

**Вищий навчальний заклад «Приватне акціонерне товариство  
«Львівський інститут менеджменту»  
Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень
галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма	«Менеджмент організацій і адміністрування»
кількість кредитів ЄКТС	2 (60 год.)
форма навчання	очна (денна), заочна
компонент освітньо-професійної програми	нормативна
цикл підготовки	професійний
мова викладання	українська

**Керівник курсу:**

<b>Прізвище, ім'я, по батькові викладача (викладачів), науковий ступінь, вчене звання</b>	Сорочак Олег Зіновійович, кандидат технічних наук, доцент
<b>Контактний телефон</b>	050-516-84-03
<b>E-mail:</b>	sorochak1966@gmail.com
<b>Адреса викладання дисципліни</b>	вул. Ліська, 16, м. Львів, 79018 кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу Львівський інститут менеджменту
<b>Кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	менеджменту та міжнародного бізнесу
<b>Графік консультацій</b>	згідно графіку консультацій

**ОПИС ДИСЦИПЛІНИ**

**Обсяг навчальної дисципліни (модуля)**

Кількість кредитів – 2 /60 год., із них:

Лекції (год.) – 13

Семінарські заняття (год.) –

Практичні заняття (год.) – 13

Самостійна робота (год.) – 34

Форма підсумкового контролю успішності навчання – іспит

Дисципліна «Управління якістю» спрямована на формування у студентів сучасного системного мислення, набуття ними комплексу фундаментальних знань у сфері управління якістю, оволодіння практичними навичками професійної діяльності в сфері управління якістю з використанням новітнього управлінського інструментарію для досягнення поставлених цілей в умовах, що змінюються. Дисципліна зорієнтована на отримання фахових компетентностей щодо здатностей ефективно управляти організаційними змінами, вибудовувати сучасні моделі і системи управління, володіння новітніми технологіями здійснення управлінського впливу та прийняття управлінських рішень щодо управління якістю, забезпечувати ефективний та результативний розвиток систем якості.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є якість продукції, основні методи та критерії її оцінювання, інструменти управління якістю, а також розробка та сертифікація систем якості.

**Мета** вивчення дисципліни – формування у здобувачів освіти комплексу необхідних теоретичних знань і практичних навиків з основ методології управління якістю продукції, аналізу чинників, які впливають на формування показників якості, подальший розвиток творчого мислення, формування власного погляду на цю проблему за можливістю їх застосування при прийнятті рішень в якості менеджера.

Основними **завданнями** навчальної дисципліни є:

- теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю;
- сформуванню у студентів вміння і навички аналізувати ситуації, які складаються на підприємствах, щодо якості продукції та володіти системним підходом щодо їх вирішення;
- самостійно осмислювати закономірності підстав формування показників якості продукції;
- сприяти формуванню управлінського мислення та отриманню практичних навичок щодо прийняття управлінських рішень з побудов та реформування системи управління якістю.

### Навчальний контент

№з/п	Теми	Результати навчання
1.	Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	<p><b>знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;</li> <li>- особливості управління якістю на рівні підприємства;</li> <li>- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;</li> <li>- питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості;</li> <li>- правове забезпечення управління якістю.</li> </ul> <p><b>вміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;</li> <li>- аналізувати та застосовувати на практиці</li> </ul>
2.	Основні проблеми управління якістю.	
3.	Міжнародний досвід управління якістю.	
4.	Вітчизняний досвід управління якістю.	
5.	Базова концепція загального управління якістю.	
6.	Системи управління якістю.	
7.	Система якості в стандартах ISO серії 9000.	
8.	Статистичні методи контролю	

	якості.	принципи, методи й правила управління якістю; - проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.
9.	Сертифікація систем якості підприємства.	
10.	Облік витрат на якість в умовах TQM.	
11.	Аудит якості та премії якості.	

### Методичне забезпечення навчальної дисципліни

1. Навчальна та робоча програми.
2. Навчальний посібник, підручник, курс лекцій, презентації.
3. Методичні рекомендації до семінарських занять із курсу.
4. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів.
5. Завдання для контрольних (модульних) робіт та питання на іспит.

### Компетентності та результати навчання згідно ОПП, формуванню яких сприяє дисципліна

#### Інтегральна компетентність (ІК)

ІК	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.
----	--

#### Загальні компетентності:

ЗК 01	Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.
ЗК 02	Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).
ЗК 03	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
ЗК 05	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
ЗК 07	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
ЗК 08	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

#### Спеціальні компетентності:

СК 01	Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.
СК 02	Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.
СК 05	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
СК 09	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.
СК 10	Здатність до управління організацією та її розвитком.
СК 12	Здатність знаходити та оцінювати ринкові можливості на зовнішніх ринках.
СК 15	Здатність планувати і виконувати наукові та прикладні дослідження, презентувати їх результати.

