

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ
ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ"**

**для студентів напряму підготовки 6.030601 "Менеджмент"
спеціалізації "Логістика"
денної форми навчання**

Харків. Вид. ХНЕУ, 2012

Затверджено на засіданні кафедри логістики.
Протокол № 2 від 27.09.2011 р.

Укладачі: Авраменко О. В.
Сисоєв В. В.

P58 Робоча програма навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції" для студентів напряму підготовки 6.030601 "Менеджмент" спеціалізації "Логістика" денної форми навчання / укл. Авраменко О. В., Сисоєв В. В. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 36 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами, вміщено плани лекцій і практичних (семінарських) занять, матеріал щодо закріплення знань (самостійна робота, контрольні запитання), систему оцінювання знань студентів.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.030601 "Менеджмент" спеціалізації "Логістика" денної форми навчання.

Вступ

У сучасних умовах переходу до ринкової економіки все більшого значення набувають поняття: якість продукції та послуг, управління якістю, сертифікація продукції, послуг та систем управління якістю. У березні 1987 року Міжнародна організація зі стандартизації ISO (ICO) прийняла першу версію міжнародних стандартів (МС) серії ISO 9000. У цих стандартах був відображений міжнародний попит управління якістю продукції на підприємствах та закладах багатьох країн. У низці країн, у тому числі й в Україні, ці міжнародні стандарти (МС) серії ISO 9000 були прийняті в якості національних. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 побудували необхідну правову базу для вирішення проблем забезпечення якості та управління якістю, що знайшло своє відображення в освітніх стандартах, які були введені у 1994 році. До багатьох спеціальностей були включені дисципліни, в назві яких було поєднання слів "управління якістю..." та "сертифікація...".

Предметом навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції" є принципи й умови формування систем управління якістю.

Метою вивчення дисципліни є оволодіння студентами організаційно-економічними основами управління якістю, виходячи з сучасних вимог до стандартизації та сертифікації продукції та систем менеджменту якості на підприємстві, методами контролю, оцінювання та аналізу якості продукції на всіх етапах товароруку.

Метою дисципліни є навчити студентів принципам побудови систем менеджменту якості (СМК) організацій на основі положень національних і міжнародних стандартів ISO серії 9000, а також стратегії загального керування якістю (Total Quality Management – TQM), що розвивається в міжнародній і вітчизняній практиці.

Основними завданнями, що вирішуються у процесі викладання дисципліни є:

- оволодіння студентами теоретичних знань та практичних навичок щодо основних питань забезпечення якості, управління якістю, сертифікації продукції і систем якості та підвищенню конкурентоспроможності підприємств;
- визначення основних понять, що характеризують споживчі властивості продукції;

- розгляд критеріїв якості виробів і процесів;
- вивчення систем керування якістю продукції (послуг);
- вивчення видів і особливостей контролю якості продукції;
- аналіз процесів стандартизації й сертифікації продукції.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен:

- мати уявлення про еволюцію проблеми керування якістю і її перспективами;

- знати й уміти використовувати теоретичні основи й сучасну практику забезпечення якості продукції;

- мати досвід (навички) розробки систем керування якістю продукції й послуг, організації робіт на підприємстві по керуванню якістю продукції й послуг.

Дисципліна базується на відповідних розділах дисциплін гуманітарного й природничо-наукового циклів: математика, інформатика, фізика, хімія, екологія, економічна теорія, маркетинг, менеджмент, економіка й соціологія праці, основи зовнішньоекономічної діяльності, економіка підприємства, у свою чергу, є базою для вивчення питань керування якістю продукції й послуг, сертифікації продукції й систем якості в спеціальних дисциплінах.

Навчальна дисципліна "Менеджмент якості та сертифікація продукції" належить до циклу професійно орієнтованих дисциплін за напрямом підготовки "Менеджмент" зі спеціалізації "Логістика".

Структура навчальної дисципліни наведена у табл.1.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних та практичних (семінарських).

Таблиця 1

Структура навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна: підготовка бакалаврів	Шифр та назва напрямку підготовки, спеціалізація, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
1	2	3
Кількість кредитів відповідних ECTS – 3, у тому числі: змістовних модулів – 2, завдання для самостійної роботи	Шифр та назва галузі знань: 0306 "Менеджмент"	Вибіркова. Рік підготовки: 4. Семестр: 7

1	2	3
Кількість годин за змістовними модулями: Модуль 1 – 2 – 108 год. Всього – 108 год.	Напряму підготовки "Логістика"	Лекції (теоретична підготовка) – 34 год. Практичні (семінарські) заняття – 17 год. Самостійна робота – 57 год.
Кількість тижнів викладання навчальної дисципліни: 17. Кількість годин за тиждень – 3	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: ПМК

Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів.

1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у галузі логістики

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни

Навчальна дисципліна "Менеджмент якості та сертифікація продукції" ґрунтується на категоріях і висновках економічної теорії, на теоретичних передумовах і положеннях, розглянутих у дисциплінах "Маркетинг", "Менеджмент", "Статистика", "Економіка підприємства", "Основи зовнішньоекономічної діяльності", тісно пов'язана з дисциплінами "Логістика". Вивчення дисципліни підкріплюється знаннями студентів у області комп'ютерних технологій.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- основні поняття і визначення у сфері якості, стандартизації та сертифікації;
- досвід застосування і розвитку систем управління якістю;
- організацію та процеси системи управління якістю;
- показники якості продукції та методи їх оцінювання;
- методи та інструменти управління якістю;
- органи стандартизації та сертифікації в Україні;
- основні стандарти менеджменту якості;
- порядок сертифікації продукції та систем менеджменту якості;
- сучасні системи менеджменту якості;

вміти:

- планувати та організовувати роботу щодо управління якістю продукції всіх етапах її життєвого циклу;

- визначати показники якості продукції на всіх етапах товароруху;
- контролювати і аналізувати якість продукції та якість праці на підприємстві;
- розраховувати економічну ефективність впровадження методів контролю якості та сертифікації продукції.

Навчальна дисципліна "Менеджмент якості та сертифікація продукції" формує у майбутніх фахівців з логістики:

- базові уявлення про якість продукції і процесів, володіння методами управління якістю на підприємстві;
- здатність використовувати професійно профільовані знання, уміння й практичні навички для проведення оцінки та аналізу якості сировини, продукції і послуг;
- здатність використовувати професійно профільовані знання й уміння в галузі стандартизації систем управління якістю для сертифікації продукції та систем якості підприємства.

Сфера реалізації набутих знань – управління якістю продукції та послуг у процесі логістичної діяльності промислового підприємства.

