг.
30. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.
31. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
32. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
33. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
34. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
35. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.
36. ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.
37. ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості.

Ресурси інтернету:

1. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua
2. Урядовий портал: www.kmu.gov.ua
3. Верховна Рада України: www.rada.gov.ua
4. Радник. Український юридичний портал: <http://radnuk.info>
5. Державне управління справами: <http://www.dus.gov.ua>
6. <http://www.kmu.gov.ua/> - веб-сайт Кабінету Міністрів України.
7. [http:// www.minfin.gov.ua](http://www.minfin.gov.ua) - Міністерство фінансів України.
8. Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http:// www.auc.org.ua](http://www.auc.org.ua)
9. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http:// www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
10. Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http:// www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
11. [http:// www.nssmc.gov.ua](http://www.nssmc.gov.ua) - Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку.

	<p>12. http:// www.ukrstat. gov.ua - Державна служба статистики України.</p> <p>13. http:// www.liga.net - Ліга Бізнес Інформ</p> <p>14. http:// www.nau.kiev.ua - Нормативні акти України</p> <p>15. http:// www.library.univ.kiev.ua/ukr/res/resour.php3 – Бібліотеки в Україні.</p> <p>16. http://www.nbuv.gov.ua. – Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського</p> <p>17. http://www.nbuv.gov.ua/portal/libukr.html – Бібліотеки та науково-інформаційні центри України</p> <p>18. http://uk.wikipedia.org – вільна енциклопедія</p>
Обсяг курсу	Обсяг курсу – 120 годин, аудиторних занять 48 годин, з них 32 години лекцій, 16 години семінарських занять та 72 годин самостійної роботи.
Очікувані результати навчання	<p>В результаті вивчення навчальної дисципліни у студента мають бути сформовані наступні компетентності:</p> <p>Інтегральна компетентність: Здатність розв`язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.</p> <p>Загальні компетентності: ЗК2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК4. Здатність бути критичним і самокритичним. ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. ЗК6. Здатність працювати в команді. ЗК7. Здатність планувати та управляти часом. ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності)</p> <p>Фахові компетентності: СК1. Здатність до соціальної взаємодії, співробітництва й розв'язання конфліктів. СК2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів. СК3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки. СК5. Здатність використовувати систему електронного документообігу. СК6. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій. СК7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.</p>

	<p>СК8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.</p> <p>СК9. Здатність впроваджувати інноваційні технології.</p> <p>СК10. Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>СК11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>СК12. Здатність проводити моніторинг та діагностику проблем на різних рівнях адміністративного управління, інтерпретувати отримані результати та формувати управлінські рішення.</p> <p>СК13. Здатність синтезувати управлінські рішення у сфері публічного адміністрування та бізнес-адміністрування в умовах повної та неповної інформації.</p> <p>СК14. Здатність збирати та аналізувати дані щодо сучасних інформаційних та комунікаційних технологій, робити висновки і прогнози про можливість їх використання на різних рівнях публічного адміністрування та бізнес-адміністрування.</p> <p>СК15. Здатність аналізувати та оцінювати соціальні процеси, розглядати суспільні явища в конкретних історичних умовах та здійснення професійної діяльності.</p> <p>Програмні результати навчання, які отримуються студентами після вивчення навчальної дисципліни:</p> <p>ПРН5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>ПРН11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.</p> <p>ПРН14. Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.</p> <p>ПРН15. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.</p> <p>ПРН17. Демонструвати навички обґрунтування власного твердження щодо дієвих способів, методів, публічного адміністрування в умовах неповної інформації.</p> <p>ПРН21. Вміння застосовувати інструменти оцінювання ресурсного забезпечення, ризиків та ефективності заходів щодо впровадження оптимальних форм і методів діяльності органів публічного адміністрування, бізнес-структур, здійснювати техніко-економічне обґрунтування інноваційних проектів.</p>
Ключові слова	Стандартизація, сертифікація, управління якістю, системи управління якістю, система номенклатури, показники якості продукції, структура базових стандартів, стандарти ISO
Формат курсу	Очний
	Проведення лекцій, семінарських робіт та консультації для кращого розуміння тем
Теми	<p>Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю</p> <p>Тема 2. Основні проблеми системи якості та сертифікації</p> <p>Тема 3. Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації</p> <p>Тема 4. Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації</p>

