

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра економіки, підприємництва та маркетингу

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ В ТОРГІВЛІ

підготовки магістра
спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
освітньо-професійної програми *Економіка підприємства*

Луцьк – 2022

Силабус освітнього компонента УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ В ТОРГІВЛІ підготовки магістра за галуззю знань 07 Управління та адміністрування, спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльності, за освітньою програмою економіка підприємства

Розробник: Лялюк А.М., доцент кафедри економіки, підприємництва та маркетингу, к.е.н.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми



Наталія ХОМІЮК

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри економіки, підприємництва та маркетингу

протокол № 1 від 09.09. 2022 р.

Завідувач кафедри



Олена ПАВЛОВА

©Лялюк А.М., 2022 р.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Заочна форма навчання	07 Управління та адміністрування 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність Другий (магістр)	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 120 /4		Рік навчання 2-ий
ІНДЗ: <u>немає</u>		Семестр 3-й
		Лекції 10 год.
		Практичні - год.
		Самостійна робота 96 год.
		Консультації 14 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання українська		українська
Сторінка курсу в MOODLE		https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=2173

II. Інформація про викладача

Лялюк Алла Миколаївна, к. е. н., доцент, доцент кафедри економіки, підприємництва та маркетингу

Контактна інформація (097 442 3469 allalyalyuk@gmail.com)

Дні занять розміщено на: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація освітнього компонента. 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. Предметом вивчення освітньої компоненти є створення і впровадження систем якості відповідних міжнародним стандартам ISO 9000, ISO 10000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції та послуг

2. Мета і завдання освітнього компонента. Вивчення і засвоєння науково-технічних основ, головних методологічних та організаційних положень управління якістю продукції та послуг для досягнення високих кінцевих результатів під час практичної управлінської діяльності.

3. Результати навчання (Компетентності)

Компетентності, яких здобувач набуває в результаті вивчення освітнього компонента:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва, торгівлі та біржової діяльності або у процесі навчання, проведення досліджень та/або здійснення інновацій, що характеризуються невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності

ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Фахові компетентності

ФК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності

ФК 7. Здатність обирати і використовувати загальнонаукові та спеціальні методи для проведення прикладних досліджень у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

Програмні результати навчання

ПРН 1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу ісамостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

ПРН 3. Вміти розробляти заходи матеріального і моральногозаохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

ПРН 5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

ПРН 6. Вміти розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПРН 8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

4. Структура освітнього компонента.

	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Основні аспекти проблеми управління якістю						
Тема 1. Значення, сутність та пріоритетні напрями управління якістю в Україні	15	2	-	12	1	ДС/ 6 балів
Тема 2 Якість як економічна категорія та об'єкт управління	15	1	-	12	2	РЗ/К, Р/ 6 балів
Тема 3 Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	15	1	-	12	2	РЗ/К, РМГ/ 6 балів
Тема 4. Управління якістю на рівні підприємства	15	1	-	12	2	РЗ/К, Р / 6 балів
Разом за модулем 1	60	5	-	48	7	max 24 балів
Змістовий модуль 2. Системи управління якістю та їх методологічні основи						
Тема 5. Системи та інструменти управління якістю	15	1	-	12	2	ДС, РЗ/К / 6 балів
Тема 6 Система якості в стандартах ISO	15	2	-	12	1	РЗ/К, РМГ/ 7 балів

Тема 7. Сертифікація систем якості підприємства	15	1	-	12	2	РЗ/К,Р/ 6 балів
Тема 8 Аудит якості та премії якості	15	1	-	12	2	РЗ/К / 7 балів
Разом за модулем 2	60	5	-	48	7	max 26 балів
Види підсумкових робіт						Бал
Підсумкова контрольна робота						ПКР/ max 50 балів
Всього годин / Балів	120	10	-	96	14	100 балів

Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, ПКР/ПР – підсумкова контрольна робота / контрольна робота, П – презентація роботи; Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.*

5. Завдання для самостійного опрацювання.

Самостійна робота полягає в підготовці до модульного контрольного оцінювання за питаннями, підготовленими викладачем на основі лекційного матеріалу та з використанням відповідного навчально-методичного забезпечення.