Формувати й розвивати компетенції:

аналітичні

управління інформацією і знаннями:

набуття уявлень щодо встановлення першоджерел виникнення якості як об'єкта управління;

розуміння сучасних поглядів на встановлення поняття "якість";

осмислення наукових знань у сфері менеджменту якості;

здатність до аналізу і синтезу знань:

знання основних тенденцій та етапів розвитку менеджменту якості;

здатність аналізувати основні прості інструменти контролю якості та нові інструменти управління якістю;

управління проектами:

розуміння ролі якості як інструменту сучасної економіки;

навички системного мислення, здатність класифікації витрат на якість продукції;

управління змінами:

розуміння етапів еволюції методів управління та забезпечення якості;

розуміння якості як фактора успіху підприємств у ринковій економіці;

системні

здатність до самостійної роботи і навчання:

отримання системних навичок у дослідженні предметної області менеджменту якості;

здатність демонструвати розуміння сутності і змісту поняття про якість;

здатність самостійно провести аналіз витрат на якість продукції;

лідерство:

здатність демонструвати вміння самостійного освоєння понятійного апарату менеджменту якості та сертифікації;

набуття навичок розробки систем управління якістю продукції та послуг;

прийняття рішень:

здатність прийняття рішень щодо методів управління якістю продукції та забезпечення якості.

Застосування набутих знань й навичок на практиці:

здатність демонструвати розуміння предметної області якості як економічної категорії і об'єкта управління;

здатність документувати процеси систем менеджменту якості та здійснювати їх декомпозицію;

становити причинно-наслідкові діаграми, проводити аналіз документації відповідно до вимогам стандартів;

здатність демонструвати навички об'єктної декомпозиції об'єктів логістичного управління;

здатність застосовувати методи управління якістю продукції;

комунікаційні

робота у команді:

формування колективного осмислення сутності якості продукції та послуг;

формування колективного розуміння принципів управління якістю продукції та послуг.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

З моменту початку вивчення дисципліни кожний студент знайомиться як з програмою дисципліни і формами організації навчання, так і з її структурою, змістом та обсягом кожного з навчальних модулів, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання роботи.

Навчальний процес згідно з робочою програмою навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції" здійснюється у таких формах: лекційні, семінарські та практичні заняття; самостійна робота студентів; контрольні заходи.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. Навчальний модуль – це відносно окремий самостійний блок дисциплін, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Тематичний план навчальної дисципліни складається з двох модулів (табл. 2).

Таблиця 2

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин, відведених на:		
	лекції	практичні (семінарські) заняття	самостійну роботу
Модуль 1. Теорія і практика менеджменту якості			
Тема 1. Якість, як економічна категорія і об'єкт управління	2	1	4
Тема 2. Етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості	4	2	6
Тема 3. Якість та конкурентоспроможність продукції	2	2	4
Тема 4. Економічні проблеми управління якістю	2		6
Тема 5. Організаційно-методичні основи систем управління якістю	4	2	6
Модуль 2. Стандартизація і сертифікація в управлінні якістю			
Тема 6. Методологія менеджменту якості	4	2	3
Тема 7. Методи і інструменти управління якістю	4	2	6
Тема 8. Стандарти, як нормативна база менеджменту якості	4	2	6
Тема 9. Державна система сертифікації	2	2	6
Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості	2		6
Тема 11. Розвиток систем менеджменту якості	4	2	4
Усього за модулями	34	17	57

3. Зміст навчальної дисципліни за темами

Модуль 1. Теорія і практика менеджменту якості

Тема 1. Якість як економічна категорія і об'єкт управління

Визначення поняття якості. Поняття якості продукції. Основні принципи організації управління якістю. Значення підвищення якості. Фактори поліпшення якості. Умови поліпшення якості продукції. Якість як об'єкт управління. Застосування основних принципів теорії управління до якості продукції.

Тема 2. Етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості

Основні етапи розвитку менеджменту якості в економічно розвинених країнах: 14 постулатів якості Е. Демінга; роботи Дж. Джурана з менеджменту якості; роботи Ф. Кросбі з менеджменту якості; роботи Ф. Фейгенбаума з менеджменту якості; роботи К. Ісікаві з менеджменту якості; роботи Г. Тагучі менеджменту якості. Розвиток систем управління якістю в СРСР. Сучасний стан менеджменту якості в Україні.

Тема 3. Якість та конкурентоспроможність продукції

Поняття якості як одного з елементів конкурентоспроможності продукції. Відмінність якості від конкурентоспроможності. Параметри конкурентоспроможності. Взаємозв'язок якості та конкурентоспроможності. Оцінка рівня якості та конкурентоспроможності продукції/ послуги.

Тема 4. Економічні проблеми управління якістю

Поняття та складові витрат на якість. Витрати на якість продукції. Класифікація витрат на якість. Визначення та управління витратами на забезпечення якості. Аналіз витрат на якість.

Тема 5. Організаційно-методичні основи систем управління якістю

Принципи систем управління якістю. Основні складові структури систем управління якістю. Документація на систему якості. Ключові процеси системи управління якістю продукції.

Модуль 2. Стандартизація і сертифікація в управлінні якістю

Тема 6. Методологія менеджменту якості

Кваліметрія, практичні завдання кваліметрії. Класифікація показників якості продукції. Прогнозування якості продукції. Методи прогнозування рівня якості продукції. Загальні відомості про оцінювання рівня якості продукції. Оцінювання технічного рівня продукції. Оцінювання рівня якості продукції одного виду. Оцінювання рівня якості різномірної

продукції. Оцінювання рівня якості продукції на стадіях її виготовлення й експлуатації або споживання. Оцінювання рівня якості та ефективності праці.

Тема 7. Методи і інструменти управління якістю

Метод структурування функцій якості. Основні задачі, на розв'язання яких націлений метод аналізу наслідків і причин відмов (дефектів) (FMEA). Об'єкти застосування методу FMEA. Три стратегії дослідження об'єкту. Основні етапи FMEA. Прості інструменти контролю якості: контрольний листок, гістограма, діаграма розкиду, графіки, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, контрольні картки. Загальна схема контролю якості. Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма (графік) взаємозв'язків (залежностей), дерево-видна (системна) діаграма (дерево рішень), матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, матриця пріоритетів. Експертні методи вирішення проблем якості. Форми експертних методів.

Тема 8. Стандарти, як нормативна база менеджменту якості

Основні поняття і визначення зі стандартизації. Об'єкт стандартизації. Мета стандартизації. Органи стандартизації в Україні. Державна і галузева служби стандартизації. Функціональні обов'язки служби стандартизації підприємства. Основні положення Державної системи стандартизації в Україні. Категорії нормативних документів зі стандартизації. Об'єкти стандартизації на підприємстві. Принципи стандартизації. Міжнародна та регіональна діяльність України в сфері стандартизації.

Тема 9. Державна система сертифікації

Основні поняття і визначення у сфері підтвердження відповідності. Принципи державної політики у сфері підтвердження відповідальності. Підтвердження та декларування відповідальності. Сертифікат відповідності. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення системи сертифікації УкрСЕПРО. Склад системи сертифікації УкрСЕПРО. Розподіл відповідальності в системі сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва в системі УкрСЕПРО. Порядок проведення атестації виробництва. Зупинка або припинення дії атестата.

Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості

Сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО. Схеми (моделі) сертифікації продукції. Основні цілі сертифікації. Вибір схеми сертифікації. Етапи порядку проведення робіт із сертифікації. Сертифікація систем якості в системі УкрСЕПРО. Етапи процесу сертифікації систем якості.

