

ЗАТВЕРДЖУЮ
ДЕКАН ФАКУЛЬТЕТУ МОРСЬКОГО
ПРАВА ТА МЕНЕДЖМЕНТУ НУ «ОМА»
САВІНОВА Н. А.
«14» Серпня 2020 р.



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

Рівень вищої освіти другий (магістерський) рівень

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Спеціальність 073 Менеджмент

Спеціалізація Менеджмент організацій і адміністрування підприємств
морського та річкового транспорту

Факультет Морського права і менеджменту

Кафедра Менеджменту та економіки морського транспорту

2020 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки магістра «Менеджмент організацій і адміністрування підприємств морського та річкового транспорту».

Розробник: Лаврущенко Юліана Олександрівна, к.е.н., доцент кафедри М та ЕМТ.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри менеджменту та економіки морського транспорту.

Протокол № 1 від 26 серпня 2020 р.

Завідувач кафедри М та ЕМТ

Сотниченко Л.Л.



Секретар кафедри М та ЕМТ

Бабаченко М.В.



1. ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення навчальної дисципліни. Метою викладання навчальної дисципліни є формування у майбутніх спеціалістів комплексу знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Підвищення якості товарів і послуг є одним з базових економічних і політичних завдань для успішного розвитку України в глобальному світі. На його розв'язання націлено сукупність таких заходів як стандартизація, державний нагляд за якістю, удосконалення системи розробки та впровадження у виробництво, організація всебічних випробувань продукції, а також її сертифікація.

Економічне та науково-технічне співробітництво між країнами характеризується сьогодні швидкими темпами зростання міжнародної торгівлі, підвищенням частки наукомісткої та високотехнологічної продукції в загальному обсязі товарообігу, прискореним упровадженням досягнень НТП у виробництво, підвищенням вимог споживачів до якості продукції.

Глобалізація і загальна конкуренція покликали до життя нову модель управління бізнесом, зорієнтовану на споживача. Визначальними факторами стають принципи і методи системи управління якістю, що дозволяють країнам конкурувати між собою у багатьох галузях.

Вчені завжди розуміли, що для досягнення успіху потрібно управляти не стільки якістю продукції, скільки розглядати всю систему економічних відносин, розробляти і досліджувати процеси управління всією діяльністю підприємства.

Нині розв'язання проблеми якості є національною ідеєю, що потребує масового забезпечення і професійної підготовки. В усьому світі зростає попит на професіоналів з управління якістю.

В останні десятиліття одним із важливих механізмів гарантії якості стала сертифікація, яка переросла в норму торгових відносин будь-якого рівня. Якщо на ранніх етапах появи і розвитку сертифікації в її проведенні був зацікавлений головним чином виробник (з метою одержання гарантій відповідності певних характеристик виробів) і споживач, то зараз до вирішення задач сертифікації залучені громадські і приватні виробники, споживачі та науково-технічні організації, уряди більшості країн і навіть міжурядові організації. При цьому сертифікація з продукції поширилась на системи якості.

Таким чином, проблема забезпечення якості продукції є комплексною: науковою, технічною, економічною і соціальною, і у вирішенні її повинні приймати участь висококваліфіковані спеціалісти, які вільно володіють сучасними методами управління якістю, незалежно від того, в якому секторі вони працюють: державному и приватному, на великих підприємствах чи в малому і середньому бізнесі, тому що загальні принципи організації і забезпечення високої якості продукції та послуг не залежать від розміру підприємства.

В процесі вивчення дисципліни розглядаються найважливіші етапи розвитку, сучасний стан теорії та практики менеджменту якості, системи управління якістю продукції, послуг, навколишнього середовища, розкриваються роль стандартизації, метрології, людського фактору, маркетингу і персоналу в забезпеченні якості, прогнозування, планування й оцінювання рівня якості продукції та праці, сертифікація, акредитація та аудит у сфері якості.

Робоча програма складена відповідно до вимог освітньо-професійної програми підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня магістр галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» спеціалізація «Менеджмент організацій і адміністрування підприємств морського та річкового транспорту».

Мова навчання *українська*

Статус дисципліни *обов'язкова*

Навчальна дисципліна забезпечує набуття перелічених нижче компетентностей та досягнення програмних результатів навчання.

