

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету аграрного
менеджменту

_____ А. Д. Остапчук
“ _____ ” _____ 20__ р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри менеджменту ім.
проф. Й. С. Завадського

Протокол №14 від “27” травня 2021р.

Завідувач кафедри менеджменту
ім. проф. Й. С. Завадського

_____ Т. І. Балановська

”РОЗГЛЯНУТО ”

Гарант освітньо-професійної
програми «Менеджмент організацій і
адміністрування»

_____ О. П. Гоголя

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

_____ Управління якістю _____

спеціальність _____ 073 «Менеджмент» _____

освітня програма _____ «Менеджмент організацій і адміністрування» _____

Факультет _____ аграрного менеджменту _____

Розробники: доцент кафедри менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського, к. е. н., доцент
(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2021 р.

Опис навчальної дисципліни

Управління якістю

(назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	073 Менеджмент	
Освітня програма	Менеджмент організацій і адміністрування	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова / вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
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	30 год.	4 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	10 год.
Лабораторні заняття	- год.	- год.
Самостійна робота	90 год.	- год.
Індивідуальні завдання	- год.	- год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	-

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни - дати майбутнім спеціалістам систему знань з теоретичних основ та методологічних вказівок з питань організації управління якістю продукції у підприємствах, оцінки існуючого рівня якості та розробки практичних рекомендацій щодо його підвищення.

Дисципліна «**Управління якістю**» розглядається як цілісна галузь знань, яка має свою концепцію, методологію і термінологію; відіграє важливу роль в підготовці фахівців з широким спектром знань щодо сучасних інструментів і методів менеджменту якості на базі національних та міжнародних нормативно-правових документів у сфері якості.

Доцільність викладання даної дисципліни на старших курсах полягає в тому, що перш, ніж приступати до її вивчення, студенти повинні володіти знаннями з базових економічних дисциплін. Оскільки управління якістю продукції є одним із визначальних аспектів загального управління підприємством, звідси прослідковується тісний взаємозв'язок з вивченням економіки, менеджменту, маркетингу тощо.

Завданням курсу є: вивчення сучасних підходів до визначення змісту категорії «якість», якості продукції як об'єкта управління, трансформацію етапів системного управління якістю продукції, особливостей якості сільськогосподарської продукції; розгляд місця управління якістю продукції в системі загального управління підприємством, класифікацію показників якості продукції; планування та оцінки якості продукції з урахуванням чинників мотивації персоналу та контролю за якістю сировини і готової продукції; дослідження систем управління якістю продукції, основні етапи їх розробки і впровадження у вітчизняних підприємствах; вплив стандартизації і сертифікації на підвищення потенціалу якості; аналіз економічної ефективності управління якістю, зокрема, витрати на управління якістю та показники економічної ефективності управління якістю продукції; вивчення передового японського, американського і європейського досвіду в сфері управління якістю.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати:

- теоретичні основи в галузі забезпечення якості і управління потенціалом якості продукції;
- використання принципів та методів управління якістю на практиці;
- нормативно-правові документи, якими регулюється діяльність в сфері якості;
- принципи побудови ефективної системи управління якістю продукції відповідно до вимог міжнародних стандартів;
- сутність та особливості методик визначення економічної ефективності підвищення якості;

По закінченню вивчення дисципліни студент повинен уміти:

- організовувати практичну роботу щодо раціонального управління потенціалом якості сільськогосподарської продукції;
- здійснювати оцінку рівня якості продукції;

- застосовувати різні методи управління якістю продукції у підприємствах;
- планувати та прогнозувати рівень якості праці і продукції;
- застосовувати інструменти контролю якості, навчання та мотивації персоналу для виготовлення продукції та послуг належної якості;
- давати практичні рекомендації щодо підвищення потенціалу якості шляхом розробки і впровадження сертифікованих систем управління якістю праці і продукції;
- визначати вплив системи управління якістю продукції на ефективне функціонування підприємств та задоволення потреб споживачів;
- використовувати вітчизняні і міжнародні стандарти, принципи сертифікації, нормативно-законодавчі документи, які регулюють діяльність в галузі якості.

Результати вивчення дисципліни дозволять здійснити практичну підготовку та сформувати ряд відповідних загальних і фахових компетентностей.

Набуття компетентностей:

загальні компетентності (ЗК):

ЗК4 - навички використання інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, оброблення, аналізування та використання інформації з різних джерел.