	<p>Тема 5. Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації</p> <p>Тема 6. Системи управління якістю</p> <p>Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000</p> <p>Тема 8. Статистичні методи контролю якості</p> <p>Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)</p> <p>Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства</p> <p>Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація</p> <p>Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM</p> <p>Тема 13. Аудит якості та премії якості</p>		
Підсумковий контроль, форма	Екзамен у кінці семестру		
Пререквізити	Вивченню курсу передують такі навчальні дисципліни: «Організація та управління корпоративним сектором», «Теорія і практика публічного управління», «Міжнародна економіка», «Мікроекономіка».		
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	При читанні лекцій використовується мультимедійна презентація. Семінарські заняття проводяться з використанням інтерактивних форм і методів навчання (ситуаційні вправи, робота в парах, малих групах, рольові ігри та ін.).		
Необхідне обладнання	Мультимедійні засоби, ПК, онлайн-засоби, платформа Microsoft Teams.		
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	№ з/п	Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів	Максимальна кількість балів
	1. Бали поточної успішності за участь у семінарських заняттях		
	Критерії оцінювання		5 балів
		«5» – студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.	5
		«4» – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.	4
	«3» – студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.	3	

	«2» – студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.	2
	«1» – студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.	1
	«0» – студент взагалі не володіє навчальним матеріалом.	0
	Максимальна кількість балів за участь у семінарських заняттях	40 балів
2. Самостійна робота студентів (СРС)		
	Критерії оцінювання	2 бали
	Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому семестровому контролі.	2
3. Індивідуальна науково-дослідна робота студента (ІНДР)		
	Критерії оцінювання	5 балів
	робота виконана та захищена згідно графіка, з поясненнями та висновками і в повному обсязі	5
	робота захищена, але виконана частково, з порушенням термінів або вимог	4
	робота не захищена та виконана частково, з порушенням термінів або вимог	3
	робота не захищена та виконана з порушення методичних рекомендацій	1-2
	робота не виконана	0
4. Додаткові бали		
	Критерії оцінювання	3 бали
	Нарахування додаткових балів відбувається за написання тез доповідей / участь у діяльності наукового гуртка /участь у наукових семінарах та круглих столах /участь у заходах неформальної освіти (за отримання сертифікатів про проходження навчання на різних освітніх платформах (Coursera, Prometheus тощо)	3
	Максимальна кількість балів за поточний контроль	50 балів
5. Екзамен		

Критерії оцінювання	50 балів
<p>Кожен екзаменаційний білет складається із завдань трьох рівнів складності.</p> <p>1. Перший рівень (завдання 1) – завдання із вибором відповіді – тестові завдання (10 завдань по 0,5 балів максимум).</p> <p>Завдання з вибором відповіді вважається виконаним правильно, якщо в картці тестування записана правильна відповідь.</p>	5 балів максимум
<p>2. Другий рівень (завдання 2) – завдання з короткою відповіддю (5 завдань по 5 бали максимум).</p> <p>Завдання з короткою відповіддю вважається виконаним правильно, якщо студент дав вірні визначення, посилення, тлумачення, короткі коментарі.</p>	25 балів максимум
<p>3. Третій рівень (завдання 3) – завдання з розгорнутою відповіддю (повне обґрунтування відповіді)</p> <p>В цих завданнях треба зробити послідовні, логічні пояснення, необхідні посилення, вказати факти, з яких випливає те чи інше твердження. Якщо потрібно, то слід проілюструвати думки схемами, графіками, таблицями.</p>	20 балів максимум
Поточний та підсумковий контроль	РАЗОМ – 100 балів

Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнень на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

Питання до екзамену	1. Місце процесу управління системою якості та сертифікації в системі менеджменту організації.
----------------------------	--

2. Значення системи якості та сертифікації на рівні держави та суб'єктів господарювання.
3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.
4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
5. Сутність і складові менеджменту якості.
6. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
7. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
9. Сучасні принципи менеджменту якості.
10. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
11. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
16. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
17. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
19. «Гуру якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
20. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
21. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
22. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
23. Поняття та види контролю якості.
24. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
25. Характеристика методів управління якістю.
26. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
27. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
28. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
29. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
30. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
31. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
32. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
33. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
34. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.