Компетентності:

ЗК 2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ЗК 4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК 7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

ФК 2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;

ФК 3. Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту, відповідальність за навчання інших;

ФК 4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

ФК 6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми;

ФК 8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом;

ФК 9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання:

ПРН 2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

ПРН 4. Обґрунтовувати та управляти проектами, генерувати підприємницькі ідеї;

ПРН 10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;

ПРН 12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом);

ПРН 15. Володіння навичками командної роботи з урахуванням міжкультурних відмінностей під час ділового спілкування, уміння використовувати методи подолання конфліктів і самоконтролю у екстремальних ситуаціях.

Кількість кредитів ЄКТС **5 кредитів**

Форма підсумкового контролю **екзамен**

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА НАВЧАЛЬНОЮ ДИСЦИПЛІНОЮ

Успішне завершення програми навчальної дисципліни «Управління якістю» передбачає здобуття студентом наступних результатів навчання за навчальною дисципліною:

- знати сутність основних теоретичних положень сучасної концепції менеджменту якості;

- знати і розуміти призначення та механізм застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності підприємств;
- знати послідовність етапів створення на підприємстві системи менеджменту якості, базуючись на процесному підході, та забезпечення її ефективного функціонування на основі концепції постійного поліпшення;
- знати і розуміти порядок застосування міжнародних стандартів в процесі створення та сертифікації системи менеджменту якості на підприємстві та проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю.
- уміти інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства;
- уміти здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності;
- уміти застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій;
- уміти описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації й будувати процесну модель підприємства;
- уміти розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

3. ПРОГРАМА, СТРУКТУРА (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН) НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви розділів і тем	Навчальне навантаження (години)								Відповідність модельному курсу Міжнародної морської організації****
	Денна форма навчання				Заочна форма навчання				
	Кількість аудиторних годин *	Лекції	Практичні (семінарські)	Лабораторні роботи	Кількість аудиторних годин *	Лекції	Практичні (семінарські)	Лабораторні роботи	
Розділ 1. Основні аспекти проблеми управління якістю									
Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі	3	2	1		2	1	1		
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	3	2	1						
Тема 3. Еволюція підходів до управління якістю	3	2	1		1	1			
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	3	2	1		1		1		
Тема 5. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.	3	2	1		1	1			

Тема 6. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.	3	2	1		1	1			
Тема 7. Функції систем управління якістю.	3	2	1		2	1	1		
Тема 8. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики.	3	2	1						
Тема 9. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація.	3	2	1		1	1			
Разом за розділом 1	27	18	9		9	6	3		X
Розділ 2. Системи управління якістю та їх методологічні основи									
Тема 1. Міжнародний досвід управління якістю	4	2	2		1	1			
Тема 2. Тотальне управління якістю (TQM)	6	4	2		1		1		
Тема 3. Системний підхід до проблеми управління якістю	3	2	1		1	1			
Тема 4. Система якості в стандартах ISO серії 9000	3	2	1		1	1			
Тема 5. Загальні підходи та методи роботи з якістю	4	2	2		1		1		
Тема 6. Статистичні методи управління якістю	3	2	1		1	1			
Тема 7. Економічні та правові аспекти управління якістю	4	2	2		1	1	1		
Тема 8. Сертифікація систем якості	3	2	1		1	1			
Тема 9. Аудит якості	3	2	1		1				

Разом за розділом 2	33	20	13		9	6	3		X
Всього аудиторних годин	60	38	22		18	12	6		X
Самостійна робота (години) з них на виконання індивідуального завдання **	90				132				X
Загальний обсяг годин навчальної дисципліни	150				150				X

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми
1	Основна термінологія управління.
2	Управління якістю в Україні.
3	Міжнародна стандартизація управління якістю.
4	Сутність сертифікації в галузі управління якістю.
5	Національна система сертифікації України.
6	Системний підхід до управління якістю продукції.
7	Методи поліпшення якості (п'ять S, п'ять «чому», Пока-иЙока, раціональне планування).
8	Гуру менеджменту якості.
9	Класичні методи менеджменту якості.
10	Методи та засоби реалізації концепції TQM.
11	Людський фактор в системах управління якістю.
12	Економічні та правові аспекти управління якістю
13	Порядок збирання даних про витрати на якість.
14	Модель установлення оптимальної ціни якості.
15	Національні органи із сертифікації. Порядок проведення та схемисертифікації.
16	Використання статистичних методів у сфері управління якістю.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота призначена для поглиблення, розширення і закріплення теоретичних знань, отриманих на лекціях. Вона допомагає набути навиків самостійної роботи з довідковою, навчальною і науковою літературою, державними і галузевими стандартами; підвищити якість самостійної проробки студентами навчальної інформації шляхом її конкретизації і цілеспрямованості.