Тема 11. Розвиток систем менеджменту якості

Концепція або філософія TQM. Етапи розвитку концепції TQM. Методи та засоби концепції TQM. Критерії моделі ділової досконалості. Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000. Система менеджменту якості на базі концепції "шість сигм". Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості.

4. Плани лекцій

Модуль 1. Теорія і практика менеджменту якості

Тема 1. Якість як економічна категорія і об'єкт управління

- 1.1. Поняття якості. Філософія якості.
- 1.2. Якість як економічна категорія.
- 1.3. Якість як об'єкт управління.
- 1.4. Значення підвищення якості.

Література: основна [11; 14]; додаткова [15; 18; 19; 20; 25].

Тема 2. Етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості

2.1. Етапи розвитку менеджменту якості в економічно розвинених країнах.

- 2.1.1. 14 постулатів якості Е. Демінга;
- 2.1.2. Роботи Дж. Джурана з менеджменту якості;
- 2.1.3. Роботи Ф. Кросбі з менеджменту якості;
- 2.1.4. Роботи Ф. Фейгенбаума з менеджменту якості;
- 2.1.5. Роботи К. Ісікаві з менеджменту якості;
- 2.1.6. Роботи Г. Тагучі менеджменту якості.

2.2. Розвиток систем управління якістю в СРСР.

2.3. Сучасний стан менеджменту якості в Україні.

- 2.3.1. Етапи розвитку вітчизняного менеджменту якості.
- 2.3.2. Діяльність державних, громадських та міжнародних

організацій.

2.3.3. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері менеджменту якості.

Література: основна [11; 14]; додаткова [20; 23; 30; 32].

Тема 3. Якість та конкурентоспроможність продукції

- 3.1. Якість як фактор конкурентоспроможності.
- 3.2. Поняття, сутність та зміст конкурентоспроможності.

Література: основна [11; 14]; додаткова [18; 25].

Тема 4. Економічні проблеми управління якістю

4.1. Поняття та складові витрат на якість.

4.2. Визначення та управління витратами на забезпечення якості.

Література: основна [11; 14]; додаткова [17; 18; 21; 25].

Тема 5. Організаційно-методичні основи систем управління якістю

5.1. Принципи систем управління якістю.

5.2. Структури системи управління якістю.

5.3. Ресурси в системі управління якістю.

5.4. Процеси системи управління якістю.

Література: основна [11; 14]; додаткова [15; 16; 34; 36].

Модуль 2. Стандартизація і сертифікація в управлінні якістю

Тема 6. Методологія менеджменту якості

6.1. Показники якості продукції.

6.2. Класифікація показників якості продукції.

6.3. Прогнозування і планування рівня якості продукції.

6.4. Загальні відомості про оцінювання рівня якості продукції.

Література: основна [11; 14]; додаткова [34; 36].

Тема 7. Методи і інструменти управління якістю

7.1. Метод структурування функцій якості.

7.2. Метод аналізу наслідків і причин відмов (дефектів) (FMEA)

7.3. Прості інструменти контролю якості.

7.4. Сім нових інструментів контролю якості.

7.5. Експертні методи вирішення проблем якості.

Література: основна [11; 14]; додаткова [26; 27].

Тема 8. Стандарти як нормативна база менеджменту якості

8.1. Основні поняття і визначення зі стандартизації.

8.2. Органи стандартизації в Україні.

8.3. Основні положення Державної системи стандартизації в Україні.

8.4. Міжнародна та регіональна діяльність України в сфері стандартизації.

Література: основна [1 – 3; 11; 12; 14]; додаткова [18; 24; 25].

Тема 9. Державна система сертифікації

9.1. Основні поняття і визначення у сфері підтвердження відповідності.

- 9.2. Система сертифікації УкрСЕПРО.
- 9.3. Органи з сертифікації в системі УкрСЕПРО
- 9.4. Атестація виробництва в системі УкрСЕПРО.

Література: основна [5 – 8; 11; 14]; додаткова [37].

Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості

- 10.1. Сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО
- 10.2. Сертифікація систем якості в системі УкрСЕПРО.

Література: основна [5 – 8; 11; 14]; додаткова [37].

Тема 11. Розвиток систем менеджменту якості

- 11.1. Менеджмент якості на базі концепції TQM.
- 11.2. Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000.
- 11.3. Система менеджменту якості на базі концепції "шість сигм"
- 11.4. Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості.

Література: основна [5 – 8; 11; 14]; додаткова [37].

5. Плани семінарських (практичних) занять

Семінарське заняття – форма засвоєння лекційного матеріалу, при якій викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем (табл. 3), до яких студенти готують тези виступів.

Таблиця 3

Перелік тем семінарських занять

Тема	Програмні запитання	Питання для дискусії	Кількість годин	Література
1	2	3	4	5
Тема 5. Організаційно-методичні основи систем управління якістю				
1. Принципи систем управління якістю	1. Якою є організаційно-методична основа управління якістю? 2. На яких принципах менеджменту базуються стандарти ДСТУ ISO 9000?	1. На яких основоположних принципах ґрунтуються системи управління якістю?	2	основна [11; 14]; додаткова [15; 16; 34; 36]

1	2	3	4	5
Тема 6. Методологія менеджменту якості				
2. Прогнозування планування та оцінювання рівня якості	1. Що означає "рівень якості продукції" і як він обчислюється? 2. За якими ознаками класифікують показники якості продукції? 3. Для чого і як здійснюються прогнозування та планування рівня якості продукції?	1. На яких стадіях життєвого циклу рівня продукції здійснюється оцінювання рівня її якості? 2. Які методи використовуються при оцінюванні рівня якості продукції?	2	основна [11; 14]; додаткова [34; 36]
Тема 7. Методи і інструменти управління якістю				
3. Основні інструменти управління якістю	1. Назвіть основні інструменти збору упорядкування та обробки інформації? 2. У чому полягає сутність методу аналізу форм відмов (дефектів), їх наслідків та критичності?	1. Чому маючи потужний арсенал засобів, методів та інструментів управління якістю, вітчизняні товари та послуги все ще відстають за якістю від закордонних аналогів?	2	основна [11; 14]; додаткова [26; 27]
Тема 8. Стандарти як нормативна база менеджменту якості				
4. Основні поняття і визначення зі стандартизації	1. У чому основна мета стандартизації? 2. Яку роль відіграють стандарти в менеджменті якості?	1. Чому вітчизняні організації почали впроваджувати системи менеджменту якості за стандартами ISO 9000 і як це на вашу думку відображається на продукції/послугах?	2	основна [1 – 3; 11; 12; 14]; додаткова [18; 24; 25]
Тема 9. Державна система сертифікації				
5. Основні положення державної системи сертифікації	1. Яку організаційну структуру має державна система сертифікації УкрСЕПРО? 2. Які основні положення державної системи сертифікації УкрСЕПРО?	1. З яких міркувань вибирається механізм сертифікації?	1	основна [5 – 8; 11; 14]; додаткова [37]
Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості				
6. Сертифікація продукції та систем якості в системі УкрСЕПРО	1. Що становить сертифікація продукції та послуг? 2. Який порядок здійснення сертифікації систем якості в системі УкрСЕПРО?	1. Яким вимогам мають відповідати органи із сертифікації продукції та систем якості в системі УкрСЕПРО?	1	основна [5 – 8; 11; 14]; додаткова [37]

На кожному семінарському занятті викладач оцінює виступи студентів, активність у дискусії, вміння формулювати власну думку і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові оцінки за кожне семінарське заняття вносяться у відповідний журнал. Отримані студентом оцінки за окремі семінарські заняття враховуються при виставленні підсумкової оцінки з даної навчальної дисципліни.

