



ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ  
ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАВА  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ І ТЕХНОЛОГІЙ



КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю

Затверджую

о. завідувача кафедри менеджменту,  
публічного управління та адміністрування  
Т.Б. Семенчук

Протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.

Викладач	ТАРНОВСЬКА Ірина Віталіївна Кандидат економічних наук, доцент	
Посилання профіль викладача на сайті ДУІТ	<a href="#">ТАРНОВСЬКА Ірина Віталіївна</a>	
E-mail	irusia.tarnovska@gmail.com	
Факультет, Кафедра	Факультет Управління і технологій Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608 телефон: +38095-258-98-33	
Консультації	Кожна середа з 12.00год до 14.00год за <u>ZOOM посиланням</u>	
Офіційна назва освітньої програми	Інноваційний менеджмент креативних індустрій	
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)	
Галузь знань, спеціальність	02 «Культура і мистецтво» 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності»	
Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Цикл дисциплін професійної підготовки, вибіркова	
Курс/ Семестр викладання	3/5	
Обсяг дисципліни	4 кредитів ECTS / 120 загальна кількість годин	
Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна	Лекції – 24 години / 4 годин Практичні заняття – 20 години / 4 години	
Форма контролю	Залік	
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія згідно з розкладом. Мультимедійний проектор, мережа Internet.	
Мова викладання	Українська	
Мета вивчення дисципліни	Формування у майбутніх фахівців системи знань щодо сутності, методів та принципів забезпечення управління якістю, набуття навичок використання цих методів у практичній діяльності.	
Загальні компетентності	ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК14. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних	

	робіт.
Спеціальні (фахові) компетентності	ФК22. Вміння використовувати адекватний професійний інструментарій для розробки та оперативного управління соціокультурними проектами. ФК24. Здатність планувати, управляти та контролювати виконання поставлених завдань та прийнятих рішень..
Програмні результати навчання	ПРН13. Обґрунтовувати управлінські рішення. ПРН14. Оцінювати наслідки прийнятих організаційно-управлінських рішень.

### **ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:**

Під час вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти матимуть можливість отримати знання про систему якості, порядку побудови системи управління якістю, змісту факторів, що обумовлюють якість та елементів системи управління якістю, переліку документів для функціонування системи управління якістю, вітчизняного і міжнародного досвіду з управління якістю та класифікації витрат на якість.

## **ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ**

### **Модуль 1. «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

#### **Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю продукції підприємства**

Стандарти управління їх системи та значення. Поняття якості. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2015. Якість як об'єкт управління. Системи, процес управління якістю та його етапи. Система номенклатури показників якості продукції.

#### **Тема 2. Проблеми управління якістю на сучасному етапі**

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду. Народного господарське значення якості товарів народного споживання. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків.

Досвід управління якістю в різних країнах світу.

#### **Тема 3. Статистичні методи контролю якості**

Сутність статистичних методів контролю якості. Сутність статистичних методів контролю якості. Прості статистичні методи контролю якості (контрольний лист, гістограма, діаграма розкиду, розшарування, або стратифікація, даних, графіки, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, діаграма (блок-схема) потоку, контрольні карти). Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості».

#### **Тема 4. Базова концепція загального управління якістю**

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

### **Тема 5. Системи управління якістю**

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Еволюція моделей систем управління якістю. Механізм управління якістю продукції. Цикл управління Шухарта-Демінга.

### **Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000**

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

### **Тема 7. Інструменти управління якістю транспортної продукції**

Загальні положення процесу розгортання функцій якості. Ключові елементи та інструменти. Розгортання функцій якості. Планування якості товарів.

### **Тема 8. Витрати на якість та їх класифікація**

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

**Практичні заняття** курсу передбачають виконання ситуаційних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Тематика практичних занять:

Практична робота №1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю продукції підприємства.

Практична робота №2. Проблеми управління якістю якості на сучасному етапі.

Практична робота №3. Досвід управління якістю в різних країнах світу.

Практична робота №4. Статистичні методи контролю якості.

Практична робота №5. Базова концепція загального управління якістю.

Практична робота №6. Системи управління якістю.

Практична робота №7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.

Практична робота №8. Інструменти управління якістю транспортної продукції.

Практична робота №9. Витрати на якість та їх класифікація.

Практична робота №10. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.

### **Приклади практичних завдань:**

#### **Завдання 1:**

Побудувати причинно-наслідкову діаграму Ісікави, використовуючи проблеми що виникають під час виробництва транспортної продукції або надання послуг.

На діаграмі необхідно вказати відповідні позначення та найменування (5 груп (Людина, Машина, Матеріали, Методи, Вимірювання) основних причин виникнення дефектів).

