

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ НАФТИ І ГАЗУ

Інститут економіки та менеджменту  
(назва інституту)

Кафедра менеджменту та адміністрування  
(назва кафедри)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор інституту економіки та менеджменту

(назва інституту)

Дзьоба О. Г.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

«16» 09 2020 р.

**ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ: УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

(назва навчальної дисципліни)

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

Другий (магістерський) рівень

(рівень вищої освіти)

галузь знань

07 – Управління та адміністрування

(шифр і назва)

спеціальність

073 – Менеджмент

(шифр і назва)

спеціалізація\*

(назва)

вид дисципліни

обов'язкова

обов'язкова /вибіркова

Робоча програма дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю» для студентів, що навчаються за освітньо-професійною програмою «Менеджмент та адміністрування» на здобуття ступеня **магістра** за спеціальністю 073 Менеджмент

Розробники:

доцент кафедри менеджменту та адміністрування, к.е.н., доцент



Станьковська І. М.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри менеджменту та адміністрування

Протокол від « 31 » 08 2020 року № 1

Завідувач кафедри менеджменту та адміністрування



А. С. Полянська

Узгоджено:

Гарант освітньої програми «Менеджмент та адміністрування»



І. М. Станьковська

## 1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Ресурс годин на вивчення дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю» згідно з чинним РНП, розподіл по семестрах і видах навчальної роботи для різних форм навчання характеризує таблиця 1.

Таблиця 1 – Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю»

Найменування показників	Всього		Розподіл по семестрах			
			Семестр 1		Семестр ____	
	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)
Кількість кредитів ECTS	4	4	4	4		
Кількість модулів	1	1	1	1		
Загальний обсяг часу, год	120	120	120	120		
Аудиторні заняття, год, у т.ч.:	32	10	32	10		
лекційні заняття	16	4	16	4		
семінарські заняття	-	-	-	-		
практичні заняття	16	6	16	6		
лабораторні заняття	-	-	-	-		
Самостійна робота, год, у т.ч.	88	110	88	110		
виконання курсової роботи	-	-	-	-		
виконання контрольних (розрахунково-графічних) робіт	-	-	-	-		
опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	30	8	30	8		
опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	6	60	6	60		
підготовка до практичних занять та контрольних заходів	22	12	22	12		
підготовка звітів з лабораторних робіт	-	-	-	-		
підготовка до екзамену	30	30	30	30		
Форма семестрового контролю	екзамен		екзамен			

## 2 МЕТА ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

На сучасному етапі соціально-економічного розвитку України питання якості актуальне для всіх і має принципово важливе значення. Якість нерозривно пов'язана з виробництвом конкурентоспроможної продукції, ефективністю виробництва та розвитком зовнішньоекономічних зв'язків. Особливо гостро проблема якості продукції проявляється в ринкових умовах господарювання,

**Метою** вивчення дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен демонструвати такі **результати навчання** через знання, уміння та навички:

### **знати:**

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
- питання щодо впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю.

### **вміти:**

- виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці методи та правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

**Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей** (загальних та фахових), передбачених відповідним стандартом вищої освіти України.

### **- загальні компетентності:**

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

### **- фахові компетентності:**

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

Результати навчання дисципліни деталізують **такі програмні результати навчання, передбачені відповідним стандартом вищої освіти України:**

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми;

СК12. Здатність застосовувати основи педагогіки і психології в освітньому процесі у закладах вищої освіти;

СК13. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання сучасних освітніх та дослідницьких технологій у сфері менеджменту

СК14. Здатність формулювати задачі моделювання, створювати і досліджувати математичні та комп'ютерні моделі, застосовувати статистичні методи і моделі для аналізу об'єктів і процесів у сфері менеджменту

ДСК16. Здатність виявляти та розуміти причинно-наслідкові зв'язки між економічними факторами та процесами в сфері екологічного менеджменту, аналізувати управлінсько-економічний механізм раціонального природокористування

ДСК17. Здатність проводити аналіз ефективності процесу управління потенціалом підприємства та розробляти напрями його оптимізації

### 3 ПРОГРАМА ТА СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1 Тематичний план лекційних занять

Тематичний план лекційних занять дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю» характеризує таблиця 2.

