

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)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Запухляк І. Б.

« 31 » 08 2021 р.

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)

освітньо-професійна програми

Проектний менеджмент

вид дисципліни

обов'язкова

обов'язкова /вибіркова

Івано-Франківськ - 2021

Робоча програма дисципліни «Управління якістю» для студентів, що навчаються за освітньо-професійною програмою «Проектний менеджмент» 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 « 30 » 08 2021 року № 1

Завідувач кафедри менеджменту та адміністрування



А. С. Полянська

Узгоджено:

Гарант освітньої програми «Проектний менеджмент»



Запукхляк І. Б.

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Ресурс годин на вивчення дисципліни «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 «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.:	30	10	30	10		
лекційні заняття	14	4	14	4		
семінарські заняття	-	-	-	-		
практичні заняття	16	6	16	6		
лабораторні заняття	-	-	-	-		
Самостійна робота, год, у т.ч.	90	110	90	110		
виконання курсової роботи	-	-	-	-		
виконання контрольних (розрахунково-графічних) робіт	-	-	-	-		
опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	23	8	23	8		
опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	7	60	7	60		
підготовка до практичних занять та контрольних заходів	30	12	30	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 зовнішньо-економічних зв'язків, розробкою проектів, дотриманням стандартів їх підтримки та управління.

Метою вивчення дисципліни «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 проектної діяльності.

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 проектів;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
- стандарти з якості проектів;
- інструменти управління якістю проектів.

вміти:

- виявляти чинники поліпшення якості проектів;
- 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:**

ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).

3 ПРОГРАМА ТА СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

3.1 Тематичний план лекційних занять

Тематичний план лекційних занять дисципліни «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
М1	Управління якістю	14	4		
ЗМ 1	УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ: СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ, ТЕРМІНОЛОГІЯ, ЗГІДНО З ДСТУ ISO 9000:2015. 1.1 Якість як об'єкт управління 1.2 Стандартизація термінології в галузі управління якістю 1.3 Структура базових стандартів ISO серії 9000 стосовно систем управління якістю 1.4 Управління якістю та його відображення в стандартах ДСТУ ISO 9000:2015.	2	0,5	1, 2	1 P1 2 P1
ЗМ 2	МІЖНАРОДНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ 2.1 Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення 2.2 Наукові основи управління якістю проектів 2.3 Міжнародний досвід в управлінні якістю проектів: Методологія Р2М. (Японський національний стандарт).	2	0,5	1,2, 15	1 P3 2 P3
ЗМ 3	СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЇХ СЕРТИФІКАЦІЯ 3.1 Системи управління якістю – основні положення згідно з ДСТУ ISO 9000:2015 3.2 Створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві 3.3 GAPPS:2006 - сфера компетенції професійної діяльності менеджера проекту 3.4 Основні елементи системи TQM. Умови успішного впровадження TQM 3.5 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. 3.6 Міжнародні органи сертифікації систем якості ISO/IES 3.7 Європейські органи із сертифікації та оцінки систем якості	2	0,5	1, 2, 14	1 P3 2 P3

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
ЗМ 4	УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОЄКТІВ 4.1 Стандарти управління якістю проєктів 4.2 Критерії якості проєкту 4.3 Стандартизовані процедури в управлінні проєктом. Аналіз основних положень стандарту <i>PRINCE2 (Projects in controlled environments)</i> – проєкти в контрольованих середовищах. 4.4 Етапи процесу управління якістю проєкту 4.5 Планування та контроль якості проєктів 4.6 Оцінка якості проєкту 4.7 Персонал в забезпеченні якості проєктів	4	1	1, 16,17	1 Р3 16 Р5 17 Р 5, 7
ЗМ 5	ІНСТРУМЕНТИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ПРОЄКТУ 5.1 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. 5.2 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	1	1, 2	1 Р6 2 Р6
ЗМ 6	АУДИТ ЯКОСТІ ПРОЄКТУ 6.1 Аудит якості. Термінологія аудиту згідно стандартів ДСТУ ISO 9000: 2007. 6.2 Причини та мотивація проведення оцінки якості. 6.3 Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів. 6.4 Внутрішній аудит. Перелік невідповідностей. План проведення. 6.5 Самооцінка. 6.6 Національні премії з якості та їх критерії	2	0,5	1,2,16	1 Р7 2 Р7 16 Р4,5

Всього: Модуль 1 – змістових модулів -1.