35. Сучасна концепція управління витратами на якість.
36. Класифікація витрат на якість.
37. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
38. Методи аналізу витрат на якість.
39. Класифікація показників якості продукції.
40. Характеристика одиничних показників якості.
41. Порядок та методи оцінювання рівня якості продукції.
42. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
43. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
44. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
45. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
46. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
47. Сутність і призначення премій якості.
48. Японська премія за якість Е. Демінга.
49. Американська нагорода в області якості ім. М. Болдріджа.
50. Європейська нагорода за якість.
51. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
52. Об'єкти та види стандартизації.
53. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
54. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
55. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
56. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
57. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
58. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
59. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
60. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
61. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ІСО 9001:2001.
62. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
63. Зміст етапів створення системи якості.
64. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
65. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
66. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
67. Настанови (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
68. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
69. Протоколи якості та сфера їх застосування.
70. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
71. Поняття, види та об'єкти сертифікації.
72. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
73. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
74. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
75. Поняття, призначення та види аудиту якості.

	<p>76. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.</p> <p>77. Поняття якості, характеристика її показників</p> <p>78. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва</p> <p>79. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.</p> <p>80. Основні чинники підвищення якості продукції в сільському господарстві.</p>
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

СХЕМА КУРСУ

Тиждень	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)	Література.	Завдання, год	Термін виконання
1	<p>Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.</p> <p>1. Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності»</p> <p>2. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007.</p> <p>3. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.</p>	Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	<p>Література: [1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua.</p> <p>Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua.</p> <p>Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua</p> <p>Урядовий портал: www.kmu.gov.ua</p> <p>Верховна Рада України: www.rada.gov.ua</p> <p>Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua</p> <p>Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.rada.gov.ua</p> <p>Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.rada.gov.ua</p> <p>http://eup.ua.</p>	Лекція-2 год Семінарське заняття-1 год Самостійна робота-5 год	Згідно розкладу
2	<p>Тема 2. Основні проблеми системи якості та сертифікації.</p> <p>1. Проблема якості продукції на сучасному етапі.</p> <p>2. Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства.</p> <p>3. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).</p>	Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	<p>Література: [1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua.</p> <p>Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua.</p> <p>Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua</p> <p>Урядовий портал: www.kmu.gov.ua</p> <p>Верховна Рада України: www.rada.gov.ua</p> <p>Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua</p> <p>Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р.</p>	Лекція-2 год Семінарське заняття-1 год Самостійна робота-5 год	Згідно розкладу

			[Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua .		
3	<p>Тема 3. Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації.</p> <p>1.Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування;</p> <p>2.Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення</p> <p>3.Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.</p>	Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література:[1,2,3,4,5] Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua . Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua . Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua .	Лекція-2год Семінарське заняття-2год Самостійна робота-6год	Згідно розкладу
4	<p>Тема 4. Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації.</p> <p>1.Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.</p> <p>2.Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації.</p> <p>3.Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.</p>	Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література:[1,2,3,4,5] Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua . Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua . Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua .	Лекція-4год Семінарське заняття-2год Самостійна робота-5год	Згідно розкладу
5	Тема 5. Базова концепція загального управління	Лекція, семінарське	Література:[1,2,3,4,5]	Лекція-4год	Згідно розкладу

	<p>системою якості та сертифікації.</p> <p>1. Основні елементи стратегії TQM.</p> <p>2. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю.</p> <p>3. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.</p>	<p>заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота,</p>	<p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua. Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua.</p>	<p>Семінарське заняття-2год</p> <p>Самостійна робота-6год</p>	
6	<p>Тема 6. Системи управління якістю.</p> <p>1. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.</p> <p>2. Принципи та функції системи управління якістю продукції. Комплексні системи управління якістю продукції.</p> <p>3. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю.</p> <p>4. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.</p>	<p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p> <p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p>	<p>Література: [1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua. Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua.</p>	<p>Лекція-2год</p> <p>Семінарське заняття-1год</p> <p>Самостійна робота-6год</p>	<p>Згідно розкладу</p>
7	<p>Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.</p> <p>1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.</p> <p>2. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з</p>	<p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p>	<p>Література: [1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua. Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua</p>	<p>Лекція-2год</p> <p>Семінарське заняття-1год</p> <p>Самостійна робота-6год</p>	<p>Згідно розкладу</p>