Таблиця 2 – Тематичний план лекційних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
<b>М1</b>	<b>Управління якістю</b>	16	4		
<b>ЗМ 1</b>	<b>Управління якістю в сучасних умовах</b>	16	4		
<b>Т 1.1</b>	<b>Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015.</b> Якість як категорія та розвиток науково-технічного та соціального прогресу Стандартизація термінології в галузі управління якістю. Гармонізація вітчизняних і міжнародних стандартів у сфері управління якістю. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Категорії в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9000:2015.	2	0,5	3,5,8,12	1.1
<b>Т 1.2</b>	<b>Основні проблеми управління якістю продукції та послуг</b> Суть управління якістю продукції та послуг як виду діяльності, що спрямований на виконання вимог до їх якості. Управління якістю на рівні підприємства. Фактори, що впливають на якість продукції. Оцінка якості на різних етапах виробництва.	2	0,5	3, 11	1.1
<b>Т 1.3</b>	<b>Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю</b> Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до всезагального управління якістю (TQM). Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Переваги та недоліки управління якістю.	2	0,5	1,6,7,11	

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
<b>Т 1.4</b>	<b>Системи управління якістю</b> Системи управління якістю – основні положення згідно з ДСТУ ISO 9000:2015. Принципи та функції системи управління якістю. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, моделі Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Основні елементи системи TQM. Умови успішного впровадження TQM.	2	0,5		
<b>Т 1.5</b>	<b>Сертифікація системи якості підприємства</b> Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості. Сертифікація систем якості в Україні.	2	0,5	3, 12	4.2
<b>Т 1.6</b>	<b>Статистичні методи та інструменти контролю якості</b> Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Паретто, причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.	2	0,5		

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
<b>Т 1.7</b>	<b>Витрати на якість</b> Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.	2	0,5	11, 12	
<b>Т 1.8</b>	<b>Аудит якості та премії якості</b> Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка. Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів. Корегувальні дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.	2	0,5	11	

**Всього:** Модуль 1 – змістових модулів -1.

### 3.2 Теми практичних занять

Теми практичних занять дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю» наведено у таблиці 3.

Таблиця 3 – Теми практичних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних занять	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
М 1	Управління якістю	16	6		
ЗМ1	Управління якістю в сучасних умовах	16	6		

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних занять	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
П 1.1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015. Аналіз структури базових стандартів ISO серії 9000.	1		1п	1.1
П 1.2	Управління якістю на рівні підприємства. Оцінка факторів, що впливають на якість продукції.	1		1п	1.1
П 1.3	Оцінка якості на різних етапах виробництва	2		1п	1.2
П 1.4	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2		1п	1.4
П 1.5	Системи управління якістю. Сертифікація системи якості підприємства	2		1п	1.6
П 1.6	Статистичні методи та інструменти контролю якості	2		1	4.2, 4.3
П 1.7	Витрати на якість. Аудит якості та премії якості.	2		1	4.4

### 3.3 Завдання для самостійної роботи студента

Перелік матеріалу, який виноситься на самостійне вивчення, наведено у таблиці 4.

Таблиця 4 – Матеріал, що виноситься на самостійне вивчення

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), питання, що виноситься на самостійне вивчення	Обсяг годин	Література	
			порядковий номер	розділ, підрозділ
М 1	Управління якістю	6		
ЗМ1	Управління якістю в сучасних умовах	6		
Т 1.4	Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування - планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).	2	6 д, 9, 11	
Т 1.5	Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.	2	1,7,11	
Т 1.6	Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.	2	5,6,7,8	

Інші види самостійної роботи та загальний її баланс характеризує таблиця 1.