3.2 Теми практичних занять

Теми практичних занять дисципліни «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		
ЗМ 1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015	2	1	1, 2	1 Р1, 2 Р1
ЗМ 2	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	1	1,2, 15	1 Р3 2 Р3
ЗМ 3	Системи управління якістю та їх сертифікація	2	1	1, 2, 14	1 Р3, 2 Р3
ЗМ 4	Управління якістю проектів	4	1	1, 16,17	1 Р3, 6 Р5 17 Р 5, 7
ЗМ 5	Інструменти контролю якості	4	1	1, 2	1 Р6, 2 Р6
ЗМ 6	Аудит якості проекту	2	1	1,2,16	1 Р7,2 Р7 16 Р4,5

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
М 1	Управління якістю	7	
Т 1.2	Закон України «Про захист прав споживачів»	1	11
Т 1.4	Аналіз основних положень стандарту <i>PRINCE2 (Projects in controlled environments)</i> – проекти в контрольованих середовищах.	2	17
Т 1.4	GAPPS:2006 - сфера компетенції професійної діяльності менеджера проекту	2	17
Т 1.4	Методологія Р2М. (Японський національний стандарт).	2	17

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

4. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

4.1 Основна література

1 Станьковська І. М. Ділове адміністрування: управління якістю: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2019. 86 с.

URL: https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=455987

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

URL: https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=457730

4.2 Додаткова література

3 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.

URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde>

4 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. **URL:**<http://bses.in.ua/uk/39-2019>

5 Quality control of surfactants for oil and gas extraction intensification/M.M Chuiko,L.A. Vytvytska, I.M. Stankovska// *Journal of Hydrocarbon Power Engineereng*, IFNTUOG - Vol.4, Issue 1, 2017 – P. 43-48

6 Станьковська І. М., Станьковський Т. В., Шабан Л. Р. Формування процесу управління якістю послуг електророзподільчих підприємств в умовах трансформації енергоринку України. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2019. Вип. 15, Т. 2, С. 64 -72. **URL:**<https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde>

7 Stankovska I, Polyanska A, Stankovskyi T, and Savchuk S. «The Process Approach on the Basis of Digitalization as a Technology to Ensure the Efficiency of Enterprise’s Management» In 7th International Conference on Modeling, Development and Strategic Management of Economic System, Ivano-Frankivsk and Polyanytsia village (TC Bukovel), 2019, *Advances in Economics, Business and Management Research*, Vol. 99, pp. 345-349. doi <https://doi.org/10.2991/mdsmes-19.2019.65>

9 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2015, IDT): ДСТУ ISO 9000: 2015. Національний стандарт України. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=457730

4.3 Інформаційні ресурси в Інтернеті

10 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

11 Закон України «Про захист прав споживачів», від 12.05.1991 № 1023-XII (Редакція станом на 01.08.2021) **URL:** <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

12 Пуліна Т. В. Управління якістю в проектному менеджменті органів публічної влади. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. Вип. 18. С. 65-69. **URL:**http://www.investplan.com.ua/pdf/18_2017/14.pdf

13 Кузьміна, Т. О. Системи управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Т. О. Кузьміна, В. В. Свтушенко. – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. – 500 с. : табл. – 495-499. – ISBN 978-966-289-198-0. **URL:** https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=459091

14 Фініков Т., Терещук В Локальні системи управління якістю: світовий досвід та українські практики побудови. Київ : Таксон, 2018. 316 с. С. 305-309. – ISBN 978-966-7128-94-4. **URL:**https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=464621

15 Чехурова, Л. Впровадження портфельного управління проектами на малих та середніх підприємствах Чеської Республіки . *Актуальні проблеми економіки*. 2016. № 1. С. 137-147. **URL:**https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=423129

16 Запужляк І. Б. Управління проектами: конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2020. 202 с.

https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=465621

17 Белей, О. І. Управління проектами: конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 54 с.

https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=447976

5 ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Форми навчання: навчальні заняття - лекції, практичні, консультації; самостійна робота - вивчення окремих питань тем студентом самостійно, підготовка до відпрацювання занять у разі пропуску; практична підготовка - підготовка до виконання розрахункових робіт; контрольні заходи - тести, контрольні роботи.