Семінарські заняття проводяться в аудиторіях або в навчальних кабінетах з однією академічною групою.

Практичне заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд окремих положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань (табл. 4).

Таблиця 4

Перелік тем практичних занять

Теми практичних занять	Кількість годин	Література
Тема 1. Якість як економічна категорія і об'єкт управління		
1. Аналіз поняття "якість" як економічної категорії	1	основна [11; 14]; додаткова [15; 18 – 20; 25]
Тема 2. Етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості		
1. Аналіз еволюції засобів та форм управління якістю. 2. Аналіз розуміння управління якістю та менеджменту якості	2	основна [11; 14]; додаткова [20; 23; 30; 32]
Тема 3. Якість та конкурентоспроможність продукції		
1. Оцінка рівня якості та конкурентоспроможності продукції / послуги	1	основна [11; 14]; додаткова [18; 25].
Тема 4. Економічні проблеми управління якістю		
1. Визначення етапів формування витрат на якість	1	основна [11; 14]; додаткова [17; 18; 21; 25]
Тема 11. Розвиток систем менеджменту якості		
1. Застосування принципів концепції TQM. 2. Формування системи менеджменту якості організації	2	основна [5 – 8; 11; 14]; додаткова [37]

Виконання завдань ґрунтується на підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для

розв'язування їх на занятті. Також передбачається проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язання завдань з їх обговоренням, розв'язання контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

6. Самостійна робота студентів

6.1. Перелік питань, що охоплює зміст навчальної дисципліни

Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та зарубіжною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки. Основні види самостійної роботи студентів: обробка лекційного матеріалу; підготовка до семінарських (практичних) занять; обробка окремих тем, що не розглядаються на лекціях; підготовка до поточних контрольних робіт, тестів, рефератів, модульного контролю.

Самостійна робота студентів передбачає також опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами навчальної дисципліни, а також самоконтроль і самодіагностику кожного студента щодо рівня отриманих знань.

Самостійно вивчені теоретичні матеріали оформлюються у вигляді рефератів, докладів, контрольних і наукових робіт та обговорюються на практичних заняттях. Студенти мають можливість глибоко та всебічно вивчити теоретичну частину дисципліни и навчитися застосовувати отриманні знання на практиці.

Перелік питань, що охоплюють зміст робочої програми навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції", наведений у табл. 5.

Таблиця 5

Питання самостійного опрацювання навчального матеріалу

Тема	Питання для самостійного опрацювання	Література
1	2	3
Якість як економічна категорія і об'єкт управління	1. Якість життя як мета системи менеджменту якості. 2. Політика та мета організації в області якості	Основна: [2; 3; 6 – 8; 10]; додаткова: [12; 11; 15]

1	2	3
Методологія менеджменту якості	1. Досвід упровадження систем управління якістю в розвинених країнах світу	Основна: [2; 3; 5; 8; 10]; додаткова: [12; 13; 15]
Стандарти як нормативна база менеджменту якості	1. Стандарти ІСО серії 9000. 2. Оцінка результатів впровадження стандартів ІСО серії 9000. 3. Оцінка результатів впровадження стандартів ІСО серії 9000	Основна: [2 – 5; 8; 10]; додаткова: [11; 12; 15]
Державна система сертифікації	1. Питання сертифікації системи менеджменту якості. 2. Етапи процедури сертифікації	Основна: [2 – 5; 8; 10]; додаткова: [11; 12; 15]

6.2. Індивідуальний план самостійної роботи студента

Індивідуальний план самостійної роботи студента у період підготовки до підсумкового контролю наведено в табл. 6 і 7.

Таблиця 6

Індивідуальний план самостійної роботи студента у період підготовки до підсумкового контролю у формі екзамену (обов'язкові види самостійної роботи)

Вид самостійної роботи	Планові терміни	Предмет контролю		Можлива кількість балів
		теоретичний модуль	практичний модуль	
1. Підготовка до семінарських і практичних занять	За розкладом занять	За системність і активність роботи студента на заняттях		1 – 12
		Оцінка відповідей на семінарських заняттях	Оцінка відповідей на практичних заняттях	
2. Виконання домашніх розрахункових завдань	За розкладом занять	За виконання завдань з самостійного опрацювання		1 – 12
		Оцінка за методичне забезпечення розрахунків	Оцінка за правильність виконаних розрахунків	
3. Підготовка до модульного контрольного завдання	МК 1–8 – 9 тиждень МК 2 – 16 – 17 тиждень	За виконання модульного завдання		1 – 12
		Оцінка за виконання теоретичного завдання	Оцінка за виконання практичного завдання	
Всього балів				Середня оцінка

**Індивідуальний план самостійної роботи студента у період
підготовки (вибіркові види самостійної роботи)**

Вид самостійної роботи	Планові терміни	Предмет контролю		Можлива кількість балів
		теоретичний модуль	практичний модуль	
1. Аналіз наукових публікацій за тематикою навчальної дисципліни	Упродовж навчального семестру (1 – 11 тиждень)	Оцінка значимості отриманих теоретичних результатів	Оцінка значимості отриманих практичних результатів	1 – 12
2. Написання аналітичної записки (огляд літературних джерел)	Упродовж навчального семестру (1 – 11 тиждень)	Оцінка значимості отриманих теоретичних результатів	Оцінка значимості отриманих практичних результатів	1 – 12
3. Підготовка доповіді на наукових студентських конференціях (за тематикою навчальної дисципліни)	Упродовж навчального семестру (1 – 11 тиждень)	Оцінка значимості отриманих теоретичних результатів	Оцінка значимості отриманих практичних результатів	1 – 12
4. Підготовка та обґрунтування управлінських рішень щодо менеджменту якості та сертифікації продукції(на підставі проведених досліджень)	Упродовж навчального семестру (1 – 11 тиждень)	Оцінка значимості отриманих теоретичних результатів	Оцінка значимості отриманих практичних результатів	1 – 12
Разом балів				Середня оцінка

Округлення числового значення середнього арифметичного значення оцінки виконується відповідно правилам, що наведені у п. 11.

