

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ім. В.В. ДОКУЧАЄВА

Кафедра прикладної економіки і міжнародних економічних відносин

 **ЗАТВЕРДЖУЮ**
Перший проректор

_____ 2020р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю

(шифр і назва навчальної дисципліни)

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

(шифр і назва спеціальності)

Освітньо-професійна програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

(шифр і назва програми)

Спеціалізація _____

(назва спеціалізації)

Факультет менеджменту і економіки

(назва факультету)

Харків – 2020/21

Робоча програма Управління якістю

(назва навчальної дисципліни)

для здобувачів галузі знань 07 «Управління та адміністрування»,

спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»,

освітньо-професійної програми «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

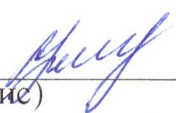
„26” „08”, 2020 р. 20 с.

Розробники: Лещенко Л.О., ст. викладач, кандидат економічних наук

Робочу програму затверджено на засіданні кафедри прикладної економіки і міжнародних економічних відносин

Протокол від “26” серпня _____ 2020 р. № 1.

Завідувач кафедри кафедри прикладної економіки і міжнародних економічних відносин

“26” „серпень” 2020р.
(підпис) 

Ломовських Л.О.
(ініціали та прізвище)

Схвалено методичною комісією факультету
менеджменту та економіки

Протокол від “27” серпня _____ 2020 р. № 2

“27” „08” 2020 р.
Голова _____ (підпис) _____ (ініціали та прізвище)
 (Філімонов Ю.П.)

© Л.О. Лещенко, 2020 р.

© ХНАУ, 2020 р.

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» (шифр і назва)	Обов'язкова	
Модулів – 3	Спеціальність (шифр і назва) 076 «Підприємництво торгівля та біржова діяльність» Освітньо-професійна програма (шифр і назва)	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		1-й	1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 самостійної роботи здобувача – 6	Освітній рівень «Підприємництво торгівля та біржова діяльність»	14год	6год
		Практичні, семінарські	
		14год	8год
		Лабораторні	
		год	год
		Самостійна робота	
		26год	96год
		Індивідуальні завдання 8год	
		Вид контролю	
		іспит	

2.Мета і завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- вивчення термінології з управління якістю;
- оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни;
- вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
- створення та впровадження систем якості товарів;

- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів;

- правила розробки систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;

- опанування економічних проблем якості.

Предметом дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідних міжнародним стандартам серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

У результаті вивчення курсу студенти повинні **знати**:

- значення та етапи формування управління якістю, роль управління якістю в системі загального менеджменту;

- класичні та нові методи управління якістю;

- призначення та структуру стандартів ISO серії 9000;

- вимоги стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості;

- методологію оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства щодо критеріїв премій за якістю;

- методологію безперервного вдосконалення діяльності підприємства у відповідності з концепцією TQM;

- значення та процедури сертифікації системи якості і аудиту якості;

- основні форми збору, аналізу фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність у галузі якості, рекомендовані стандартом ISO 9004– 1; їх призначення та особливості застосування.

Студенти повинні **уміти**:

- розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;

- розробляти структуру і основні положення “Керівництва з якості”;

- вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства;

- розробляти основні елементи систем управління якістю за моделями стандартів ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003;

- розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість;

- вибирати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості і функціонування системи якості;

- розробляти механізм управління економікою якості.

Загальні компетентності:

1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати питання.

3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

1. Здатність розробляти та реалізовувати стратегію (фахові, предметні) розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових компетентності структур.

2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.

3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

4. Здатність до ініціювання та реалізації інноваційних проектів в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.

Результати навчання:

1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.

3. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

4. Вміти розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

5. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

6. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

7. Впроваджувати інноваційні проекти з метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур.

Міждисциплінарні зв'язки: Дисципліна «Управління якістю» пов'язана з курсами «Економіка підприємства», «Бізнес-планування», «Управління конкурентоспроможності підприємства», «Економіка природокористування», «Маркетинг аграрних підприємств» тощо.