	<p>впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.</p> <p>3. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000.</p> <p>4.Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.</p>		<p>Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua</p> <p>Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.rada.gov.ua</p> <p>Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua</p> <p>http://eup.ua.</p> <p>Державний комітет України з питань регуляторної політики та підприємництва: http://www.dkrp.gov.ua/control/uk/index. – Науково-освітній портал “Економіка і управління на підприємстві” http://eup.ua.</p>		
8	<p>Тема 8. Статистичні методи контролю якості.</p> <p>1.Сутність статистичних методів контролю якості.</p> <p>2.Порядок збирання інформації.</p> <p>3.Статистичний ряд і його характеристики.</p> <p>4.Вивчення статистичних методів контролю якості.</p>	<p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p>	<p>Література:[1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua.</p> <p>Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua.</p> <p>Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua</p> <p>Урядовий портал: www.kmu.gov.ua</p> <p>Верховна Рада України: www.rada.gov.ua</p> <p>Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua</p> <p>Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.rada.gov.ua</p> <p>Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua</p> <p>http://eup.ua.</p>	<p>Лекція-2год</p> <p>Семінарське заняття-1год</p> <p>Самостійна робота-6год</p>	<p>Згідно розкладу</p>
9	<p>Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD).</p> <p>1.Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.</p> <p>2.Вимоги споживача залежно від профілю якості.</p> <p>3.Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.</p>	<p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p>	<p>Література:[1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua.</p> <p>Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua.</p> <p>Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua</p> <p>Урядовий портал: www.kmu.gov.ua</p> <p>Верховна Рада України: www.rada.gov.ua</p> <p>Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua</p>	<p>Лекція-2год</p> <p>Семінарське заняття-1год</p> <p>Самостійна робота-6год</p>	<p>Згідно розкладу</p>

	4.Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.		Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua .		
10	<p>Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.</p> <p>1.Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.</p> <p>2.Етапи проведення сертифікації системи якості.</p> <p>3.Реєстр систем якості, його структура та функції.</p> <p>4.Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.</p>	Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література:[1,2,3,4,5] Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua . Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua . Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua .	Лекція-2год Семінарське заняття-1год Самостійна робота-6год	Згідно розкладу
	<p>Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.</p> <p>1.Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.</p> <p>2. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.</p> <p>3.Окупність витрат на якість.</p> <p>4.Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.</p>	Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література:[1,2,3,4,5] Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua . Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua .	Лекція-2год Семінарське заняття-1год Самостійна робота-5год	Згідно розкладу

<p>Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.</p> <p>1.Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. 2.Основні задачі вимірювання витрат на якість. 3.Витрати на відповідність, їх структура. 4.Витрати на контроль. 5.Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.</p>	<p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота,</p>	<p>Література:[1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua. Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua.</p>	<p>Лекція-2год Семінарське заняття-1год Самостійна робота-5год</p>	<p>Згідно розкладу</p>
<p>Тема 13. Аудит якості та премії якості.</p> <p>1.Причини мотивації проведення оцінки якості. 2.Характеристика типів аудиторських перевірок якості.. 3.Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. 4 Методика самооцінки підприємств за критеріями національних премій з якості та критеріями</p>	<p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p> <p>Лекція, семінарське заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота</p>	<p>Література:[1,2,3,4,5]</p> <p>Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua. Сайт Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua Урядовий портал: www.kmu.gov.ua Верховна Рада України: www.rada.gov.ua Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.auc.org.ua Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http:// www.rada.gov.ua Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rada.gov.ua http://eup.ua.</p>	<p>Лекція-4год Семінарське заняття-1год Самостійна робота-5год</p>	<p>Згідно розкладу</p>
			<p>120 год.</p>	