ЗК14 - здатність виконувати професійну діяльність відповідно до стандартів якості.

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

ФК10 - здатність обґрунтовувати та приймати управлінські рішення, нести відповідальність за їх реалізацію.

ФК16 – здатність формулювати головні задачі пов'язані з впровадженням системи управління якістю та її складових в організації.

Отримані компетентності дозволять випускникам освітньої програми працювати у відділах якості підприємств реального сектора економіки, в провідних органах по сертифікації, метрологічних службах підприємств, калібрувальних і випробувальних лабораторіях, органах ринкового і метрологічного нагляду, митній службі, національних органах метрології, акредитації.

2. Програма та структура навчальної дисципліни для:

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

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма								Заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.			л	п	лаб	інд	с.р.
Змістовий модуль 1. Концепція управління якістю														
Тема 1. Якість продукції як об'єкт управління	1	18	4	4	-	-	10		2	2	-	-	-	
Тема 2. Зарубіжний досвід управління якістю в США, Японії та Європі	2	18	4	4	-	-	10		2	2	-	-	-	
Тема 3. Стандарти як нормативна база управління якістю	3	18	4	4	-	-	10		-	2	-	-	-	
Тема 4. Оцінка відповідності	4	18	4	4	-	-	10		-	-	-	-	-	
Разом за змістовим модулем 1	72		16	16	-	-	40		4	6	-	-	-	
Змістовий модуль 2. Ефективність управління якістю														
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	5	13	4	4	-	-	5		-	2	-	-	-	
Тема 6. Статистичні методи контролю якості	6	13	4	4	-	-	5		-	2	-	-	-	
Тема 7. Показники якості продукції	7	13	4	4	-	-	5		2	2	-	-	-	
Тема 8. Аудит якості	8	9	2	2	-	-	5		-	-	-	-	-	
Разом за змістовим модулем 2	48		14	14	-	-			2	6	-	-	-	
Усього годин	120		30	30		-	60		6	12	-	-	-	

Теми семінарських та практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Якість продукції як об'єкт управління	4
2	Тема 2. Зарубіжний досвід управління якістю в США, Японії та Європі	4
3	Тема 3. Стандарти як нормативна база управління якістю	4
4	Тема 4. Оцінка відповідності	4
5	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	4
6	Тема 6. Статистичні методи контролю якості	4
7	Тема 7. Показники якості продукції	4
8	Тема 8. Аудит якості	2
	Разом	30

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.

КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема лекційного заняття 1. Якість продукції як об'єкт управління

Сутність категорії «якість». Формування сучасного уявлення про якість. Економічні аспекти якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції. Правові аспекти забезпечення якості. Місце управління якістю в системі загального менеджменту.

Якість та конкурентоспроможність. Якість життя. Юридична відповідальність за якість продукції і послуг. Якість і рух на захист споживачів. Державний захист прав споживачів продукції в Україні.

Тема лекційного заняття 2. Зарубіжний досвід управління якістю в США, Японії та Європі

Особливості управління якістю в країнах Східної Європи. Практика управління якістю в країнах Західної Європи, США і Японії. Комплексне управління якістю продукції, діяльність гуртків якості, розробка національної програми з контролю якості, створення системи вивчення запитів клієнтів і системи мотивації працівників в Японії.

Специфіка планування якості продукції, контролю та витрат на розробку нової продукції, підготовки виробництва та забезпечення якості продукції в США.

Європейський рух за якість продукції. Концепція гармонізації стандартів. Діяльність Європейського комітету з оцінки та сертифікації систем якості, Європейської ради з випробовування і сертифікації, Європейського фонду управління якістю.

Особливості управління якістю в країнах, що розвиваються. Розвиток системного підходу до управління якістю на базі міжнародних стандартів і принципів. Конкурси і премії в галузі якості.

Тема лекційного заняття 3. Стандарти як нормативна база управління якістю

Основні поняття і визначення зі стандартизації. Історія створення стандартів якості. Органи стандартизації в Україні. Державна і відомча служби стандартизації.

Порядок розробки державних стандартів, їх затвердження, видання, перевірки, перегляду, зміни і скасування. Порядок впровадження стандартів і техніко-економічна ефективність стандартизації. Інформаційне забезпечення та право власності на стандарти, кодекси усталеної практики і технічні умови. Міждержавні системи стандартів. Нова концепція діяльності зі стандартизації в Україні. Міжнародна, європейська та регіональна діяльність України у сфері стандартизації.

