

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла**  
**Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри маркетингу,  
менеджменту та публічного  
адміністрування

Протокол №\_1\_ від 29.08.2022 р.

Зав. кафедри

  
Н.С. Іванова

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

Ступінь: бакалавр

**Кількість кредитів ECTS 5**

Розробник: Шаповалова  
І.В.

2022-2023 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова для студентів 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>весняний</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>32</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>32</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>86</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	<b>4/5</b>
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>6,7</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Мета** вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері управління якістю.

**Завдання** дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері управління якістю; **формуванні вмінь та навичок:** визначення сутності менеджменту якості та його сучасної концепції; **застосування принципів** управління якістю та особливостей реалізації функцій управління якістю; **визначення** ролі премій з якості; **аналіз** процедури стандартизації вимог до якості та вимог міжнародних стандартів ISO, QS, GMP; **конструювання** етапів побудови системи менеджменту якості; **оцінка** застосування сучасних та класичних методів та інструментів управління якістю; **вивчення концепції TQM** як ефективного способу ведення бізнесу.

**Предмет:** загальні закономірності управління якістю, принципи формування, функціонування системи управління якістю.

### **Зміст дисципліни розкривається в темах:**

- Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція.
- Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю.
- Тема 3. Функції управління якістю.
- Тема 4. Методи та інструменти управління якістю.
- Тема 5. Економіка якості.
- Тема 6. Концепція TQM – як ефективний спосіб управління бізнесом. Премії з якості.
- Тема 7. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP.

Тема 8. Побудова системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000.

Тема 9. Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості.

Тема 10. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю

Тема 11. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації.

### **Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

– **спеціальних фахових програмних компетентностей:**

здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур;

здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності;

здатність до бізнес - планування, оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності у сфері підприємництва, торгівлі та біржової практики з урахуванням ризиків;

здатність обґрунтовувати рішення щодо підвищення ефективності функціонування систем якості, організувати і проводити аудит якості процесів на підприємстві.

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях;

застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності;

володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур;

оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів;

знати основи бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням ризиків;

обґрунтовувати рішення щодо підвищення ефективності функціонування систем якості, організувати і проводити аудит якості процесів на підприємстві.

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

– **знання:**

сутності управління якістю, еволюції підходів до управління якістю;

функцій управління якістю;

методів та інструментів управління якістю;

сутності економіки якості;

змісту концепції TQM як ефективного способу ведення бізнесу, стандартизації вимог до якості та міжнародних стандартів ISO, QS, GMP;  
процесу побудови системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000;

порядку та процедури сертифікації систем менеджменту якості;  
поведінкових аспектів у функціонуванні систем управління якістю;  
тенденцій розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації.

– **уміння/навички:**

визначити сутність менеджменту якості та його сучасної концепції;  
визначати та описати етапи еволюції підходів до управління якістю;  
дослідити особливості реалізації функцій менеджменту якості;  
обирати стиль та модель управління якістю відповідно поставленій задачі та середовища;  
застосовувати знання щодо економіки якості;  
взаємодіяти, працювати в команді;  
застосовувати механізм побудови системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000.

– **комунікація:**

збирати, інтерпретувати та застосовувати дані щодо застосування методів та інструментів управління якістю, економіки якості, основних управлінських аспектів реалізації функцій управління якістю, концепції TQM, ідентифікації проблем;

доносити результати проведеного дослідження аудиторії;  
обґрунтовувати та аргументувати власну думку щодо рекомендованих управлінських рішень вирішення проблеми;  
доносити знання з питань побудови системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000, порядку та процедура сертифікації систем менеджменту якості;  
аргументувати напрями розвитку поведінкових аспектів у функціонуванні систем управління якістю.

– **відповідальність і автономія:**

спроможність самостійно проводити дослідження, приймати обґрунтовані рішення щодо реалізації функцій управління якістю, побудови системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000;  
порядку та процедури сертифікації систем менеджменту якості;  
спроможність нести відповідальність за результати досліджень, вироблення та ухвалення рішень щодо вирішення визначених проблем системи управління якістю;  
спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих контекстах.

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Базові положення сучасної концепції управління якістю</b>					
Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна	17	3	6		8

концепція					
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю	15	3	4		8
Тема 3. Функції управління якістю.	12	2	2		8
Тема 4. Методи та інструменти управління якістю	18	4	4		10
Тема 5. Економіка якості	12	2	2		8
Тема 6. Концепція TQM – як ефективний спосіб управління бізнесом. Премії з якості.	14	2	4		8
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>88</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
<b>Змістовий модуль 2. Практичні аспекти забезпечення управління якістю</b>					
Тема 7. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP	13	4	2		7
Тема 8. Побудова системи менеджменту якості у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000	13	4	2		7
Тема 9. Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості	13	4	2		7
Тема 10. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю	11	2	2		7
Тема 11. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації	12	2	2		8
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>86</b>

#### 4. Темі семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Семінар – дискусія Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція.	2
2.	Семінар – розгорнута бесіда Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція.	2
3.	Семінар – дискусія Системний підхід до управління якістю	2
4.	Семінар – розгорнута бесіда Еволюція підходів до управління якістю	2
5.	Семінар – дискусія Досвід управління якістю в Японії, США та в країнах Європи	2
6.	Семінар – дискусія Функції управління якістю	2
7.	Семінар з виконанням розрахункових задач. Методи управління якістю	2
8.	Семінар з виконанням розрахункових задач. Інструменти управління якістю.	2
9.	Семінар з виконанням розрахункових задач. Економіка якості.	2
10.	Семінар запитань і відповідей . Концепція TQM – як ефективний спосіб управління бізнесом.	2
11.	Семінар – дискусія. Премії з якості.	2
12.	Семінар запитань і відповідей. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP.	2
13.	Семінар – розгорнута бесіда. Побудова системи менеджменту якості у відповідності з вимогами	2

	стандартів ISO серії 9000.	
14.	Семинар запитань і відповідей. Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості	2
15.	Семинар – дискусія. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю	2
16.	Семинар запитань і відповідей. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації	2

### 5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення заліку: впродовж семестру (100 балів).

#### Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	ПМК/груповий проєкт	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1.1	2					2
Тема 1.2		2				2
Тема 1.3			2			2
Тема 2.1	2	2	2			6
Тема 2.2.		2				2
Тема 3	2	2	2			6
Тема 4.1	2	2	2			6
Тема 4.2.		2				2
Тема 5	2	2	2			6
Тема 6.1	2		2			4
Тема 6.2		2				2
Разом змістовий модуль 1	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>56</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 7	2	2	2			6
Тема 8	2	2	2			6
Тема 9	2	2	2			6
Тема 10	2	2	2			6
Тема 11	2	2	2			6
Разом змістовий модуль 2	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>44</b>
Разом						<b>100</b>

#### Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота	Сума в балах
---	--------------

Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
40	35	25	

**Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни**

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	