7. Контрольні запитання для самодіагностики

1. Поняття якості.
2. Якість як об'єкт управління.
3. Витрати на якість продукції.
4. Принципи організації управління якістю.
5. Фактори та умови поліпшення якості.
6. Класифікація витрат на якість А. Фейгенбаума.
7. Витрати на попередження дефектів.
8. 14 постулатів Е. Демінга.
9. Етапи розвитку менеджменту якості.
10. Розробка елементів системи якості.
11. Методи Тагуті.
12. Аналіз витрат на якість.
13. Статистичні методи підвищення якості.
14. FMEA-аналіз.
15. Метод структурування функцій якості.
16. Загальні положення до систем менеджменту якості.
17. Загальні вимоги до систем менеджменту якості.
18. Прості інструменти контролю якості.
19. Метод аналізу наслідків і причин відмов (дефектів).
20. Експертні методи вирішення проблем якості.
21. Сім нових інструментів контролю якості.
22. Показники якості.
23. Прогнозування і планування рівня якості продукції.
24. Загальні відомості про оцінювання рівня якості продукції.
25. Система тотального управління якістю.
26. Петля якості, цикл Демінга.
27. Для чого використовують контрольні карти, гістограми?
28. Що є об'єктами стандартизації?
29. Основні стандарти з менеджменту якості.
30. Основні поняття і визначення зі стандартизації.
31. Орган стандартизації в Україні.
32. Основні положення Державної системи стандартизації в Україні.
33. Міжнародна та регіональна діяльність України в сфері стандартизації.
34. Система сертифікації УкрСЕПРО.
35. Основні поняття і визначення у сфері підтвердження відповідності.

36. Мета та умови проведення сертифікації систем менеджменту якості.
37. Організація робіт щодо сертифікації системи менеджменту якості.
38. Процес проведення сертифікації системи менеджменту якості.
39. Порядок проведення сертифікації системи менеджменту якості.
40. Правила, якими керуються органи із сертифікації під час вибору схеми сертифікації.
41. Етапи сертифікації продукції.
42. Етапи сертифікації систем якості.
43. Сертифікація систем якості в системі УкрСЕПРО.
44. Сертифікація продукції в системі УкрСЕПРО.

8. Індивідуально-консультативна робота

1. Види, форми індивідуально-консультативної роботи, а також її організація проводиться відповідно до положення ХНЕУ "Про самостійну роботу студентів в умовах кредитно-модульної системи організації навчального процесу".

2. Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі: індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

а) за засвоєнням теоретичного матеріалу консультації: індивідуальні (запитання – відповідь); групові (розгляд прикладів-ситуацій);

б) за засвоєнням практичного матеріалу: консультації індивідуальні і групові;

в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу: індивідуальне здавання виконаних робіт.

9. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування таких активних і інтерактивних навчальних технологій, як: проблемні лекції; робота в малих групах; семінари-дискусії; мозкові атаки; кейс-метод; банки візуального супроводження.

Практичне застосування навчальних технологій поєднуються певною формою активізації навчального процесу (табл. 8), а отримані результати їх роботи презентуються та обговорюються на лекції.

Таблиця 8

Використання методик активізації навчального процесу

Методики активізації	Практичне застосування методик
Робота в малих групах дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування	Проведення групових робіт методом експертних оцінок пріоритетів при порівняльному аналізі причин невідповідностей та дефектів за темою 5
Семінари-дискусії передбачають обмін думками учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати інші пропозиції, критично підходити до власних поглядів	Проблемне повідомлення та дискусія з питання управління якістю як фактору успіху підприємства в конкурентній боротьбі за темою 1
Мозкові атаки – метод розв'язання невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію	Мозкова атака щодо взаємодії загального менеджменту та менеджменту якості за темою 2, 3
Кейс-метод – метод конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів з логістики і передбачає розгляд певних управлінських ситуацій, складних конфліктних випадків та інцидентів у логістиці	Кейс 1 за темою 7. Розробка проекту сертифіката відповідності на партію сировинної ковбаси
Презентації – виступи перед аудиторією з метою представлення певних результатів самостійних досліджень чи роботи групи студентів	Презентація результатів самостійних досліджень та роботи групи студентів за темами навчальної дисципліни (проблемні лекції, міні-лекції тощо)
Банки візуального супроводження – сприяють активізації творчого сприйняття змісту навчальної дисципліни з допомогою наочності викладеного матеріалу	Програмне забезпечення лекційних, семінарських і практичних занять

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами. Увага студентів зосереджується на питаннях, що не знайшли відображення у підручниках (розгляд досліджень, що викладені у наукових періодичних виданнях, монографіях тощо).

Лекція будується на використанні досвіду закордонних навчальних закладів з роздачею студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При читанні лекцій студентам даються питання для самостійного розмірковування, на які лектор відповідає сам, не чекаючи їх відповідей і тим самим спонукає студентів шукати самостійного розв'язання проблемної ситуації. Така система освоєння навчального матеріалу примушує студентів активно мислити у пошуках правильних відповідей.

На початку проведення проблемної лекції чітко формулюється перелік питань, що повинні розглянути студенти. При викладенні лекційного матеріалу необхідно уникати прямих відповідей на поставлені питання. Лекційний матеріал висвітлюється таким чином, щоб студент, отримавши певну інформацію, міг у подальшому її використати при прийнятті рішень.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значним обсягом інформації, складністю логістичних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції розглядається як правило як складова заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції викладач зосереджує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так названому структурно-логічному вигляді. Тобто, виносяться питання, що зафіксовані у плані лекції, але вони викладаються стисло.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками і поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

10. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів урахує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни "Менеджмент

якості та сертифікація продукції" передбачають лекційні, семінарські та практичні заняття, самостійну роботу.

Контрольні заходи включають поточний і підсумковий контроль.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитись кількома методами:

оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять;

виконання завдань для самостійної роботи;

проведення поточного контролю;

проведення поточно-модульного контролю знань.

Порядок проведення контролю знань студентів

Невід'ємною складовою начального процесу є систематичний, комплексний контроль та оцінювання якості набутих студентами знань, умінь та практичних навичок (компетенцій) відповідно до вимог державних стандартів освіти, а також адаптації до загальноєвропейських вимог, визначених Європейською системою залікових кредитів (далі ECTS). Система контролю й оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції" розроблена у відповідності з положеннями ХНЕУ "Про порядок оцінювання знань студентів в умовах впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу" (далі Положення).

Складові системи контролю і оцінювання знань студентів згідно з програмою навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції" наведені у табл. 9.

Таблиця 9

Система контролю і оцінювання знань студентів згідно з програмою навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції"

Види контролю		Діапазон оцінок		
теоретичний модуль	практичний модуль	теоретичний модуль	практичний модуль	підсумкова оцінка
1	2	3	4	5
1. Обов'язкові види контролю				
1.1. За систематичність і активність роботи в аудиторії				
Експрес-опитування, тестування, участь у семінарах	Міні-контроль, обговорення кейсів, завдань	1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів

Закінчення табл. 9

1	2	3	4	5
1.2. За виконання завдань для самостійного опрацювання				
Перевірка методичного забезпечення розрахунків	Правильність виконуваних розрахунків	1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів
1.3. За виконання модульного контрольного завдання				
Теоретичне завдання	Практичне завдання	1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 Балів
2. Вибіркові види контролю				
2.1. За систематичність і активність роботи в аудиторії				
1. Аналіз наукових публікацій за тематикою навчальної дисципліни		1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів
2. Написання аналітичної записки (огляд літературних джерел за тематикою навчальної дисципліни)		1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів
3. Підготовка доповіді на наукових студентських конференціях за тематикою навчальної дисципліни)		1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів
4. Підготовка та обґрунтування управлінських рішень щодо менеджменту якості та сертифікації продукції (на підставі проведених досліджень)		1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів
Підсумкова оцінка знань студентів згідно з програмою навчальної дисципліни		1 – 12 балів	1 – 12 балів	1 – 12 балів

Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

систематичність, активність та результативність роботи протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни, відвідування занять;

виконання завдань для самостійного опрацювання;
рівень виконання модульних завдань.