Тема лекційного заняття 4. Оцінка відповідності

Основні поняття і визначення у сфері підтвердження відповідності. Правові основи сертифікації в Україні. Державна система сертифікації. Атестація виробництва та сертифікація продукції в системі.

Здійснення сертифікації продукції. Порядок проведення сертифікації систем якості. Вибір механізму сертифікації та дії, які має виконати споживач стосовно постачальника, що має сертифіковану систему якості. Акредитація органів з сертифікації та випробовувальних лабораторій в Україні. Аудит у сфері якості.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема лекційного заняття 5. Базова концепція управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC). Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема лекційного заняття 6. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Вивчення статистичних методів контролю якості.

Тема лекційного заняття 7. Показники якості продукції

Класифікація продукції і визначення номенклатури показників якості для продукції різних видів. Класифікація показників якості продукції за різними суттєвими ознаками. Використовуваність показників якості.

Основні поняття і визначення в сфері метрологічного забезпечення якості продукції. Класифікація вимірювань і їх основні характеристики. Система показників якості продукції. Прогнозування і планування рівня якості продукції. Оцінювання рівня якості різнорідної та одного виду продукції. Оцінка рівня якості продукції на стадіях її виготовлення і споживання. Оцінка рівня якості і ефективності праці.

Діяльність державної метрологічної служби в Україні. Державний метрологічний контроль і нагляд. Державні випробовування засобів вимірювальної техніки. Європейське міжнародне співробітництво в сфері метрологічного забезпечення якості продукції.

Тема лекційного заняття 8. Аудит якості

Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів) та їх обов'язки. Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

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

Тема 1.

- 1.) Вивчити внесок у розвиток управління якістю праці і продукції Демінга, Джурана, Кросбі, Фейгенбаума, Ісікави, Тагуті.
- 2.) Дослідити участь України у діяльності міжнародних і регіональних організацій з управління якістю.
- 3.) Дослідити причини, які обумовлюють необхідність підвищення і забезпечення якості продукції та послуг.

Тема 2.

- 1.) Вивчити еволюційні етапи цільової системи управління якістю в системі управління підприємством. Проаналізувати основні напрями розвитку у досліджуваному підприємстві.
- 2.) Ознайомитися з відповідальністю вищого керівництва в системі управління якістю.
- 3.) Дослідити роль поточного контролю та дії, які вживаються при виявленні невідповідностей в системі якості.
- 4.) Вивчити, як здійснюється оперативне управління процесами в системі якості.

Тема 3.

- 1.) Ознайомитися з формами стимулювання у сфері якості, які використовують сучасні організації.
- 2.) Вивчити найактуальніші сфери діяльності менеджерів з якості.
- 3.) Охарактеризувати види робіт, які необхідно виконати при формуванні програми підвищення кваліфікації працівників в галузі якості і управління ними в межах цільової програми «Якість».

Тема 4.

- 1.) Вивчити систему показників якості сільськогосподарської продукції.
- 2.) Здійснити повну характеристику поняттям «базовий зразок» та «оптимальне значення характеристик показників якості продукції».
- 3.) Ознайомитися з типовими методами при проведенні оцінки рівня якості продукції та послуг.

Тема 5.

- 1.) Визначити умови за яких є можливим в Україні вирішення проблеми якості продукції.
- 2.) Охарактеризувати особливості японського, американського та європейського досвіду в сфері управління якістю.
- 3.) Дослідити сутність концепції TQM, її загальні та загальносистемні принципи. Послідовність робіт при створенні TQM.
- 4.) Вивчити основні види документів з якості, які застосовуються у сучасних підприємствах.

Тема 6.

- 1.) Ознайомитися з основними елементами якості за ISO та соціально-психологічними аспектами впровадження стандартів ДСТУ ISO в підприємствах України.
- 2.) Дослідити, що собою являє сертифікація продукції та сертифікація систем якості.
- 3.) Визначити організаційну структуру органів сертифікації в Україні.
- 4.) Ознайомитися з атестацією виробництва в системі.
- 5.) Визначити, які основні задачі управління якістю вирішуються за допомогою стандартів на стадії проектування, розроблення, виробництва продукції.

Тема 7.