Для засвоєння матеріалу навчальної дисципліни «Управління якістю» заплановано такі види занять: лекції, семінарські заняття під керівництвом викладача, самостійна, практична робота студентів над матеріалом лекцій, навчальною та спеціальною літературою.

При вивченні дисципліни «Управління якістю» студент має ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формою та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Управління якістю» складається з трьох модулів, кожен з яких об'єднує у собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов'язує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні та семінарські заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, самостійна робота студента.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

1. Стандарти управління їх системи та значення.
2. Поняття якості
3. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007.
4. Якість як об'єкт управління
5. Системи, процес управління якістю та його етапи.
6. Система номенклатури показників якості продукції.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

1. Проблема якості продукції на сучасному етапі.
2. Причини, що стають на заваді впровадження систем управління якістю та шляхи вирішення проблем.
3. Фактори, що впливають на якість продукції

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

1. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю
2. Характеристика етапів розвитку управління якістю
3. Досвід управління якістю в США та Японії.
4. Досвід управління якістю в країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.

1. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.
2. Розвиток систем управління якістю на підприємствах за часів СРСР.

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

1. Поняття і сутність системи тотального менеджменту
2. Склад основних функцій управління якістю.
3. Механізм реалізації основних функцій управління в системі менеджменту якості організації.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.

Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві

Тема 6. Системи управління якістю.

1. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.
2. Еволюція моделей систем управління якістю.
3. Механізм управління якістю продукції.
4. Цикл управління Шухарта-Демінга (РДСА)

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.

1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000;
2. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні;
3. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості.

1. Сутність статистичних методів контролю якості.
2. Сім інструментів контролю якості:
 - 2.1. Контрольний аркуш (лист збору даних (ЛСД));

- 2.2. Гістограма;
- 2.3. Діаграма послідовності дій (потоккова);
- 2.4. Діаграма Ісікави (причинно-наслідкова діаграма);
- 2.5. Діаграма Парето, або ABC-аналіз;
- 2.6. Діаграма кореляції (діаграма розсіювання);
- 2.7. Контрольні карти Шухарта.

Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

1. Загальні положення процесу розгортання функції якості (QFD);
2. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості;
3. Планування якості товарів.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства

1. Основні принципи та етапи проведення сертифікації систем якості підприємств.
2. Реєстр систем якості, його структура та функції.
3. Правове забезпечення сертифікації систем якості в Україні.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III.

Економіка якості на підприємствах Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація

1. Структура прибутків та витрат.
3. Класифікація витрат.
2. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.

1. Основні задачі вимірювання витрат на якість.
2. Витрати на відповідність, їх структура.
3. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості та премії якості.

1. Характеристика типів аудиторських перевірок якості.
2. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.
3. Сертифікаційний та внутрішній аудити.
4. Методика самооцінки підприємств за критеріями національних премій з якості та критеріями Європейської моделі Ділової досконалості.

Тема 14. Управління якістю в сільському господарстві

1. Поняття якості, характеристика її показників.
2. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва.
3. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.
4. Основні чинники підвищення якості продукції.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п,с	лаб	інд	с.р.		л	п,с	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю												
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	5	2	2	-	-	1	6	1	-	-	-	7
Тема 2. Основні проблеми управління якістю.	6	2	2	-	-	2	5	-	-	-	-	7
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю.	6	2	2	-	-	2	6	1	-	-	-	7
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.	6	2	2	-	-	2	6	1	-	-	-	7
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.	6	2	2	-	-	2	5	-	-	-	-	7
Разом за змістовим модулем 1	29	10	10	-	-	9	28	3	-	-	-	35
Змістовий модуль 2. Системи, методи та інструменти управління якістю на підприємстві												
Тема 6. Системи управління якістю.	6	2	2	-	-	2	6	1	-	-	-	7
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	6	2	2	-	-	2	6	-	1	-	-	7
Тема 8. Статистичні методи контролю якості.	5	2	2	-	-	1	7	-	2	-	-	7
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	6	2	2	-	-	2	6	-	1	-	-	7
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	6	2	2	-	-	2	5	-	-	-	-	7
Разом за змістовим модулем 2	29	10	10	-	-	9	30	1	4	-	-	35
Змістовий модуль 3. Економіка якості на підприємствах												
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	6	2	2	-	-	2	6	1	-	-	-	6

