

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Декан факультету харчових технологій
та управління якістю продукції АПК
Баль-Прилипка Л.В.
“19” травня 2021 р.



“СХВАЛЕНО”
на засіданні кафедри стандартиз. та
сертиф. с.-г. продукції
Протокол № 13 від “19” травня 2021 р.
Завідувач кафедри
Сушенко В.Ю.

”РОЗГЛЯНУТО”
Гарант ОП Якість, стандартизація та сертифікація
Сушенко В.Ю.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

спеціальність 152 Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка
освітня програма якість, стандартизація та сертифікація
Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК
Розробники: к.б.н., доцент Сілонова Н.Б.

Київ – 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	<i>Магістр</i>	
Спеціальність	<i>152 Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка</i>	
Освітня програма	<i>Якість, стандартизація та сертифікація</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова / вибіркова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	Курсова робота	
Форма контролю	<i>Екзамен</i> <i>залік</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1	1
Семестр	1	1
Лекційні заняття	<i>30год.</i>	<i>16год.</i>
Практичні, семінарські заняття	<i>30год.</i>	<i>14год.</i>
Лабораторні заняття	-	<i>год.</i>
Самостійна робота	<i>120</i>	<i>150год.</i>
Індивідуальні завдання	-	<i>год.</i>
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>4год.</i>	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Мета отримання студентами наукових, методичних, правових, організаційних знань та практичних навичок з управління якістю, вміння розробити необхідні нормативно-технічні документи та документи щодо систем управління якістю, самостійно ставити і вирішувати наукові та виробничі завдання щодо управління якістю продукції та послуг.

Завдання:

- дати студентам відповідну підготовку з теоретичних питань управління якістю продукції та послуг.

- ознайомити студентів з основними законодавчими, нормативно-правовими та нормативними документами за тематикою дисципліни, чинними як в Україні, так і з відповідними міжнародними та європейськими документами;
- вивчити основоположні та базові національні стандарти у сфері управління якістю та ознайомитися з відповідними міжнародними та європейськими нормативними документами;
- забезпечити студентам необхідну підготовку для самостійної роботи щодо розроблення документів з управління якістю, зокрема, щодо розроблення систем управління якістю та суміжних документів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- вимоги основних чинних державних, міждержавних та міжнародних документів у сфері управління якістю, для дотримання їх у професійній діяльності;
- принципи розроблення та запровадження систем управління якістю, володіти методами контролю якості та інструментами управління якістю продукції (послуг);
- вимоги основоположних та базових стандартів щодо розроблення, оформлення, запровадження та ведення документів з управління якістю.

вміти:

- використовувати набуті знання у практичній діяльності;
- застосовувати отримані знання для підвищення організаційно-технічного рівня виробництва з метою створення умов для випуску конкурентоспроможної високоякісної продукції.

Набуття компетентностей:

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

фахові (спеціальні) компетентності (ФК)

СК09 Здатність розробляти та управляти проектами;

СК10 Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт

Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	тижні	Кількість годин						
		денна форма			заочна форма			
		усього	у тому числі			усього	у тому числі	
	л	п	с.р	л	п	с.р		
Змістовий модуль 1. Функції та підходи до <u>управління якістю</u>								
Тема 1.1 Сутність управління якістю та його сучасна концепція	1	6	2	4	2		10	
Тема 1.2 Системи управління якістю у стандартах ISO серії 9000	1	6		2	4	2	10	
Тема 1.3 Еволюція підходів до управління якістю	2	6	2	4			5	
Тема 1.4 Формулювання політики та цілей у сфері якості	2	6		2	4	2	5	
Тема 1.5 Принцип відображення якості в системі управління якістю	3	6	2	4	2			
Тема 1.6 Практичне застосування принципів якості	3	8		2	6		5	
Тема 1.7 Елементи теорії <u>процесного</u> підходу	4	6	2	4			5	
Тема 1.8 Розроблення блок-схеми процесу	4	6		2	4	2		
Тема 1.9 Орієнтація на <u>споживача</u> в концепції TQM	5	10	2	2	6		10	
Разом за змістовим модулем 1		60	10	10	40	6	4	50