- 1.) Вивчити загальні вимоги до побудови, викладу, оформлення та змісту стандартів. Порядок розробки, затвердження, видання, перевірки, зміни і скасування стандартів.
- 2.) Навести основні функції органів, які належать до державної та відомчої метрологічної служби.
- 3.) Вивчити права, обов'язки, види робіт, вимоги, які пред'являються до вітчизняних аудиторів з сертифікації.
- 4.) Визначити роль України в європейській та міжнародній діяльності в сфері метрології.

Тема 8.

- 1.) Вивчити сім методів статистичного контролю якості.
- 2.) Ознайомитися з ідентифікацією затрат на якість продукції. Дослідити функцію втрат Тагуті.
- 3.) Вивчити модель ділової досконалості організації Європейського фонду менеджменту якості.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ																																															
Спеціальність «Менеджмент»	Кафедра менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського 2021-2022 навч. рік	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № <u>1</u> з дисципліни: «Управління якістю»	Затверджую Зав. кафедри (підпис) проф. Балановська Т. І. 20 р.																																												
Екзаменаційні запитання (максимальна оцінка 5 балів за відповідь на кожне запитання)																																															
1. Розкрийте суть основних категорій дисципліни «Менеджмент якості»																																															
2. Охарактеризуйте групи показників якості продукції.																																															
Тестові завдання різних типів (максимальна оцінка 20 балів за відповіді на тестові завдання)																																															
1. Процес управління якістю, який забезпечує координацію дій персоналу підприємства (організації) на всіх його рівнях з раціонального використання ним наявних ресурсів, із застосуванням наукового підходу, психологічних та етичних норм керівництва – це																																															
2. – соціальне утворення, яке об'єднує багато людей, діяльність яких свідомо, керовано або спонтанно координується для досягнення суспільнокорисної мети. (дайте відповідь)																																															
3. До яких груп можна віднести перераховані нижче фактори, що формують відповідне середовище організації? <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Підсистема середовища</th> <th></th> <th>Фактор</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А.</td> <td>Внутрішнє</td> <td>1.</td> <td>цілі організації</td> </tr> <tr> <td>Б.</td> <td>Зовнішнє</td> <td>2.</td> <td>макроекономічний фактор</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3.</td> <td>завдання</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>4.</td> <td>технологія</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>5.</td> <td>людський фактор</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>6.</td> <td>соціально-культурне середовище</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>7.</td> <td>міжнародне середовище</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>8.</td> <td>поведінка конкурентів</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>9.</td> <td>політико-правовий аспект</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>10.</td> <td>науково-технічний прогрес</td> </tr> </tbody> </table>					Підсистема середовища		Фактор	А.	Внутрішнє	1.	цілі організації	Б.	Зовнішнє	2.	макроекономічний фактор			3.	завдання			4.	технологія			5.	людський фактор			6.	соціально-культурне середовище			7.	міжнародне середовище			8.	поведінка конкурентів			9.	політико-правовий аспект			10.	науково-технічний прогрес
	Підсистема середовища		Фактор																																												
А.	Внутрішнє	1.	цілі організації																																												
Б.	Зовнішнє	2.	макроекономічний фактор																																												
		3.	завдання																																												
		4.	технологія																																												
		5.	людський фактор																																												
		6.	соціально-культурне середовище																																												
		7.	міжнародне середовище																																												
		8.	поведінка конкурентів																																												
		9.	політико-правовий аспект																																												
		10.	науково-технічний прогрес																																												
4. Розкрийте суть основних підходів до розуміння поняття «Менеджмент якості» (складові менеджменту): <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Назва складової менеджменту</th> <th></th> <th>Суть підходу</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А.</td> <td>Організаційна складова менеджменту</td> <td>1.</td> <td>це поточний процес виконання функцій менеджменту: планування, організації, мотивації та контролю за реалізацією цих функцій</td> </tr> <tr> <td>Б.</td> <td>Функціональна складова</td> <td>2.</td> <td>це мистецтво керівника управляти виробничими процесами через конкретних людей, його власні морально-психологічні якості та рівень знань</td> </tr> <tr> <td>В.</td> <td>Особова складова</td> <td>3.</td> <td>це ієрархія управління підприємством, в якій виділяються вища, середня та низова ланки</td> </tr> </tbody> </table>					Назва складової менеджменту		Суть підходу	А.	Організаційна складова менеджменту	1.	це поточний процес виконання функцій менеджменту: планування, організації, мотивації та контролю за реалізацією цих функцій	Б.	Функціональна складова	2.	це мистецтво керівника управляти виробничими процесами через конкретних людей, його власні морально-психологічні якості та рівень знань	В.	Особова складова	3.	це ієрархія управління підприємством, в якій виділяються вища, середня та низова ланки																												
	Назва складової менеджменту		Суть підходу																																												
А.	Організаційна складова менеджменту	1.	це поточний процес виконання функцій менеджменту: планування, організації, мотивації та контролю за реалізацією цих функцій																																												
Б.	Функціональна складова	2.	це мистецтво керівника управляти виробничими процесами через конкретних людей, його власні морально-психологічні якості та рівень знань																																												
В.	Особова складова	3.	це ієрархія управління підприємством, в якій виділяються вища, середня та низова ланки																																												
5. Розподіліть десять основних ролей (за Г.Мінцбергом), які виконують менеджери якості в організації відповідно категорій: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категорія</th> <th>Роль</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А. Міжособисті роля</td> <td>1. Представник</td> </tr> <tr> <td>Б. Інформаційні роля</td> <td>2. Підприємець</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">В. Ролі, пов'язані з прийняттям рішень</td> <td>3. Той, хто розподіляє інформацію</td> </tr> <tr> <td>4. Той, хто розподіляє ресурси</td> </tr> <tr> <td>5. Той, хто приймає інформацію</td> </tr> <tr> <td>6. Головний керівник</td> </tr> <tr> <td>7. Пов'язуюча ланка</td> </tr> <tr> <td>8. Той, хто усуває порушення</td> </tr> <tr> <td>9. Лідер</td> </tr> <tr> <td>10. Той, хто проводить переговори</td> </tr> </tbody> </table>				Категорія	Роль	А. Міжособисті роля	1. Представник	Б. Інформаційні роля	2. Підприємець	В. Ролі, пов'язані з прийняттям рішень	3. Той, хто розподіляє інформацію	4. Той, хто розподіляє ресурси	5. Той, хто приймає інформацію	6. Головний керівник	7. Пов'язуюча ланка	8. Той, хто усуває порушення	9. Лідер	10. Той, хто проводить переговори																													
Категорія	Роль																																														
А. Міжособисті роля	1. Представник																																														
Б. Інформаційні роля	2. Підприємець																																														
В. Ролі, пов'язані з прийняттям рішень	3. Той, хто розподіляє інформацію																																														
	4. Той, хто розподіляє ресурси																																														
	5. Той, хто приймає інформацію																																														
	6. Головний керівник																																														
	7. Пов'язуюча ланка																																														
	8. Той, хто усуває порушення																																														
	9. Лідер																																														
	10. Той, хто проводить переговори																																														