Види самостійної роботи:

1. Робота по опрацюванню лекційного курсу.
2. Робота по вивченню окремих розділів курсу, не висловлюваних при читанні лекцій (що задаються викладачем).
3. Виконання практичних розрахунків, заданих викладачем.
4. Підготовка до семінарських/практичних занять;
5. Виконання індивідуальних завдань (аналітичних оглядів).

Опрацювання лекційного матеріалу:

№ з/п	Назва теми
1.	Проблеми якості на сучасному етапі.
2.	Основні поняття та категорії управління якістю.
3.	Еволюція підходів до управління якістю.
4.	Вітчизняний досвід управління якістю.
5.	Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.
6.	Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.
7.	Функції систем управління якістю.
8.	Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики.
9.	Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація.
10.	Міжнародний досвід управління якістю.
11.	Тотальне управління якістю (TQM).
12.	Системний підхід до проблеми управління якістю.
13.	Система якості в стандартах ISO серії 9000.
14.	Загальні підходи та методи роботи з якості.
15.	Статистичні методи управління якістю.
16.	Економічні та правові аспекти управління якістю.
17.	Сертифікація систем якості.
18.	Аудит якості.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Види індивідуальних завдань	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Контрольна робота	АО	АО

Мета виконання індивідуальної роботи – поглиблення та закріплення теоретичних знань, придбання практичних навичок і їх застосування для вирішення виробничих задач.

В аналітичному огляді здобувач вищої освіти повинен показати знання теоретичних основ тем, що викладаються, освітлюючи теорію питання на основі вивчення та узагальнення економічної і спеціальної літератури, рішень законодавчих і виконавчих органів.

Тематика аналітичних оглядів:

1. Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни.
2. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю.
3. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу.
4. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.
5. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів.
6. Досвід управління якістю в США, Японії, країнах Європи.

7. «Гуру» в області менеджменту якості та їхній внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості.
8. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.
9. Класифікація методів менеджменту якості.
10. Сучасні підходи до вдосконалення бізнесу, що використовуються в процесі проведення змін у компанії.
11. Використання статистичних методів у сфері управління якістю.
12. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта.
13. Контрольна карта як основний інструмент управління якістю процесу.
14. Побудова контрольної карти середніх значень і розмахів та її використання операційними менеджерами.
15. Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня структури витрат на якість.
16. Модель установа оптимальної ціни якості.
17. Визначення витрат на якість і аналіз їхньої структури.
18. Порядок збирання даних про витрати на якість.
19. Практичне використання аналізу витрат на якість.
20. Система екологічних стандартів ISO 14000. Їх призначення, структура та порядок застосування.
21. Галузеві системи стандартів QS 9000, GMP тощо.
22. Основні відмінності системи якості за стандартами ISO 9000 версій 1994 року та 2000 року.
23. Зміст етапів створення системи якості: визначення елементів системи якості, визначення складу структурних підрозділів системи якості.
24. Забезпечення функціонування й розвитку системи управління якістю.
25. Використання методів організаційного інжинірингу при застосуванні процесного підходу в межах створення СМЯ.
26. Відмінності моделі управління організацією, заснованої на використанні ідей TQM, від традиційної моделі управління.
27. Взаємозв'язок TQM з іншими напрямками менеджменту.
28. Процес управління персоналом в умовах TQM.
29. Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.
30. Державна система сертифікації, її призначення.
31. Національні органи із сертифікації. Порядок проведення та схеми сертифікації.
32. Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення процедури сертифікації в Україні.
33. Порядок проведення сертифікаційного аудиту.
34. Напрями змін організаційної структури управління в процесі впровадження й розвитку системи управління якістю.
35. Мотивація працівників підприємства. Подолання опору персоналу в процесі впровадження системи управління якістю.
36. Премії з якості: приз Е. Демінга в Японії; національна нагорода за якість М. Болдріджа в США; Європейська нагорода за якість; Національна премія якості України.

7. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Здобувачі вищої освіти опановують зміст навчальної дисципліни у наступних видах навчальної роботи: опрацювання лекційних матеріалів, підготовка до семінарських занять, надання відповідей на тести з тем курсу; виконання практичних завдань, обговорення конкретних ситуацій на семінарських заняттях; розв'язання задач.