Оцінювання знань студента на підставі вирішення тестових завдань. Оцінювання рівня підготовленості студентів проводиться у вигляді тест-контрольної двічі протягом поточного модуля. При проведенні поточного тестового контролю визначається рівень знань студентів з теоретичних питань навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції".

Бази тестових завдань охоплюють основні теми навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції". Вони складаються з набору тестових запитань на які необхідно дати відповідь вибравши необхідний варіант. Кількість запитань у тестовій контрольній не менше 35, контрольний час відповіді – 30 сек. на одне тестове завдання, але не більше 15 хв. на всю тест-контрольну.

Для оцінювання рівня підготовленості студентів результати тестування визначаються за 12-бальною системою відповідно до визначеного викладачем відсотка правильних відповідей на тестові завдання у такому порядку:

- оцінка дванадцять балів ("відмінно") – від 96 до 100 %;
- оцінка одинадцять балів ("відмінно") – від 89 до 95 %;
- оцінка десять балів ("відмінно") – від 82 до 88 %;
- оцінка дев'ять балів ("добре") – від 76 до 81 %;
- оцінка вісім балів ("добре") – від 70 до 75 %;
- оцінка сім балів ("добре") – від 64 до 69 %;
- оцінка шість балів ("задовільно") – від 58 до 63 %;
- оцінка п'ять балів ("задовільно") – від 51 до 57 %;
- оцінка чотири бали ("задовільно") – від 46 до 50 %;
- оцінка три бали ("незадовільно") – від 31 до 45 %;
- оцінка два бали ("незадовільно") – від 16 до 30 %;
- оцінка один бал ("незадовільно") – від 0 до 15 %.

Приклади тестових завдань

Тест 1. Відповідно до стандарту ISO 9000 версії 2000 р. під кількістю продукції розуміють:

1. Сукупність властивостей і характеристик, які надають їй здатність задовольняти потреби споживачів, що ними висловлені або мають на увазі.

2. Сукупність її властивостей, що зумовлюють здатність задовольняти певну потребу відповідно до призначення.

3. Ступінь, з яким сукупність її власних характеристик задовольняє вимоги.

4. Сукупність характеристик продукції.

Тест 2. Система менеджменту якості – це:

1. Система, що надає можливість встановлювати політику і цілі, а також можливості для досягнення цих цілей.

2. Система, що направляє і контролює діяльність організації відносно якості.

3. Система, що має власні правила і процедури проведення сертифікації відповідності та управління нею.

4. Система, що забезпечує планування, облік і аналіз витрат на якість, а також розробку заходів по їх скороченню.

Тест 3. Контроль якості продукції – це:

1. Сукупність дій і процедур з метою підтвердження того, що продукт чи послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам.

2. Забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки і екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, робіт і послуг.

3. Методи і види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання вимог до якості.

4. Діяльність, що включає проведення експертизи, випробування при оцінці відповідності об'єкта встановленим вимогам.

Оцінювання знань студента під час ПМК здійснюється у письмовій формі два рази протягом семестру і припадає на 1 – 8 і 9 – 17 навчальні тижні після вивчення матеріалу відповідного модулю навчальної дисципліни. Він оцінюється за двома складовими: практичний модульний контроль (коефіцієнт 0,6) і лекційний модульний контроль (коефіцієнт 0,4) оцінюються від 1 до 12 балів.

Порядок підсумкових модульних контролів з навчальної дисципліни визначається таким чином:

оцінка за практичну складову ПМК виставляється за результатами оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять, виконання ІЗ та проміжного тестового контролю згідно з графіком навчального процесу.

Рівень практичної готовності (компетентності) передбачає контроль готовності студента до вирішення професійних завдань, якість виконання ним інженерно-технологічних та економічних розрахунків, обґрунтованість запропонованих рішень, якість зроблених висновків.

Лекційний модульний контроль здійснюється у письмовій формі за відповідними білетами. Білет складається з трьох завдань (має 4 бали за кожне завдання). Відповіді студентів оцінюються за 12-бальною системою згідно з кваліфікаційними вимогами до бакалаврів спеціалізації "Логістика".

Кожний білет ПМК включає три завдання різного рівня складності: перше завдання стереотипне, друге завдання діагностичне і третє

завдання евристичне, які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця з логістики. Це дозволяє викладачеві діагностувати рівень теоретичної підготовленості студента та рівень його компетентності за навчальною дисципліною "Менеджмент якості та сертифікація продукції".

Оцінка результату ПМК формується таким чином:

4 бали – завдання виконано у повному обсязі. Виконані правильно усі дії у повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом. Наведені всі необхідні й достатні формули, що використані для розв'язання завдання, дається повне обґрунтування цьому. Розв'язання завдання супроводжується охайно оформленими розрахунками, поясненнями та висновками

3 бали – завдання виконано у цілому правильно, але з деякими помилками. Правильно виконана вся послідовність дій за типовим алгоритмом, але допущені помилки у розрахунках, описки, що мало впливають на отриманий результат. Наведені всі необхідні й достатні формули з частковим обґрунтуванням їх використання. Повний аналіз отриманих результатів. Представлені висновки, але недостатньо повні. Розв'язання супроводжується охайно оформленими розрахунками, поясненнями та висновками.

2 бали – виконання завдання відповідає мінімальним критеріям. Розрахунки виконані не повністю за помилковим алгоритмом; наведені окремі розрахункові формули без пояснень; представлені окремі висновки; неохайне оформлення розрахунків, пояснень та висновків.

1 бал – завдання виконано неправильно. Наведені окремі розрахунки без алгоритму, без пояснень з помилками та неправильними одиницями виміру показників. Наведені окремі розрахункові формули з помилками і без пояснень. Висновки не представлені. У значній мірі неохайне оформлення розрахунків, пояснень та висновків

0 балів – відсутня відповідь на завдання.

Отримана кількість балів з відповідей на кожне завдання ПМК підсумовується. У результаті такого підрахунку студентом може бути отримано від 0 до 12 балів.

Цей діапазон розбивається на 12 інтервалів, і підсумкова оцінка визначається відповідно табл. 10.

Оцінювання виконання модульного завдання

Оцінка ПМК	Набрані бали	Оцінка ПМК	Набрані бали
12	12,0	6	5,0 – 6,0
11	11,0	5	4,0
10	10,0	4	3,0
9	9,0	3	1,0 – 2,0
8	8,0	2	0 – 1,0
7	7,0	1	0

Зразок завдання ПМК**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ****ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ****Навчальна дисципліна "Менеджмент якості та сертифікація продукції" спеціалізації "Логістика"****ЗАВДАННЯ ПМК****Завдання 1 (стереотипне).**

Побудуйте часовий ряд за даними, які містять у табл. 1.