6. Встановити відповідність між групами якостей, якими має володіти сучасний менеджер якості та їх характеристиками:

Якості менеджера (здібності)		Характеристика групи якостей	
А.	Технічні	1.	здатність ставити діагноз проблем організації, тобто визначати їх симптоми та причини виникнення
Б.	Аналітичні	2.	здатність усвідомлювати причинно-наслідкові зв'язки в організації, координувати діяльність окремих частин організації для досягнення поставлених цілей найбільш продуктивним способом
В.	Діагностичні	3.	здатність налагоджувати сприятливі стосунки із співробітниками організації
Г.	Здатність до взаємодії	4.	здатність ідентифікувати ключові фактори тієї або іншої ситуації, визначати як вони взаємодіють і які з них вимагають найбільшої уваги
Д.	Концептуальні	5.	здатність кваліфіковано, професійно, зі знанням справи виконувати роботу на своїй ділянці, технічні прийоми конкретної діяльності

7. Розкрийте зміст основних функцій менеджменту якості, при цьому розмістивши їх в логічній послідовності за етапами здійснення управлінського процесу.

	Назва функції	Зміст функцій
А.	Мотивація	процес забезпечення досягнення цілей організації шляхом постійного спостереження за її діяльністю та усунення відхилень, які при цьому виникають
Б.	Контроль	функція управління, в межах якої здійснюється розподіл робіт поміж окремими робітниками і їх групами та узгодження їх діяльності
В.	Організація	процес спонукання працівників до діяльності для досягнення цілей організації
Г.	Планування	процес підготовки на перспективу рішень про те що, ким, як і коли повинно бути виконане

8. Згрупуйте інструменти контролю якості відповідно до його видів.

	Види контролю	Інструментів контролю
А.	Прямий управлінський контроль	1. дисциплінарний вплив
Б.	Непрямий управлінський контроль	2. підсилення мотивації;
		3. ефективна селекція (підбір кадрів);
		4. використання феномену організаційної культури;
		5. формалізація процедури прийому на роботу;
		6. підвищення кваліфікації підлеглих.