Сформулювати план взаємопов'язаних заходів, що забезпечують комплексне рішення проблеми, що обрана для аналізу. Зробити висновки.

### **Приклад тестового завдання:**

1. Стандартизація продукції – це:

- а) процес оцінки якості продукції;
- б) встановлення відповідності якості продукції міжнародним вимогам;
- в) комплекс норм, правил і вимог до якості продукції;
- г) визначення кола споживачів продукції.

Для стимулювання науково-дослідницького й творчого інтересу здобувачів вищої освіти і здобуття ними навичок наукової діяльності доречно заохочувати їх до виконання додаткових видів робіт в певних проєктах, і враховувати цю діяльність при підведенні підсумків роботи здобувачів вищої освіти у семестрі. Так, наприклад, здобувачам вищої освіти може бути запропоновано виконання рефератів за темами дисципліни «Управління якістю» у вигляді презентацій та захистити її на практичному занятті. Найкращі рекомендуються до виступу на науково-практичній конференції.

Орієнтована тематика:

1. Вимоги стандарту системи управління якістю ISO 9000.
2. Вплив підвищення якості й конкурентоспроможності продукції на виробництво та імідж підприємства соціокультурної сфери.
3. Елементи системи якості.
4. Економічне чудо в Японії.
5. Загальне управління якістю транспортних послуг.
6. Класифікація витрат на якість.
7. Компоненти Total Quality Management.
8. Менеджмент якості як вид управлінської діяльності.
9. Опишіть, які виділяють групи витрат на якість?
10. Основні (чотири) аспекти управління якістю.
11. Основні принципи системи управління якістю.
12. Петля якості.
13. Система загального управління якістю.
14. Структурна схема менеджменту якості.
15. Сучасне розуміння категорії «якість».
16. Сучасний стан менеджменту якості в Україні.
17. Сучасні тенденції розвитку систем якості.
18. Управління якістю послуг підприємств соціокультурної сфери
19. Управління якістю послуг транспортних підприємств.
20. Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення.
21. Чи збігається підхід до якості з погляду виробника і споживача?

Індивідуальні види робіт не обмежуються і приймаються пропозиції щодо вдосконалення курсу (як лекційної, так і практичної складової).

## **ОЦІНЮВАННЯ**

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль – 100 балів
<b>КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ</b>	
Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру.	

### **Відвідування лекцій:**

За відвідування кожної лекції нараховується 2 бали (до 24 балів).

### **Практичні заняття:**

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 7,6 балів за кожне заняття (до 76 балів).

### **Самостійна робота**

Написання та захист реферату (тематика погоджується із викладачем курсу) у вигляді доповіді та/або презентації оцінюються до 10 балів.

Здобувач отримує підсумкову оцінку за результатами поточного контролю шляхом

накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач, становить 100.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни та пройшовши процедуру визнання згідно [Положення про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
82-89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками
75-81		C	«Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками
64-74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками
60-63		E	«Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки
35-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки
1-34		F	«Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

## ІНФОРМАЦІЙНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення:

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
  2. Силабус навчальної дисципліни.
  3. Посилання на Google Classroom: [Управління якістю](#)
- Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
2. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Нігосова Н.І. Управління якістю на транспорті: конспект лекцій. Кривий Ріг: Кривор. коледж НАУ, 2019. 92 с. URL: <http://www.kk.nau.edu.ua/article/857>
4. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю: навчальний посібник К.: Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.
5. Білецький Е.В. Управління якістю продукції та послуг. Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х.: ХТЕІ, 2015. 222 с.
6. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К.: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
7. D.R. Kiran. Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies. Butterworth-Heinemann; 1st edition, 2016. 580 p.
8. David L. Goetsch. Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. Prentice Hall, 4th Edition, 2000. 858 p.

### Додаткова інформація

Детальнішу інформацію щодо методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи та повного списку літератури наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

### ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

#### Щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів ДУІТ:

[Кодекс академічної доброчесності Державного університету інфраструктури та технологій](#)  
[Положення про систему забезпечення академічної доброчесності у Державному університеті та технологій](#)

[Положення про Комісію з академічної доброчесності у ДУІТ та Комісію з етики та управління конфліктами у сфері академічної доброчесності у ДУІТ](#)

Порушення [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#) є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним.

Списування під час контрольних заходів заборонені.

Усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (реферати), перевіряються на наявність плагіату згідно з [Положенням про порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних, науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ](#). У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#).

#### Щодо відвідування

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік тощо) навчання може відбуватися в он-лайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.

### **Неформальна освіта**

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «[Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#)».