Таблиця 1

Випуск продукції за роками

Місяць	Випуск у 2010 р.	Випуск 2011 р.
Січень	15 300	30 000
Лютий	17 500	23 000
Березень	10 200	43 000
Квітень	34 500	26 000
Травень	26 500	45 000
Червень	30 200	65 000
Липень	30 500	45 500
Серпень	12 500	55 500
Вересень	45 300	56 500
Жовтень	49 000	43 000
Листопад	35 500	20 500
Грудень	62 000	10 000

Завдання 2 (діагностичне).

За звітний період на підприємство "Орлан" надійшли рекламачії за дефектну продукцію, що була ним виготовлена. Види дефектів: деформація – 30 рекламачій на суму 25 тис. грн, подряпини – 20

рекламацій на суму 32 тис. грн, тріщини – 15 рекламацій на суму 8,5 тис. грн, інше – 2 рекламації на суму 3,6 тис. грн.

Необхідно провести аналіз причин зниження якості продукції за допомогою діаграми економічної значимості втрат (діаграма Парето).

Аналіз провести як за кількістю рекламацій, так і у вартісному вираженні. Зробить відповідний висновок.

Завдання 3 (евристичне).

Розробити проект сертифіката відповідності на партію сирокоченої ковбаси обсягом 40 т.

За результатами модульного контролю студенту виставляється підсумкова оцінка і яка згідно з Положенням вноситься до "Відомості обліку успішності".

Кожне завдання модульного контролю має перевіряти ступінь оволодіння компетенціями. Відповідно до компетентнісного підходу виділяють наступні рівні компетентності студента.

Рівень 1. Здатність вирішувати різні робочі завдання, здебільшого стандартні та передбачувані (**стереотипні завдання**).

Рівень 2. Здатність вирішувати широке коло завдань в різному контексті. Деякі із завдань є складними та нестандартними, що вимагає певної особистої відповідальності або автономії суб'єкта. Потрібне вміння співпрацювати з іншими членами робочої групи (**діагностичні завдання**).

Рівень 3. Здатність вирішувати широке коло різних завдань в дуже широкому контексті. Більшість цих завдань є складними та нестандартними, що вимагає певної особистої відповідальності або автономії суб'єкта. Необхідне вміння здійснювати контроль або керувати персоналом (**діагностичні завдання**).

Рівень 4. Здатність вирішувати широке коло складних інженерно-технологічних і логістичних завдань в найширшому контексті. передбачається значна відповідальність й автономія суб'єкта. Передбачається відповідальність за роботу персоналу і розподіл ресурсів (**евристичні завдання**).

Рівень 5. Здібність до застосування набору основних принципів і методик в широкому і часто непередбачуваному контексті. Відмінними ознаками виступають дуже значна самостійність особи та його відповідальність за роботу персоналу, розподіл значного об'єму ресурсів. Передбачається персональна відповідальність за проведення аналізу та виявлення причин відхилень, розробку, планування, виконання й оцінку (**евристичні завдання**).

Після чого виводиться підсумкова оцінка за національною (чотирьохбальною) системою та оцінка за шкалою ECTS (табл. 11), які також вносяться до "Відомості обліку успішності".

Таблиця 11

**Критерії оцінювання знань студента з навчальної дисципліни
"Менеджмент якості та сертифікація продукції"**

Оцінка знань		Бали	Критерії оцінювання знань
за національною шкалою	за шкалою ECTS		
1	2	3	4
Відмінно	Відмінне виконання завдання (A)	12	При розв'язанні завдання: виконані правильно усі дії у повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом; обґрунтований вибір методу розв'язання завдання, охарактеризований його зміст; наведені всі необхідні й достатні формули, що використані для розв'язання завдання, дається повне обґрунтування цьому; результати розв'язання завдання отримані на підставі економіко-математичних розрахунків; зроблені всі необхідні висновки щодо результатів, отриманих при розв'язанні завдання; розв'язання завдання супроводжується охайно оформленими розрахунками, поясненнями та висновками
	Завдання виконане вище середнього рівня (B)	10	При розв'язанні завдання: правильно виконана вся послідовність дій за типовим алгоритмом з достатнім поясненням усіх використаних формул та порядку вирішення завдання. Допущені несуттєві помилки, описки, що в цілому не впливає на результат; повний аналіз отриманих результатів; представлені висновки, але не достатньо повні; розв'язання завдання супроводжується охайно оформленими розрахунками, поясненнями та висновками
Добре	Завдання виконане у цілому правильно, але з незначними помилками (C)	9	При розв'язанні завдання: правильно виконана вся послідовність дій, але допущені помилки у розрахунках, описки, що мало впливають на отриманий результат; наведені всі необхідні й достатні формули з частковим обґрунтуванням їх використання; повний аналіз отриманих результатів; представлені висновки, але не достатньо повні; розв'язання завдання супроводжується охайно оформленими розрахунками, поясненнями та висновками

Закінчення табл. 11

1	2	3	4
	Завдання виконане у цілому правильно, але з помилками (С)	8	При розв'язанні завдання: правильно виконана вся послідовність дій за типовим алгоритмом, але з помилками у розрахунках, описками, що не впливають на результат; наведені всі необхідні й достатні формули з частковим обґрунтуванням їх використання; неповний аналіз отриманих результатів; представлені висновки, але не повні; відзначаються елементи неохайного оформлення розрахунків, пояснень та висновків
	Завдання виконане у цілому правильно, але є помилки	7	При розв'язанні завдання: розрахунки виконані за вірним алгоритмом; наведені окремі розрахункові формули з частковим поясненням їх використання; представлені висновки, але не повні; відзначаються елементи неохайного оформлення розрахунків, пояснень та висновків
Задовільно	Завдання виконано із значною кількістю помилок (D)	6	При розв'язанні завдання: розрахунки виконані за правильним алгоритмом, але з помилками; наведені окремі розрахункові формули з частковим поясненням; представлені окремі висновки; відзначаються елементи неохайного оформлення розрахунків, пояснень та висновків
	Виконання завдання відповідає мінімальним критеріям (E)	5	При розв'язанні завдання: розрахунки виконані не повністю за помилковим алгоритмом; наведені окремі розрахункові формули без пояснень; представлені окремі висновки; неохайне оформлення роботи
		4	При розв'язанні завдання: розрахунки виконані за помилковим алгоритмом; наведені окремі формули без пояснень; висновки не представлені; відзначаються елементи неохайного оформлення розрахунків, пояснень та висновків
Незадовільно	Повторне виконання ПМК (FX)	3	При розв'язанні завдання: наведені окремі розрахунки без алгоритму, без пояснень з помилками та невірними одиницями виміру показників; окремі розрахункові формули з помилками і без пояснень; висновки не представлені; у значній мірі неохайне оформлення розрахунків, пояснень та висновків
	Повторне вивчення дисципліни (F)	2	При розв'язанні завдання: розпізнані окремі економічні об'єкти; наведені окремі розрахунки без алгоритму, без пояснень з помилками та невірними одиницями виміру показників; при розрахунках використані найпростіші математичні вирази
		1	При розв'язанні завдання: розпізнані окремі економічні об'єкти; при розрахунках використані найпростіші математичні вирази

Співвідношення існуючих систем оцінювання успішності знань студентів з навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація продукції" наведено у табл. 12.