Змістовий модуль 2. Інструменти якості

Тема 2.1 Функції, методи та інструменти управління якістю	6,7	8	4	6	2		
Тема 2.2 Діаграма розкиду	6	6		2	6		10

Тема 2.3. Діаграма Парето	7	6	2	4	2	10		
Тема 2.4 Діаграма Ісікави	8	8	2	6	2	10		
Тема 2.5 Інструменти проектування якості. Метод QFD	8,9	10	4	6	2	10		
Тема 2.6 Практичні аспекти застосування моделі Кано	9	8	2	6	2	5		
Тема 2.7 Процес розгортання функції якості	10	10	2	2	6	2	5	
Разом за змістовим модулем 2		60	10	10	40	6	6	50
Змістовий модуль 3. Перевірка, <u>аналіз</u>, оцінка та сертифікація систем управління								
Тема 3.1 <u>Самооцінка</u> СУЯ за моделлю ділової досконалості	11	8	2	2	4			10
Тема 3.2 Управління якістю як об'єкт стандартизації	12	8	2		6	2		5
Тема 3.3 Основні вимоги ДСТУ ISO 19011:2018	13	8	2		6	2		5
Тема 3.4 Практична реалізація вимог ДСТУ ISO 19011:2018		8		2	6		2	10
Тема 3.5 Вимоги до <u>аудиторів</u>	13	8	2		6			5
Тема 3.6 Аудит систем управління якістю	14,15	14	2	4	8		2	5
Тема 3.7 Проведення заходів корекції та корегуючих дій	15	6		2	4			10
Разом за змістовим модулем 3		60	10	10	40	4	4	50
Разом за курс		180	30	30	120	16	14	150

3. Теми семінарських занять не передбачено

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Системи управління якістю у стандартах ISO серії 9000	2
2	Формулювання політики та цілей у сфері якості	2
3	Практичне застосування принципів якості	2
4	Розроблення концептуальної моделі «Петля якості»	2
5	Розроблення блок-схеми процесу	2

6	Діаграма розкиду	2
7	Діаграма Парето	2
8	Діаграма Ісікави	2
9	Практичні аспекти застосування моделі Кано	2
10	Процес розгортання функції якості	2
11	<u>Самооцінка</u> СУЯ за моделлю ділової досконалості	2
12	Практична реалізація вимог ДСТУ ISO 19011:2018	2
13	Аудит систем управління якістю	4
14	Проведення заходів корекції та корегуючих дій	2

5. Теми лабораторних занять не передбачено

6. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

1. В чому суть поняття «якість»?
2. Як трактують це поняття міжнародні стандарти?
3. В якій сфері діяльності важлива якість?
4. Що являє собою система управління якістю?
5. Що таке концепція TQM?
6. Які основні передумови формування концепції TQM?
7. Чому створили стандарти на системи управління?
8. Які складові піраміди якості?
9. Як класифікуються чинники, що впливають на якість продукції?
10. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?
11. Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення?
12. Хто з „вчителів” менеджменту якості запропонував концепцію статистичного управління якістю?
13. Властивість виробів зберігати у часі в заданих допустимих межах всіх параметрів якості відповідно до заданих умов їх використання, ремонтування, зберігання та транспортування називають?
14. Які функції управління якістю продукції, послуг існують на підприємстві
15. Кого з основоположників управління якістю продукції Ви знаєте
16. Які основні постулати були присутні при створенні та впровадженні системи якості General Motors ?
17. Як називається кількісна характеристика будь-яких властивостей і станів продукції ?
18. Який постулат ліг в основу концепції Джурана?
19. На яких принципах побудовано концепцію TQM?
20. Якою була еволюція підходів до якості. Опишіть основні етапи.
21. Зазначте основні етапи концептуальної моделі «Петля якості»
22. В яких сферах діяльності може бути застосована «Петля якості»?
23. Проаналізуйте основні вимоги до процесів життєвого циклу продукції.
24. Як пропонував забезпечувати якість продукції Тагучі?
25. Яким процесом доцільно проектувати якість?
26. Взаємозв'язок між кількістю і якістю продукції.
27. Дайте характеристику етапів побудови процесу.
28. Дати визначення понять, що пов'язані з моделлю процесу.
29. Класифікація показників процесу.
30. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
31. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
32. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.