Поточне оцінювання здобувачів вищої освіти здійснюється у вигляді демонстрації їх результатів навчання та оцінювання: усної відповіді на питання лекційного курсу; розв'язання задач, вправ, виконання певних розрахунків; виступ на практичних з аналітичним оглядом, в дискусії.

Підсумковий контроль проводиться для оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу дисципліни з урахуванням результатів поточного контролю. Форма підсумкового контролю: *екзамен*.

Методи демонстрації здобутих результатів навчання

№ з/п	Результати навчання	Методи демонстрації (навчання, оцінювання)
1	Знати та розуміти сутність управління якістю товарів.	Усна відповідь на питання лекційного курсу, виступ на практичних заняттях, в дискусії, есе
2	Знати економічний зміст основних категорій в теорії управління якістю.	Поточне тестування, виступ на практичних заняттях з АО, в дискусії
3	Знати зміст основних понять, категорій, законів та принципів управління якістю на підприємствах.	Усна відповідь на питання лекційного курсу, виступ на практичних заняттях з аналітичним оглядом, есе, в дискусії
4	Розуміти механізм реалізації основних функцій управління в системі менеджменту якості підприємств.	Розв'язання задач, вправ, тестових завдань, виступ на практичних заняттях, в дискусії
5	Уміти дати наукове тлумачення особливостей методів та засобів реалізації концепції TQM.	Усна відповідь на питання лекційного курсу, виступ на практичних заняттях, в дискусії
6	Уміти систематизувати та аналізувати інформацію щодо факторів, які впливають на політику у сфері якості та основні принципи діяльності компанії.	Розв'язання задач, вправ, виконання певних розрахунків, виступ на практичних заняттях, в дискусії
7	Уміти орієнтуватись у проблемах менеджменту якості підприємства.	Усна відповідь на питання лекційного курсу, виступ на практичних заняттях, в дискусії
8	Знати зміст етапів створення системи якості: визначення елементів системи якості, визначення складу структурних підрозділів системи якості та ін.	Розв'язання задач, вправ, тестів, виступ на практичних заняттях, презентації результатів виконаних завдань, у співбесіді
9	Уміти приймати практичні рішення щодо ефективного застосування набутих знань з	Розв'язання задач, вправ, виконання певних розрахунків; виступ на практичних заняттях з аналітичним оглядом, есе, презентації результатів

управління якістю при виконанні своїх професійних обов'язків.	виконаних завдань, стандартизовані тести
---	--

8. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ ЗА НАВЧАЛЬНОЮ ДИСЦИПЛІНОЮ

Таблиця розподілу оцінок по результатах навчання за різними шкалами

Шкала оцінювання ВНЗ	Національна оцінка	Критерії оцінювання
A	відмінно	Здобувач вищої освіти проявляє особливі здатності, уміє самостійно добувати знання, без допомоги викладача знаходить і обробляє необхідну інформацію, уміє використовувати набуті знання й уміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні дарування й похилості
B	добре	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно вирішує вправи й завдання в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначно
C		Здобувач вищої освіти уміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; у цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є істотні, підбирати аргументи для підтвердження думок
D	задовільно	Здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання й розуміння основних положень; за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких значна кількість істотних
E		Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні вище початкового, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні
FX	не задовільно	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу
F	не задовільно з обов'язковим повторним вивченням	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнавання й відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів

9. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації.
2. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.
4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
5. Сутність і складові менеджменту якості.

6. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
7. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
9. Сучасні принципи менеджменту якості.
10. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
11. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
16. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
17. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
19. «Гуру якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
20. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
21. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
22. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
23. Поняття та види контролю якості.
24. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
25. Характеристика методів управління якістю.
26. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
27. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
28. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
29. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
30. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
31. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
32. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
33. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
34. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
35. Сучасна концепція управління витратами на якість.
36. Класифікація витрат на якість.
37. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість в межах організації.
38. Методи аналізу витрат на якість.
39. Класифікація показників якості продукції.
40. Характеристика одиничних показників якості.
41. Порядок та методи оцінювання рівня якості продукції.
42. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
43. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
44. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
45. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
46. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
47. Сутність і призначення премій якості.
48. Японська премія за якість Е. Демінга.
49. Американська нагорода в області якості ім. М. Болдріджа.
50. Європейська нагорода за якість.
51. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
52. Об'єкти та види стандартизації.

53. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
54. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
55. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
56. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
57. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
58. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
59. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
60. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
61. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001.
62. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
63. Зміст етапів створення системи якості.
64. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
65. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
66. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
67. Методики з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
68. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
69. Протоколи якості та сфера їх застосування.
70. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
71. Поняття, види та об'єкти сертифікації.
72. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
73. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
74. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
75. Поняття, призначення та види аудиту якості.
76. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
77. Поняття якості, характеристика її показників
78. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва
79. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.
80. Основні чинники підвищення якості у сфері морегосподарського комплексу.

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Агєєв Є.Я. Управління якістю: Навчальний посібник. – Львів: Новий світ, 2010. – 240 с.
2. Безродна С. М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем / С. М. Безродна // Сталий розвиток економіки. – 2012. – No7 (17). – С. 351-355.
3. Березін О. В. Продовольчий ринок України: теоретико-методологічні засади формування розвитку: монографія / О.В. Березін. – К.: ЦУЛ, 2008. – 184 с.
4. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. – Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. — 329 с.

5. Бугрім О. Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах / О. Ю. Бугрім // Держава та регіони. - 2010.- №6. - С. 195-200.
6. Лаврущенко Ю.О., Василенко О. В. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства. // Матеріали XII Міжнар. науково-практичної конференції НУ «ОМА», - Вип. 12 – Одеса: НУ «ОМА», 2018.
7. Гапоненко Т.М. Міжнародний досвід впровадження систем управління якістю продовольчої продукції / Т.М. Гапоненко // Економіка АПК. – 2009. – №12. – С. 88-92.
8. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №3. – С. 79-87.
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
10. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – На заміну ДСТУ 3230-95. – К: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
11. Заплотинський Б.А. Управління якістю: Навчально-методичний посібник. / Б.А. Заплотинський, В.М. Тупкало. – К: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
12. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії / П.В. Іванюта // Економіка та держава. – 2010. – № 10. – С. 144-147.
13. Іванюта П.В. Стандартизація в системі державного управління якістю / П.В. Іванюта // Інвестиції: практика та досвід. – 2010. – № 24. – С. 149-152.
14. Ісікава К. Японські методи управління якістю: скорочений переклад з англійської / К. Ісікава, А.В. Глічев. – М.: Економіка, 2001. – 178 с.
15. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К: Київ. нац. торг- екон. ун-т, 2009. – 446с.
16. Кіндзерського Ю.В. Потенціал національної промисловості: цілі та механізми ефективного розвитку / Ю.В. Кіндзерського: монографія. – К.: Ін-т екон. та прогнозув. НАН України, 2009. – 928 с.
17. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
18. Лаврущенко Ю.А. Основы управления конкурентоспособностью судоходного предприятия в условиях глобализации. // Глобальні виміри захисту економічної конкуренції: матеріали II Міжнар. науково-практичної конференції. – Київ: ТОВ «Тенар», 2018. – С. 66-69.
19. Пирог О.В. Інвестиційна діяльність в промисловому секторі регіону: теорія та методика оцінки: монографія / О. В. Пирог. – Д.: Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту, 2010. – 148 с.
20. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
21. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. – Львів: Магнолія. – 2009. – 212 с.
22. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х: ХТЕІ, 2015 – 222 с.
23. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Навчальний посібник / М. І. Шаповал. – Київ, 2007. – 471 с.

Додаткові рекомендовані джерела:

24. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості / О. В. Абрамова // Бізнесінформ. – 2011. – № 6. – С. 82-85.

25. Державна система сертифікації України: методи, правила, організація діяльності: Довід. / За ред. Ю.І.Кофманаю – К.; Л.: Асоц. „Техн. комітет зі стандартизації”, 2009. – 282 с.
26. Управління якістю: опорний конспект лекцій. Укладач: Лаврущенко Ю. О. – Одеса: НУ «ОМА», 2020. – 165с.
27. Lavrushchenko Yu.O. Directions of the balanced development of the Ukrainian transport system in conditions of the market of transport services globalization. // Економічні інновації. Том 20, Випуск 3 (68), 2018. С. 136-145.

11. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів 15.08.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим <http://www.me.gov.ua>
2. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Енциклопедія економіки: Поняття якості продукції, робіт і [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://economic.lviv.ua>
4. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. – доступу: <http://www.budinfo.org.ua>
5. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org>
6. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.trainings.ua>
7. ISO 14000 «Системы экологического менеджмента» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tuv.com.ua>

12. ЗМІНИ ТА ДОПОВНЕННЯ ДО РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