При вивченні дисципліни відповідно до наказу №150 від 24.06.2021р. використовуються такі методи навчання, а саме:

МН 1 - словесні методи (МН 1.1 – лекція, МН 1.2 – розповідь – пояснення, МН 1.3 – бесіда); МН 2 - наочні методи (МН 2.4 - комп'ютерні і мультимедійні методи); МН 3 - практичні методи (МН 3.1 – вправи, МН 3.4 - практичні роботи); МН 4 – індуктивний метод; МН 5 – дедуктивний метод; МН 6 – традуктивний метод; МН 7 – аналітичний метод; МН 10 - метод узагальнення; МН 15 - проблемно-пошуковий метод; МН 17 – дослідницький метод; МН 18 - методи самостійної роботи вдома; МН 19 - робота під керівництвом викладача; МН 20 - інтерактивні методи (МН 20.1 - кейс-метод, МН 20.2 - дискусія, диспут, МН 20.3 - мозковий штурм, МН 20.7 - бесіда-діалог)

6 ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Усі види робіт слід виконувати вчасно, щоб зберегти загальний темп курсу, котрий сприяє ефективному засвоєнню матеріалу. Наслідками пропущених занять без поважних причин, зазвичай, стають додаткові види самостійної роботи (усна відповідь, тестовий контроль, презентація).

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: лекції – 50% семестрової оцінки, практичні роботи – 50 % семестрової оцінки.

7 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»

Змістовий модуль	Назва модуля	Методи і форма оцінювання*	Максимальна кількість балів
М 1	Управління якістю		100
ЗМ 1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015	МФО 6	5
ЗМ 2	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	МФО 6	10
ЗМ 3	Системи управління якістю та їх сертифікація	МФО 6	5
ЗМ 4	Управління якістю проектів	МФО 6, МФО 5	10
ЗМ 5	Інструменти контролю якості	МФО 6, МФО 5	10
ЗМ 6	Аудит якості проекту	МФО 6, МФО 5	10
	Модульний контроль - Колоквіум	МФО 8, МФО 6	50
	Сума рейтингових балів за семестр (Р)		100
	Екзаменаційна оцінка (Е)	МФО 1	100

Семестрова оцінка з дисципліни	(P+E)/2
--------------------------------	---------

* - пояснення див. Наказ ректора ІФНТУНГ «Про шифрування методів навчання, методів і форм оцінювання» №150 від 24.06.2021 року

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.
Відмінно	90-100	A	Відмінно - відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100 (відмінно)
Добре	82-89	B	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	75-89 (добре)
	75-81	C	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	
Задовільно	67-74	D	Задовільно - непогано, але зі значною кількістю недоліків	60-70 (задовільно)
	60-66	E	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	
Незадовільно	35-59	FX	Незадовільно – потрібно попрацювати перед тим, як отримати залік або скласти екзамен	35-59 (незадовільно із можливістю повторного складання екзамену)
	0-34	F	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота	0-34 (незадовільно із обов'язковим повторним вивченням модуля)

Якщо студент навчається за дуальною формою освіти елементи тем, що виносяться для вивчення на підприємствах формуються індивідуально для кожного студента за погодженням кафедри та підприємства (Додаток 1).

ДОДАТОК 1

Елементи тем для здобувачів, які навчаються за дуальною формою здобуття освіти, що виносяться для вивчення на підприємствах

Тематичний план лекційних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин	Елементи тем, що виносяться для вивчення на підприємствах
М1	Управління якістю	14	
ЗМ 1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія,	2	

	згідно з ДСТУ ISO 9000:2015		
ЗМ 2	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	
ЗМ 3	Системи управління якістю та їх сертифікація	2	
ЗМ 4	Управління якістю проектів	4	
ЗМ 5	Інструменти контролю якості	2	
ЗМ 6	Аудит якості проекту	2	

Теми практичних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних занять	Обсяг годин	Елементи тем, що виносяться для вивчення на підприємствах
М1	Управління якістю	16	
ЗМ 1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015	2	
ЗМ 2	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	
ЗМ 3	Системи управління якістю та їх сертифікація	2	
ЗМ 4	Управління якістю проектів	4	
ЗМ 5	Інструменти контролю якості	4	
ЗМ 6	Аудит якості проекту	2	

Структура залікових кредитів дисципліни

	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних занять (П)	Обсяг годин		бали
		лекції	прак	
М 1	Управління якістю	14	16	
ЗМ 1	Управління якістю: сучасні тенденції, термінологія, згідно з ДСТУ ISO 9000:2015	2	2	5
ЗМ 2	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	2	10
ЗМ 3	Системи управління якістю та їх сертифікація	2	2	5
ЗМ 4	Управління якістю проектів	4	4	10
ЗМ 5	Інструменти контролю якості	2	4	10
ЗМ 6	Аудит якості проекту	2	2	10
	Модульний контроль - Колоквіум			50
	<i>СУМА</i>			<i>100</i>