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.	6	2	2	-	-	2	6	1		-	-	7
Тема 13. Аудит якості та премії якості.	6	2	2	-	-	2	5			-	-	6
Тема 14. Управління якістю в сільському господарстві.	6	2	2	-	-	2	7		2	-	-	7
Разом за змістовим модулем 3	24	8	8	-	-	8	24	2	2	-	-	26
Усього годин	82	28	28	-	-	26	82	6	6	-	-	96
Модуль 2												
ІНДЗ	26	-	-	-	26	-	-	-	-	-	-	-
Усього годин	108	28	28	-	26	26	108	6	6	-	-	96

5.Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	2
2	Основні проблеми управління якістю.	1
3	Міжнародний досвід управління якістю.	2
4	Вітчизняний досвід управління якістю.	1
5	Базова концепція загального управління якістю.	2
6	Системи управління якістю.	1
7	Системи управління якістю.	2
8	Статистичні методи контролю якості.	1
9	Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	1
10	Сертифікація систем якості підприємства.	2
11	Витрати на якість та їх класифікація.	1
12	Облік витрат на якість в умовах TQM.	2
13	Аудит якості та премії якості.	2
14	Управління якістю в сільському господарстві.	1
	Разом	21

6.Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні проблеми управління якістю.	1
2	Вітчизняний досвід управління якістю.	1
3	Системи управління якістю.	1
4	Статистичні методи контролю якості.	1
5	Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	1
6	Витрати на якість та їх класифікація.	1
7	Управління якістю в сільському господарстві.	1
	Разом	7

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни.	1
2	Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю.	1
4	Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.	1
5	Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів.	1
6	Досвід управління якістю в США, Японії, країнах Європи.	1
7	«Гуру» в області менеджменту якості та їхній внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості.	1
8	Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.	1
9	Відмінності моделі управління організацією, заснованої на використанні ідей TQM, від традиційної моделі управління	1
10	Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.	1
11	Використання методів організаційного інжинірингу при застосуванні процесного підходу в межах створення СМЯ.	1
12	Сучасні підходи до вдосконалення бізнесу, що використовуються в процесі проведення змін у компанії.	1
13	Статистичне регулювання технологічного процесу	1
14	Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість.	1
15	Модель установавання оптимальної ціни якості.	1
16	Система екологічних стандартів ISO 14000. Їх призначення, структура та порядок застосування.	1
17	Галузеві системи стандартів QS 9000, GMP тощо.	1
18	Структура стандартів ISO 9000: основоположні стандарти; стандарти на категорії продукції; стандарти з перевірки систем якості; стандарти й проекти з елементів системи якості.	1
19	Основні відмінності системи якості за стандартами ISO 9000 версій 1994 року та 2000 року	1
20	Державна система сертифікації, її призначення.	1
21	Національні органи із сертифікації. Порядок проведення та схеми сертифікації.	1
22	Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення процедури сертифікації в сільському господарстві України.	2
23	Порядок проведення сертифікаційного аудиту	1
24	Напрями змін організаційної структури управління в процесі впровадження й розвитку системи управління якістю	1
	Разом	26

Самостійна робота студентів має на меті формування пізнавальної активності студентів, засвоєння ними основних умінь та навичок роботи з навчальними матеріалами, поглиблення та розширення вже набутих знань, підвищення рівня організованості студентів тощо.