9. До яких груп теорій належать наукові висновки наведених нижче авторів?

	Групи теорій	Автор теорії
А.	Змістовні	1. А. Маслоу
Б.	Процесні (пізнавальні)	2. К. Альдерфер
		3. В. Врум
		4. С. Адамс
		5. Ф. Герцберг

10. Застосування різних форм стягнень до осіб, що допускають порушення встановлених правил, норм і нормативів – це влада ...:

А.	примусу;
Б.	базується на винагородах;
В.	законна;
Г.	експертна;
Д.	інформаційна.

Драгнєва Н.І.

4. Методи навчання.

Сучасні вимоги до підготовки менеджерів передбачають здобуття основних практичних вмінь та навичок. Опанувати сучасними технологіями прийняття управлінських рішень, формування комунікативної компетентності, навичок роботи та керівництва групою, вміння застосовувати основні функції менеджменту в практику роботи організації найкраще допоможуть інтерактивні методи навчання, їх застосування можливе як при всіх видах аудиторних занять, так і в самостійній роботі студента.

Для активізації процесу навчання студентів в ході вивчення дисципліни застосовуються такі навчальні технології та засоби:

- на *лекціях* чітко та зрозуміло структурується матеріал; зосереджується увага студентів на проблемних питаннях; наводяться конкретні приклади практичного застосування отриманих знань; звертаються до зарубіжного досвіду вирішення окремих проблем; заохочуються студенти до критичного сприймання нового матеріалу замість пасивного конспектування; використовуються наочні матеріали, схеми, таблиці, моделі, графіки; використовуються технічні засоби навчання: мультимедійний проектор, слайди тощо;

- на *семінарських (практичних) заняттях* запроваджуються різні навчальні технології: обговорення проблем, дискусії; вирішення ситуаційних вправ; розв'язання проблемних питань; мозковий штурм; кейс-методи; презентації; аналіз конкретної ситуації; робота в малих групах; рольові та ділові ігри; банки візуального супроводження; письмовий контроль знань; індивідуальне та групове опитування; перехресна перевірка завдань з наступною аргументацією виставленої оцінки тощо.

Обов'язковими елементами активізації навчальної роботи студентів є чіткий контроль відвідування студентами занять, заохочення навчальної активності, справедлива диференціація оцінок.

Планування занять передбачає створення передумов для реалізації таких методологічних принципів навчального процесу:

- *інтенсивне використання самостійної роботи студента* (підготовчий етап до роботи над ситуаційним завданням, пошук матеріалу для виконання аналітичних та аналітично-ситуаційних задач, складання індивідуального алгоритму прийняття управлінського рішення, самооцінювання управлінських якостей та здібностей тощо);

- використання методу конкретної ситуації з метою *пояснення нових теоретичних положень теми*;

- *активне використання технічних засобів навчання*, в тому числі відеоматеріалів, які ілюструють і надають інформацію до ситуаційних задач;

- *дотримання жорсткого регламенту*: визначення часу на індивідуальну роботу, на обговорення та прийняття групового рішення, на представлення групового варіанту вирішення проблеми, на дискусію;

- *впровадження принципу нормування*: дотримання норм і правил при проведенні ділової гри, чітке визначення оцінювання результатів гри;

- *дотримання умов недостатньої визначеності*. Оскільки управлінські рішення приймаються в умовах дефіциту об'єктивної інформації, необхідно навчати майбутніх менеджерів „діяти за обставинами”;

- *використання різних рольових функцій* при аналізі студентами конкретних ситуацій. Як правило, залежно від здібностей студентів, можуть виконуватись ролі „опонента”, „оптиміста” або „песиміста”, „адвоката”, „провокатора”, „реаліста” та ін.;

- *активна підтримка внутрішньогрупової взаємодії* студентів, залучення до обговорення пасивних студентів, зняття напруження у відношеннях між емоційними й амбіційними членами групи;

- *впровадження принципу прямого звертання*: активізація й залучення до обговорення за допомогою запитань: „Як би ви вчинили в такому випадку (в ролі керівника підприємства, власника, співробітника)? Що ви думаєте з приводу такої ситуації....? Чи зустрічались ви з подібними ситуаціями?