Перелік тем

1. Сутність і складові менеджменту якості.
2. Сучасні принципи менеджменту якості.
3. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
4. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
5. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
6. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
7. Порядок побудови Будинку якості, його складові елементи.
8. Класифікація витрат на якість.
9. Характеристика одиничних показників якості.
10. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
11. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
12. Об’єкти та види стандартизації.
13. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
14. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
15. Зміст етапів створення системи якості.
16. Настанови (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
17. Поняття якості, характеристика її показників.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти Відвідування занять є обов’язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. Очікується, що всі здобувачі освіти відвідають усі лекції і семінарські заняття курсу. Здобувачі освіти мають інформувати викладача про неможливість відвідувати заняття. Допускається 1 пропуск з поважних причин, який не впливатиме на систему оцінювання. Про відсутність з поважних причин доводити до відома викладача заздалегідь. За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, карантин, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із

керівником курсу. У будь-якому випадку здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Політика щодо академічної доброчесності Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Політика щодо дедлайнів та перекладання Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 0,5 бали). Обов'язковою є присутність здобувача освіти на модульному та підсумковому контролях. Перекладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин. Системно і регулярно переглядати лекційний матеріал, працювати з навчальною та науковою літературою. Здавати самостійні роботи та завдання у визначені терміни. Уся література, яку здобувачі освіти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем у друкованому або електронному вигляді виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Здобувачі освіти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового семестрового контролю є залік, який передбачає оцінювання засвоєного здобувачами освіти навчального матеріалу з освітнього компонента, на підставі результатів поточного контролю.

Залік виставляється за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначено силабусом освітнього компонента. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми. У дату складання заліку записується у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

Перелік питань на залік

1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
2. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.
3. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
4. Сутність і складові менеджменту якості.
5. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
6. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
7. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
8. Сучасні принципи менеджменту якості.
9. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
10. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
11. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
12. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
13. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
14. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
15. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
16. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
17. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
18. «Гуру якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
19. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
20. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
21. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.

22. Поняття та види контролю якості.
23. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
24. Характеристика методів управління якістю.
25. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
26. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
27. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
28. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
29. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
30. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
31. Порядок побудови Будинку якості, його складові елементи.
32. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
33. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
34. Сучасна концепція управління витратами на якість.
35. Класифікація витрат на якість.
36. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
37. Методи аналізу витрат на якість.
38. Класифікація показників якості продукції.
39. Характеристика одиничних показників якості.
40. Порядок та методи оцінювання рівня якості продукції.
41. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
42. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
43. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
44. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
45. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
46. Сутність і призначення премій якості.
47. Японська премія за якість Е. Демінга.
48. Американська нагорода в області якості ім. М. Болдріджа.
49. Європейська нагорода за якість.
50. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
51. Об'єкти та види стандартизації.
52. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
53. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
54. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
55. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
56. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
57. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
58. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
59. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
60. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ІСО 9001:2001.
61. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
62. Зміст етапів створення системи якості.
63. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
64. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
65. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.

66. Настанови (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
67. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
68. Протоколи якості та сфера їх застосування.
69. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
70. Поняття, види та об'єкти сертифікації.
71. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
72. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
73. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
74. Поняття, призначення та види аудиту якості.
75. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
76. Поняття якості, характеристика її показників.
77. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва.
78. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.

VI. Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Бондаренко Г.Г., Глебова М.В., Сіроклін В.П., Чернобай Н.В. Менеджмент якості і елементи системи управління якістю: навч. посібник Харків: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2017. 84 с.
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
4. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посібник К. : Центр навч. літ-ри, 2018. 228 с.

Додаткова

1. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-15. К. : Держстандарт України, 2016. 26 с.
2. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. На заміну ДСТУ 1.0-93. К. : Держспоживстандарт України, 2003. 19 с.
3. Про стандартизацію Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

Інтернет -ресурси

1. ДП «Укрметртестстандарт»: офіційний сайт. URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>
2. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів офіційний сайт. URL: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Pro_Sluzhbu/284/
3. Стандартизація, сертифікація, якість архів журналу ДП «УкрНДНЦ». URL: http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=18&Itemid=42