У процесі самостійної роботи студенти мають оволодіти вміннями та навичками:

- організації самостійної навчальної діяльності;

- самостійної роботи в бібліотеці з каталогами;
- праці з навчальною, навчально-методичною, науковою,
- науково-популярною літературою;
- конспектування літературних джерел;
- роботи з довідковою літературою;
- опрацювання статистичної інформації;
- написання рефератів з проблем курсу.

Кожен студент повинен уміти раціонально організовувати свою навчальну самостійну діяльність. Важливим є вміння скласти план своєї роботи, чітко визначити її послідовність. Необхідно, щоб план самостійного навчання був реальним і його виконання приводило до плідних наслідків у навчальному процесі.

Для успішної самостійної роботи значну частину часу студент виділяє для роботи в бібліотеці. Треба розуміти сутність складання алфавітного й тематичного каталогів, вміти швидко знаходити в них необхідну літературу, знати особливості бібліографічного шифрування. Для плідної роботи з літературними джерелами студентові корисно скласти свою власну бібліографію, заповнюючи бібліографічні картки на необхідні для нього книги, брошури або статті. Відібрана для самостійного опрацювання література може бути різною як за обсягом наукових даних, так і за характером їхнього викладу. Потрібно відібрати необхідний для опрацювання матеріал (розділи, підрозділи тощо), а також розсортувати його за важливістю (що для детального вивчення, а що для ознайомчого читання). Процес читання має відбуватися повільно, вдумливо, до незрозумілих питань слід обов'язково повертатися, наводити додаткові довідки, щоб зрозуміти сутність думки автора. Знання незнайомих термінів слід одразу ж з'ясовувати за тлумачними словниками, енциклопедіями або спеціалізованими довідниками. У процесі роботи з літературою корисно робити виписки найважливіших думок, формулювань, окремих висловів на аркушах паперу із зазначенням автора, джерела, сторінок і абзаців. Для кращого засвоєння матеріалу, розвитку творчого мислення основний зміст прочитаного доцільно формулювати у вигляді тез.

Конспект є стислим викладом основної сутності опрацьованого літературного матеріалу. Конспект має бути стислим, змістовним і записаним своїми словами і формулюваннями. Класичні визначення, оригінальні думки, вислови слід записувати до конспекту повністю з посиланням на автора, джерело і сторінку. У процесі конспектування важливо витримувати логічний зв'язок між окремими складовими тексту. У тексті конспекту корисно підкреслювати найважливіші теоретичні положення, визначення, висновки і робити помітки на полях. Систематичне конспектування опрацьованого матеріалу дисциплінує розум, відпрацьовує вміння формулювати свої думки в короткій змістовній формі, сприяє кращому засвоєнню навчального матеріалу.

Для цілісного уявлення про навчальну дисципліну студентові необхідно користуватися довідковою літературою: енциклопедіями, енциклопедичними словниками, галузевими довідниками тощо.

Майбутній фахівець повинен достатньо вправно користуватися персональним комп'ютером. Робота з матеріалами "Інтернету" надає можливість отримувати найновішу інформацію з різних сфер життя нашої держави.

9. Індивідуальні завдання

Структура індивідуального науково-дослідного завдання відповідає тематиці практичних занять. Студенти беруть за основу реальне підприємство або модель підприємства, яка відповідає дійсності. Вихідними даними є загальні характеристики підприємства, характер виробничої діяльності, асортимент продукції, що випускається, ринкові позиції. Ця модель є основою для виконання контрольної роботи, студенти залежно від теми контрольної роботи повинні виконати такі завдання:

- сформулювати мету, завдання та стратегію підприємства в галузі якості;
 - розробити та оформити роботу “Політика підприємства в сфері якості” на аркуші формату А4;
 - розробити організаційну структуру підприємства, зорієнтовану для досягнення мети в галузі якості;
 - виділити у структурі підприємства відповідального, з представників вищого керівництва, за створення, впровадження та функціонування системи якості;
 - розробити схему взаємодії персоналу;
 - розробити петлю якості та описати етапи життєвого циклу продукції;
 - вибрати модель забезпечення якості у відповідно до індивідуальних потреб організації яку описують;
 - вибрати стандарти ISO серії 9000, які містять керівні вказівки за категоріями продукції та за елементами системи якості залежно від специфіки організації;
 - розробити структуру документації системи якості;
 - розробити структуру “Керівництва з якості”;
 - розробити методики виконання вимог стандартів ISO серії 9000 відповідно до обраної моделі та специфіки організації, яку описують;
 - розробити цикл управління за методом TQM;
 - визначити пріоритети серед процесів, які підлягають корекції;
 - розробити схеми вдосконалення процесів;
 - описати організаційні структури щодо вдосконалення процесу;
 - описати діяльність та результати діяльності підприємства за критеріями моделі європейської премії за якість;
 - розрахувати оптимальний рівень витрат на якість;
 - розробити схеми інформаційних потоків про вартість низької якості;
 - розробити методики аналізу інформації про вартість низької якості.
- Описати процедури прийняття управлінського рішення на підставі такого аналізу;
- розробити методики калькуляції витрат на забезпечення якості процесів та ефективності таких витрат;
 - розробити методики перевірок системи якості.

Варіанти вихідних даних для ІНДЗ:

1. Система якості сільськогосподарського підприємства, що спеціалізується на вирощуванні соняшнику.
2. Система якості сільськогосподарського підприємства, що має молочний напрям спеціалізації.
3. Система якості молокопереробного підприємства.
4. Система якості м'ясопереробного підприємства.

5. Система якості у страховій компанії.
6. Система якості відділення банку.
7. Система якості станції технічного обслуговування автомобілів.
8. Система якості закладу освіти.
9. Система якості транспортної компанії.
10. Система якості служби маркетингу.
11. Система якості складу готової продукції.
12. Система якості магазину промислових товарів.
13. Система якості елеватора.
14. Система якості хімчистки.
15. Система якості пивного заводу.
16. Система якості кондитерської фабрики.
17. Система якості міні-пекарні.
18. Система якості деревообробного комбінату.
19. Система якості консервного заводу.
20. Система якості інформаційної агенції.
21. Система якості діагностичного центру.

Вимоги до оформлення ІНДЗ:

Номер варіанта ІНДЗ визначається за порядковим номером студентів відповідно до списку групи.

Вимоги до оформлення: Робота має бути написана розбірливим почерком або надрукована на одному боці аркуша стандартного білого паперу А4 (210 x 297 мм). У друкованому варіанті текст розташовується через два міжрядкових інтервали до тридцяти рядків на сторінці з мінімальною висотою шрифту в 1,8 мм. Допускається розміщувати таблиці та інші ілюстративні матеріали на аркушах формату А3 (не більше за 40 рядків на сторінку).

Текст друкують, залишаючи поля таких розмірів: ліве – не менше 20 мм, праве – не менше 10 мм, верхнє – не менше 20 мм, нижнє – не менше 20 мм.

Перша сторінка ІНДЗ є титульною, друга сторінка зміст роботи, де зазначається перелік питань, що необхідно розглянути з відповідними сторінками їх розташування. В кінці роботи обов'язково подаються загальні висновки та перелік літературних джерел, що були використані при підготовці. Посилання на них робляться у квадратних дужках, де вказується номер літературного джерела згідно зі списком використаних джерел та номер сторінки, наприклад [3, с. 9-10]. Цитати подаються у лапках.

Остання сторінка залишається для рецензії викладача.

Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі: індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Індивідуально-консультативна робота за теоретичною частиною дисципліни проводиться у вигляді:

Індивідуальних консультацій – запитання-відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни;

Групових консультацій – розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику.

Індивідуально-консультативна робота за практичною частиною дисципліни проводиться у вигляді:

Індивідуальних консультацій – завдань, стосовно яких виникли запитання;
Групових консультацій – розгляд практичних ситуацій, рольових ігор, які потребують колективного обговорення.

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

- Індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;
- Підготовка доповідей для виступу на науковому семінарі;
- Підготовка доповідей для виступу на науковій конференції.