Порівняно з традиційним, в інтерактивному навчанні змінюється сама роль викладача. Він поступається своєю активною роллю студентам і тільки спрямовує ігровий процес навчання та розвитку через співорганізацію взаємодії учасників, створює умови для їх ініціативи й творчого пошуку ефективних рішень конкретних ситуацій.

Під час проведення занять, які передбачають самостійну роботу студентів під керівництвом викладача з навчальної дисципліни «Управління якістю» доцільно використовувати такі інтерактивні методи навчання як, метод кейсу, метод інциденту, рольові й ділові ігри.

5. Форми контролю.

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни „Управління якістю” є лекції, семінарські (практичні) заняття, консультації, самостійна робота здобувачів вищої освіти.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних контрольних робіт, реферату, виконання індивідуальних практичних завдань та іспит за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

Відповідно до «Положення про екзамени та заліки у Національному університеті біоресурсів і природокористування України» затвердженого вченою радою НУБіП України 27 лютого 2019 року, протокол №7, видами контролю знань здобувачів вищої освіти є поточний контроль, проміжна та підсумкова атестації.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувачів вищої освіти до виконання конкретної роботи.

Проміжна атестація проводиться після вивчення програмного матеріалу кожного змістового модуля. Навчальний матеріал дисциплін, які викладаються протягом одного семестру – осіннього чи весняного, поділяється лекторами на **два-три змістові модулі**.

Проміжна атестація має визначити рівень знань здобувачів вищої освіти з програмного матеріалу змістового модуля (рейтингова оцінка із змістового модуля), отриманих під час усіх видів занять і самостійної роботи.

Форми та методи проведення проміжної атестації, засвоєння програмного матеріалу змістового модуля розробляються лектором дисципліни і затверджується відповідною кафедрою у вигляді тестування, письмової контрольної роботи, колоквіуму, результату експерименту, що можна оцінити чисельно, розрахункової чи розрахунково-графічної роботи тощо.

Засвоєння здобувачем вищої освіти програмного матеріалу змістового модуля вважається успішним, якщо рейтингова оцінка його становить не менше, ніж 60 балів за 100-бальною шкалою.

Після проведення проміжних атестацій з двох змістових модулів і визначення їх рейтингових оцінок лектором дисципліни визначається рейтинг здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{НР}$ (не більше 70 балів) за формулою:

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} \cdot K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ} \cdot K^{(n)}_{ЗМ})}{K_{дис}}, \quad (1)$$

де $R^{(1)}_{ЗМ}, \dots, R^{(n)}_{ЗМ}$ – рейтингові оцінки із змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{ЗМ}, \dots, K^{(n)}_{ЗМ}$ – кількість кредитів Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи (ЄКТС) (або годин), передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{дис} = K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + K^{(n)}_{ЗМ}$ – кількість кредитів ЄКТС (або годин), передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі.

Формулу (1) можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)}_{ЗМ} = \dots = K^{(n)}_{ЗМ}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ})}{n}. \quad (2)$$

Рейтинг здобувача вищої освіти з навчальної роботи округлюється до цілого числа.

На рейтинг з навчальної роботи можуть впливати рейтинг з додаткової роботи та рейтинг штрафний.

Рейтинг з додаткової роботи додається до рейтингу з навчальної і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається здобувачам вищої освіти рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня їх знань з дисципліни.

Максимальна кількість балів (20) надається здобувачу вищої освіти за:

- отримання диплому I-го ступеню переможця студентської наукової конференції навчально-наукового інституту чи факультету (коледжу) з відповідної дисципліни;
- отримання диплому переможця (I, II чи III місце) II-го етапу Всеукраїнської студентської олімпіади з дисципліни чи спеціальності (напряму підготовки) у поточному навчальному році;
- отримання диплому (I, II чи III ступеню) переможця Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт з відповідної дисципліни у поточному навчальному році;
- авторство (співавторство) у поданій заявці на винахід чи отриманому патенті України з відповідної дисципліни;
- авторство (співавторство) у виданій науковій статті з відповідної дисципліни;
- виготовлення особисто навчального стенду, макету, пристрою, приладу; розробка комп'ютерної програми (за умови, що зазначене використовується в освітньому процесі при викладанні відповідної дисципліни).

Рейтинг штрафний не перевищує 5 балів і віднімається від рейтингу з навчальної роботи. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для здобувачів вищої освіти, які невчасно засвоїли матеріали змістових модулів, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

Підсумкова атестація включає семестрову та державну атестацію здобувачів вищої освіти.