#### Програмні результати навчання:

ПРН 01	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.
ПРН 02	Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.
ПРН 03	Проектувати ефективні системи управління організаціями
ПРН 06	Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства,

	етичні міркування та соціальну відповідальність.
ПРН 07	Організувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.
ПРН 08	Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією.
ПРН 11	Забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу.
ПРН 15	Здатність застосовувати принципи, підходи та методи управління формуванням та використанням потенціалу підприємства.
ПРН 16	Здатність забезпечувати діяльність у міжнародному правовому полі.
ПРН 18	Вміти виявляти ключові характеристики міжнародних економічних систем різного рівня, а також особливостей поведінки їх суб'єктів.
ПРН 19	Планувати і проводити наукові дослідження, демонструвати результати наукових робіт та готувати їх до оприлюднення.

### Політика оцінювання

Політика оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється з дотриманням принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання.** Роботи слід здавати у зазначені терміни. За порушення термінів здачі завдань знижується бал. Перескладання модулів відбувається із дозволу навчального відділу за наявності поважних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування).

**Політика щодо академічної доброчесності.** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25 %. Списування під час підсумкового контролю та заліку заборонене (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

**Політика щодо відвідування.** Відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковим. За відвідування 1 лекції / 1 практичного заняття нараховується 1 бал. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись дистанційно із погодженням викладача, у цьому випадку за відвідування лекційних та практичних занять бали нараховуються за результатами тестування по темі лекції / практичного заняття.

### Міждисциплінарні зв'язки

**Пререквізити:** базові знання з дисциплін: «Методологія та організація наукових досліджень», «Інтелектуальна власність», «Договірне право», «Публічне адміністрування», «Менеджмент організацій», що необхідні для опанування компетентностями.

**Постреквізити:** знання, отримані під час вивчення навчальної дисципліни, будуть використовуватись при опануванні: «Управління змінами», «Інвестиційний менеджмент», «Економіка та зовнішньоекономічні зв'язки України», «Оцінка та оптимізація ризиків», а також при проходженні переддипломної практики та написанні кваліфікаційної роботи.

## Рекомендована література

### Базова

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібник. Львів : ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
3. Демчук Л., Байцар Р. Статистичні методи в управлінні якістю виробничих процесів. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2014. № 75. С. 131-137.
4. Уилер Д., Чамберс Д. Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта. М. : Изд-во: Альпина Паблишер, 2016. 409 с.
5. Управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч.закл. / В. Б. Захожай, Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, А. Ю. Чорний; за наук. ред. В. Б. Захожая. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2011. 936 с.
6. Мережко Н. В., Осієвська Н. С., Ясінська В. В. Управління якістю. Київ : КНТЕУ, 2010. 216 с.
7. Шабайкович В. А. Управління забезпеченням якості продукції : рукопис, бібліотека ЛІМ, 2010. 150 с.

### Допоміжна

8. Борисевич Є. Г., Буряк В. Г., Стрельчук Є. М., Станкевич І. В. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: навч. посібн. Одеса : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. 271 с.
9. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. Посібник. Харків : ХНАМГ, 2012. 414 с.
10. ДСТУ ISO 9001-2016. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2016 р.
11. Завгородній Євген Євгенійович. Основи стандартизації та управління якістю : курс лекцій для студ. ден. та заоч. форм навчання спец. "Професійне навчання". Луганськ : ЛНУ ім. Т. Шевченка, 2010. 243 с
12. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ : ДЕТУТ, 2011. 208 с.
13. Організація стандартизації, метрології та управління якістю. Кредитно-модульна система організації навчального процесу [Текст]: метод. вказівки і завдання до практ. занять та самост. роботи для студ. напряму підготов. 6.030601 "Менеджмент" ОКР "бакалавр" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Шестопад Г. С., Мартинюк М. М., Микитин О. З.]. Львів : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. 39 с.

### Інформаційні ресурси

14. Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України (АРІФРУ) або Stock market infrastructure development agency of Ukraine (SMIDA). URL : <https://smida.gov.ua>
15. Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL : <http://rada.gov.ua>
16. Головне управління статистики у Запорізькій області. URL : <http://www.zp.ukrstat.gov.ua>

17. Державна Служба Статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

18. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL :  
<http://www.nbuv.gov.ua/portal>