10. Методи навчання

Методами навчання дисципліни «Управління якістю» є способи спільної діяльності й спілкування викладача і студентів, що забезпечують вироблення позитивної мотивації навчання, оволодіння системою професійних знань, умінь і навичок, формування наукового світогляду, розвиток пізнавальних сил, культури розумової праці майбутніх фахівців.

Залежно від джерела знань, під час навчальних занять, як практичних, так і лекційних, використовуються наступні методи навчання: словесні (по-яснення, бесіда, дискусія, діалог), наочні (демонстрація, ілюстрація), практичні (рішення задач, ділові ігри).

Словесні методи навчання. Розповідь — це метод навчання, який передбачає оповідну, описову форми розкриття навчального матеріалу з метою спонукання учнів до створення в уяві певного образу. Метод розповіді використовується на всіх рівнях навчання.

Пояснення — вербальний метод навчання, який передбачає розкриття сутності певного явища, процесу, закону. Він ґрунтується не стільки на уяві, скільки на логічному мисленні з використанням попереднього досвіду студентів.

Бесіда передбачає використання попереднього досвіду студентів певної галузі знань і на основі цього залучення їх за допомогою діалогу до усвідомлення нових явищ, понять або відтворення уже наявних знань. З погляду форми проведення виокремлюють два види бесіди: евристичну і репродуктивну. За місцем у навчальному процесі виділяють бесіди: вступну, поточну, підсумкову.

Лекція — це метод навчання, який передбачає розкриття у словесній формі сутності явищ, наукових понять, процесів, які знаходяться між собою в логічному зв'язку, об'єднані загальною темою. Окрім навчальних (академічних) лекцій є публічні. До кожного з видів названих лекцій висуваються певні вимоги щодо їх підготовки і проведення.

Наочні методи передбачають, передусім, використання демонстрації та ілюстрації. Демонстрація — це метод навчання, який передбачає показ предметів і процесів у їхньому натуральному вигляді, в динаміці.

Ілюстрація — метод навчання, який передбачає показ предметів і процесів у їх символічному зображенні (фотографії, малюнки, схеми, графіки та ін.).

Спостереження як метод навчання передбачає сприймання певних предметів, явищ, процесів у природному чи виробничому середовищі без втручання у ці явища й процеси.

Усі методи цієї групи тісно взаємопов'язані. Використання в навчальному процесі тих чи інших методів зумовлене різними факторами: психологічними особливостями, дидактичними цілями, рівнем матеріального забезпечення навчального закладу тощо.

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Управління якістю» використовуються: пояснювально-наочний проблемний виклад; частково-пошуковий та дослідницький методи.

За місцем в структурній діяльності використовуються:

- методи організації й здійснення навчальної діяльності, що поєднує словесні, наочні і практичні методи; репродуктивні й проблемно-пошукові; методи навчальної роботи під керівництвом викладача й методи самостійної роботи студентів;

- методи стимулювання й мотивації навчальної роботи, що об'єднали в собі пізнавальні ігри, навчальні дискусії, моделювання рольових ситуацій, створення ситуацій успіху в навчальній роботі, пред'явлення вимог і метод заохочення;

- методи контролю й самоконтролю за навчальною діяльністю: методи усного, письмового контролю; індивідуального й фронтального, тематичного і систематичного контролю.

11. Методи контролю

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять. Перевірка та оцінювання знань студентів проводиться у наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів в у процесі семінарських занять.
2. Оцінювання роботи студентів під час проведення практичних занять.
3. Оцінювання виконання індивідуального завдання (ІНДЗ).
4. Проведення проміжного контролю.
5. Проведення модульного контролю.
6. Проведення підсумкового контролю (іспит).

Поточне оцінювання знань та умінь студентів здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни;
- відвідування занять;
- виконання індивідуального науково-дослідного завдання;
- проходження проміжного контролю;
- виконання модульного контрольного завдання.