Семестрова атестація проводиться у формах семестрового екзамену або семестрового заліку з конкретної навчальної дисципліни.

Семестровий екзамен (далі – **екзамен**) – це форма підсумкової атестації засвоєння здобувачем вищої освіти теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр.

Семестровий залік (далі – **залік**) – це форма підсумкової атестації, що полягає в оцінці засвоєння здобувачем вищої освіти теоретичного та практичного матеріалу (виконаних ним певних видів робіт на практичних, семінарських або лабораторних заняттях та під час самостійної роботи) з навчальної дисципліни за семестр.

Диференційований залік – це форма атестації, що дозволяє оцінити виконання та засвоєння здобувачем вищої освіти програми навчальної чи виробничої практики, підготовки та захисту курсової роботи (проекту).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані складати екзамени і заліки відповідно до вимог робочого навчального плану у терміни, передбачені графіком освітнього процесу. Зміст екзаменів і заліків визначається робочими навчальними програмами дисциплін.

6. Методичне забезпечення

1. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю».
2. elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=603
3. Методичні вказівки до дисципліни «Управління якістю» для підготовки фахівців ОС «Магістр» напряму підготовки «Менеджмент» спеціалізації «Менеджмент організацій і адміністрування». Т.І. Балановська, Н.І. Драгнева. КОМПРИНТ. 212с.

7. Рекомендована література

Основна:

1. Балановська Т.І., Драгнева Н.І. Консультаційне забезпечення системи управління якістю продукції. *Актуальні питання та інноваційний розвиток ступеневої освіти та дорадництва в сільськогосподарському виробництві: Матеріали міжнародної наукової конференції*. Київ: Видавничий центр НАУ, 2008. С. 51-52.
2. Балановська Т.І. Інтегрована система управління у забезпеченні стратегічного розвитку підприємства. *Наукові праці Полтавської державної аграрної академії*. 2012. Вип.2 (5).-Том.1. Економічні науки. С. 22–28.
3. Балог А. Мозаика качества: Авт. пер. с венг. Г. Савчука. К.: «АДЕФ – Украина», 2012. 64 с.
4. Басовський А. Є. Управління якістю: Навчальний посібник. М. : Инфра, 2004. 178 с.
5. Зось-Кіор М.В. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки. Монографія. Луганск: ЛНАУ, Елтон-2. 2012. 248 с.
6. Іванілов О. С. Економіка підприємства: навчальний посібник. Іванілов О. С. К.: Центр учбової літератури, 2009. 728 с.
7. Колесник О.О. Теоретичні основи управління якістю продукції: навчальний посібник. М. Аспект Пресс, 2017. 450 с.
8. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. К. Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
9. Системи екологічного управління: сучасні тенденції та міжнародні стандарти: посібник. К.: Інститут екологічного управління та збалансованого природокористування, 2017. 134 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. 475 с.

Допоміжна:

1. Жадан О.В., Кретьова А.В, Сичов Г.М. Основи управління якістю: Навчально-методичний посібник. Донецьк: «АПЕКС», 2014. 99 с.
2. Зось-Кіор М.В. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки. Монографія. Луганск: ЛНАУ, Елтон-2. 2020. 248 с.
3. Іванілов О. С. Економіка підприємства: навчальний посібник. Іванілов О. С. К.: Центр учбової літератури, 2009. 728 с.
4. Колесник О.О. Теоретичні основи управління якістю продукції: навчальний посібник. М. Аспект Пресс, 2017. 450 с.
5. Новойтенко И.В. Проблемы регулирования качества продукции в Украине. *Молодой ученый*. 2013. № 8. С. 229—232.
6. Новые версии ISO 9000:2015, ISO 9001:2015 и ISO 14001:2015. ООО "ИНТЕРСЕРТ-УКРАИНА". URL: <https://intercert.com.ua/news/news-of-standartization/449-versii-standartov-iso-9000-2015-iso-9001-2015-iso-14001-2015> (дата звернення 27.01.2021 р.)
7. Окрепилов В.В. Управление качеством. М.: Экономика, 1998. 295 с.
8. Організація виробництва: Підручник. К. Знання, 2009. 582 с.

8. Інформаційні ресурси

1. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show>
2. http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2013/Menedgment_2013.pdf
3. <http://mmllib.net/knigi/menedzhment/>
4. <http://www.management.com.ua/>
5. <https://studfiles.net/preview/3540688/>