**Приведення показників успішності знань студентів ХНЕУ
з навчальної дисципліни "Менеджмент якості та сертифікація
продукції"**

Оцінювання за шкалою		Оцінка за бальною шкалою, що використовується у ХНЕУ	Оцінка за національною шкалою
Відмінно	A	12 – 11	Відмінно
Вище середнього рівня	B	10	
Взагалі робота правильна, але з певною кількістю помилок	C	9 – 7	Добре
Непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	6	Задовільно
Виконання задовольняє мінімальні критерії	E	5 – 4	
Потрібне повне перескладання	FX	3	Незадовільно
Повторне вивчення дисципліни	F	2 – 1	

11. Рекомендована література

11.1. Основна

1. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за порушення". Чинний від 08.04.93 р.

2. Державна система стандартизації. – К. : Держстандарт України, 1993. – 80 с.

3. ДСТУ 1.1 – 2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. Чинний від 01.07.2001 р.

4. ДСТУ 2296 – 93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування. Чинний від 01.01.94 р.

5. ДСТУ 3410 – 96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. Чинний від 04.01.97 р.

6. ДСТУ 3413 – 96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. Чинний від 04.01.97 р.

7. ДСТУ 3419 – 96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. Чинний від 04.01.97 р.

8. ДСТУ ISO 9000 – 2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
9. ДСТУ ISO 9001 – 12001. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р.
10. ДСТУ ISO 9004 – 2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.
11. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции : учебн. пособ. / П. А. Орлов. – Х. : ИД "ИНЖЭК", 2004. – 304 с.
12. Про стандартизацію : Закон України від 17.05.2001 р.
13. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : Закон України від 23.12.97 р.
14. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К. : Знання, 2006. – 472 с.

11.2. Додаткова

15. Аристов О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
16. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібн. / Р. Бичківський. – Львів : ДУ "Львівська політехніка", 2000. – 328 с.
17. Имаи Масааки. Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества / Имаи Масааки. – М. : Альпина Бизнес Букс", 2005. – 264 с.
18. Герасимова Е. Б. Управление качеством / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. – М. : ФОРУМ ; ИНФРА-М, 2007. – 256 с.
19. Гиссин В. И. Управление качеством продукции : учебн. пособ. / В. И. Гиссин. – Ростов н/Д : Феникс, 2000. – 256 с.
20. Гличев А. В. Основы управления качеством продукции / А. В. Гличев. – 2-е изд. – М. : РИА "Стандарты и качество", 2001. – 426 с.
21. Єгупов Ю. А. Організація виробництва на промисловому підприємстві : навч. посібн. / Ю. А. Єгупов. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 488 с.
22. Елиферов В. Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни / В. Г. Елиферов. – М. : Вершина, 2006. – 296 с.
23. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – С. 215.
24. Исаев Л. К. Обеспечение качества: стандартизация, единство измерений, оценка соответствия / Л. К. Исаев, В. Д. Малинский. – М. : ИПК Изд. стандартов, 2001.

25. Минько Э. В. Качество и конкурентоспособность / Э. В. Минько, М. Л. Кричевский. – СПб. : Питер, 2004. – 268 с.
26. Никитин В. А. Управление качеством / В. А. Никитин. – М. : Дрофа, 2004. – 720 с.
27. Николаева Э. К. "Семь инструментов качества" в японской экономике / Э. К. Николаева. – М. : Изд. Стандартов, 1990. – 88 с.
28. Новицкий Н. И. Управление качеством продукции : учебн. пособ. / Н. И. Новицкий, В. Н. Олесюк. – Мн. : Новое знание, 2001. – 238 с.
29. Пономарев С. В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества : учебн. пособ. / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. – М. : РИА "Стандарты и качество", 2006. – 428 с.
30. Салимова Т. А. История управления качеством : учебн. пособ. / Т. А. Салимова, Н. Ш. Ватолкина. – М. : КНОРУС, 2005. – 256 с.
31. Тридід О. М. Система обслуговування споживача: теорія і практика : монографія / О. М. Тридід, К. М. Таньков, Г. Я. Дутка. – К. : УБС НБУ, 2008. – 184 с.
32. Философские и социальные аспекты качества : учебн. пособ. / Б. С. Алешин, Л. Н. Александровская, В. И. Круглов и др. – М. : Логос, 2004. – 435 с.
33. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебн. пособ. / В. Н. Квалиметрия. – М. : Ось-89, 2005. – 384 с.
34. Хачатуров А. Е. Основы менеджмента качества : учебн. пособ. / А. Е. Хачатуров, Ю. А. Куликов. – М. : Изд. "Дело и сервис", 2003. – 362 с.
35. Чайка И. И. За какими системами качества будущее? / И. И. Чайка // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 7. – С. 8–9.
36. Шадрин А. Д. Менеджмент качества. От основ к практике / А. Д. Шадрин. – М. : НТК "Трек", 2005. – 360 с.
37. Швец В. Е. Основные направления совершенствования и структуры системы менеджмента качества на базе новых версий ИСО серии 9000:2000. Материалы международного проекта "Созвездие качества – 2000" / В. Е. Швец. – К. : УАК, МЦК "ПРИРОСТ", 2000. – С. 62.
38. Шинкоренко О. Н. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000 / О. Н. Шинкоренко. – М. : "Дело и Сервис", 2007. – 358 с.

Зміст

Вступ	3
1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у галузі логістики	5
2. Тематичний план навчальної дисципліни	7
3. Зміст навчальної дисципліни за темами	9
4. Плани лекцій	11
5. Плани семінарських (практичних) занять	13
6. Самостійна робота студентів	16
6.1. Перелік питань, що охоплює зміст навчальної дисципліни	16
6.2. Індивідуальний план самостійної роботи студента	17
7. Контрольні запитання для самодіагностики	19
8. Індивідуально-консультативна робота	20
9. Методики активізації процесу навчання	20
10. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів	22
11. Рекомендована література	32
11.1. Основна	32
11.2. Додаткова	33

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ
ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ"
для студентів напряму підготовки 6.030601
"Менеджмент" спеціалізації "Логістика"
денної форми навчання**

Укладачі: **Авраменко Олена Володимирівна**
Сисоєв Володимир Вікторович

Відповідальний за випуск **Огієнко С. О.**

Редактор **Пушкар І. П.**

Коректор **Мартовицька-Максимова В. А.**

План 2012 р. Поз. № 251.

Підп. до друку Формат 60 x 90 1/16. Папір MultiCopy. Друк Riso.

Ум.-друк. арк. 2,25. Обл.-вид. арк. 2,81. Тираж прим. Зам. №

Видавець і виготівник — видавництво ХНЕУ, 61166, м. Харків, пр. Леніна, 9а

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи
Дк № 481 від 13.06.2001 р.*