Оцінювання проводиться за такими критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- 4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій, розв'язанні задач, проведення розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії. Вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та роботи висновки.

Максимальна кількість балів ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента, або його усної відповіді всім п'ятьом зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує оцінку на відповідну кількість балів.

При оцінюванні практичних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то бальна оцінка буде знижена.

Індивідуальне науково-дослідне завдання оцінюється за критеріями: самостійності виконання; логічності та деталізації плану; повноти й глибини розкриття теми; наявності ілюстрацій (таблиці, рисунки, схеми тощо); кількості використаних джерел (не менше десяти); наявності конкретних пропозицій; якості оформлення.

Проміжний тестовий контроль проводиться три рази за семестр. При проведенні поточного тестування визначається рівень знань студентів з теоретичних питань навчальної дисципліни.

Тестові завдання охоплюють провідні теми, які вивчаються в межах даної навчальної дисципліни та згруповані за трьома модулями, кожен з яких складається з тестових завдань різного рівня складності та графіко аналітичних задач..

Підсумковий контроль здійснюється у формі іспиту.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота														ІНДЗ (20%)	Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 1 (20%)					Змістовий модуль 2 (20%)					Змістовий модуль 3 (20%)						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	20	20% (20 балів)	100

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
75 – 81	C		
66 – 74	D	задовільно	
60 – 65	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

13. Методичне забезпечення

1. Опорний конспект лекцій з курсу «Управління якістю». Електронний варіант.
2. Робоча програма навчальної дисципліни;
3. Методичні вказівки щодо організації самостійної роботи та виконання індивідуального науково-дослідного завдання;
4. Пакет тестових завдань.

14. Рекомендована література

10. 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.
11. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навч. посіб. / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. – Львів: Афіша, 2001. – 176 с.
12. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко — К.: КНЕУ, 2004. — 167 с.
13. Всеобщее управление качеством (TQM) / Под ред. О. П. Глудкина. – М.: Горячая линия-Телеком, 2001. – 600 с.
14. Захожай В. Б. Статистика якості: Підруч. / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. – К.: МАУП, 2005. – 576 с.
15. Зось-Кіор М. В. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки / М. В. Зось-Кіор, Н. С. Соколова: монографія. – Луганск: ЛНАУ, Елтон-2, 2012. – 248 с.
16. 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.
17. Мазур И. И. Управление качеством: учеб. Пособ. / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. [под ред. И.И.Мазура.] – М.: Высш.школа, 2003. – 334с.
18. Менеджмент якості: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 7.050201 усіх форм навчання) / Укл. В. В. Ляшенко. – Краматорськ: ДДМА, 2007. – 88 с.
10. Мишин В. М. Управление качеством: Учеб. пособ. для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 463 с.
11. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О. І. Момот: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
12. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. Политика. Оценка. Формирование / В. А. Никитин, В. В. Филончева. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 127с.
13. Никифоров А. Д. Управление качеством: учеб. пособ. для вузов / А. Д. Никифоров. – М.: Дрофа, 2004. – 720с.

14. Царенко О. М. Управління якістю агропромислової продукції / О. М. Царенко, В. П. Руденко: навч. посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2006. – 431 с.
15. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с.
- допоміжна:*
10. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
11. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
12. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
13. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
14. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
15. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
16. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
17. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
18. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
10. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
11. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 1. Перевірка.
12. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
13. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. — Ч. 3 Управління програмами перевірок.
14. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. — Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
15. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. — Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
16. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
17. 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.
18. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови.
19. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови щодо послуг.
20. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.

21.ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.

22.ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.

23.ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.

24.ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. 25.ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.

26.ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.

27.ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості.

Терміни та визначення.

15. Інформаційні ресурси

1. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]: офіційний сайт. – Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>

2. Сертифікація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Сертифікація>

3. Стандартизація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Стандартизація>

4. Стандартизація, сертифікація, якість [Електронний ресурс]: архів журналу / ДП «УкрНДНЦ». – Режим доступу: http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=18&Itemid=42