## 4. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

### 4.1 Основна література

1 Станьковська І. М. Управління якістю: методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2016. 36 с.

2 Станьковська І. М. Ділове адміністрування: управління якістю: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2019. 79с.



3 Станьковська І. М. Ділове адміністрування: Управління якістю: практикум. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2019. 74 с.

#### 4.2 Додаткова література

4 Серчук О. Є., Витвицька Л. А., Лютак З. П. Основи кваліметрії та сертифікації в нафтогазовій галузі : навчальний посібник. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2014. 294 с.

5 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2015, IDT): ДСТУ ISO 9000: 2015. Національний стандарт України. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016.

6 Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. - К. : КНТЕУ, 2010. - 216 с.

7 Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. К.: Знання, 2006 471 с.

8 Станьковська І. М. Сучасні тенденції управління конкурентоспроможністю та якістю на засадах TQM. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2018. Вип. 14. Т. 1. С. 106 -111.

9 Станьковська І. М., Т. В. Станьковський. Модель стратегічного управління конкурентоспроможністю на засадах процесного підходу та TQM. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 39. С. 144-149.

10 Станьковська І. М. Управління конкурентоспроможністю: навчальний посібник. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2019. 197 с.

#### 4.3 Інформаційні ресурси в Інтернеті

11 Станьковська І. М. Управління якістю: практикум. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2018. 55 с. **URL:** <http://194.44.112.14:8080/lib2web/DocSearchResult>

12 Станьковська І. М. Управління якістю: методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2016. 36 с. **URL:** <http://194.44.112.14:8080/lib2web/DocSearchResult>

13 Станьковська І. М. Управління якістю: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2018. 189 с. **URL:** <http://194.44.112.14:8080/lib2web/DocSearchResult>

14 Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с. **URL:** [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna\\_Upravlinnia\\_yakistiu\\_2017.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf)

15 Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків : ХТЕІ, 2015 222 с. **URL:** [http://www.dut.edu.ua/uploads/1\\_1225\\_32541871.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1225_32541871.pdf)

### 5 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Оцінювання знань студентів проводиться за результатами комплексних контролів за змістовим модулем ЗМ1. Модульний контроль за змістовим модулем передбачає контроль теоретичних знань і практичних навиків. Схему нарахування балів при оцінюванні знань студентів з дисципліни наведено в таблиці 5.

Таблиця 5 – Схема нарахування балів у процесі оцінювання знань студентів з дисципліни «Ділове адміністрування: управління якістю»

Види робіт, що контролюються	Максимальна кількість балів
Контроль засвоєння теоретичних знань змістового модуля ЗМ1	50
Контроль засвоєння практичних навиків змістового модуля ЗМ1	50
Усього	100

Семестрова оцінка з дисципліни виставляється як середній бал семестрової та екзаменаційної бальної оцінки.

Екзаменаційна оцінка з дисципліни виставляється студенту відповідно до чинної шкали оцінювання, що наведена нижче.

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Національна	Університетська (в балах)	ECTS	Визначення ECTS	Рекомендована система оцінювання згідно із наказом МОіНУ №48 від 23.01.2004р.
<b>Відмінно</b>	90-100	A	<b>Відмінно</b> - відмінне виконання лише з незначною кількістю помилкок	90-100 (відмінно)
<b>Добре</b>	82-89	B	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками	75-89 (добре)
	75-81	C	<b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	
<b>Задовільно</b>	67-74	D	<b>Задовільно</b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	60-74 (задовільно)
	60-66	E	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії	
<b>Незадовільно</b>	35-59	FX	<b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим, як отримати залік або скласти екзамен	35-59 (незадовільно із можливістю повторного складання екзамену)
	0-34	F	<b>Незадовільно</b> – необхідна серйозна подальша робота	0-34 (незадовільно із обов'язковим повторним вивченням модуля)