33. Поняття та види контролю якості.
34. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
35. Характеристика методів управління якістю.
36. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
37. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
38. Порядок застосування сучасних інструментів і методів управління бізнесом у системі менеджменту якості.
39. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
40. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
41. Які вимоги до постачальників містить стандарт ISO 9001?
42. Який існує взаємозв'язок між постачальниками та управлінням матеріальними ресурсами в концепції TQM?
43. Якими методами забезпечується якість продукції при її транспортуванні?
44. З якою метою проводиться оцінювання постачальників в системі управління якістю?
45. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
46. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
47. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
48. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
49. Основні етапи проведення FMEA-аналізу.
50. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
51. Сучасна концепція управління витратами на якість.
52. Класифікація витрат на якість.
53. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
54. Методи аналізу витрат на якість.
55. Роль комунікацій в менеджменті якості
56. В чому полягає сутність методу «точно вчасно»?
57. Як функціонально-вартісний аналіз сприяє прийняттю управлінських рішень?
58. Роль людського фактора при системі загального обслуговування обладнання.
59. В яких випадках доцільно проводити реструктуризацію бізнес-процесів?
60. Який стандарт ISO серії 9000 містить настанови щодо запровадження розгорнутої системи управління якістю?
61. Роль бенчмаркінгу в системі управління якістю.
62. Дайте визначення «сталому успіху» з позиції менеджменту якості.
63. Які основні елементи містить розгорнута модель системи управління якістю?

64. Структура та особливості використання стандартів ISO 14000, OHSAS серії 18000 та стандартів соціальної відповідальності SA 8000, ISO 26000.
65. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
66. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000.
67. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001.
68. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
69. Зміст етапів по створенню системи якості
70. Вимоги до аудиторів СУЯ

7. Методи навчання. Лекції, практичні та самостійна робота

8. **Форми контролю.** поточний контроль – виконання модульних завдань та опитування. Підсумковий контроль – екзаменаційні тестові завдання.

9. **Розподіл балів, які отримують студенти.** Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{ат}}$.

11. Методичне забезпечення

1. Сілонова Н.Б., Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Управління якістю» для денної та заочної форми навчання. – К.:НУБіП України, 2017. 56 с.

12. Рекомендована література – основна;

1. Управління якістю: навч. Посібник для студентів вищих навч.закл. / В.Б. Захожай, Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська, А.Ю. Чорний. – К.: ДП «Вид.дім «Персонал», 2011. – 936 с.

2. Кондо Й. Управление качеством в масштабах компании. К.: АДЕФ-Украина. – 2007. – 233 с.

– допоміжна.

1. Всеобщее управление качеством : учеб. для вузов / О. П. Глудкин [и др.] : под ред. О. П. Глудкина. – М. : Лаборатория базовых знаний; Горячая линия. – Телеком, 2001. – 600 с.

2. Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT): ДСТУ ISO 9001:2016. – [Чинний від 2015-12-01]. – К. : ДП"УкрНДНЦ", 2016. – 31 с. – (Національний стандарт України)<https://ulbm.in.ua/download/normativ/dstu-iso-9001-2015.pdf>

3. Система управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2015, IDT): ДСТУ ISO 9000:2015. – [Чинний від 2016-01-01]. – К.: ДП"УкрНДНЦ", 2016– 51 с. – (Національний стандарт України)<https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

4. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/2748/1/PIDRYCHNUK_Ypravl%20Yakisty.pdf

5. Управління якістю продукції : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с. <http://savulyak.vk.vntu.edu.ua/file/UpravlJakistu/e608ab91700fd49001f16004ed6a271a.pdf>

6. Шаповал М.І. Менеджмент якості, підручник. К.: Знання, 2003. –480 с.

7. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та

управління якістю, навчальний посібник К.: Київський національний торговельно-економічний університет, 2011.

13. Інформаційні ресурси

Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Бездродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf.