

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

(повне найменування вищого навчального закладу)

Кафедра _____ менеджменту _____

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Ректор (перший проректор)

“ _____ ” _____ 20__ року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність _____ 281 «Публічне управління та адміністрування» _____

(код і назва спеціальності)

галузь знань _____ 28 «Публічне управління та адміністрування» _____

(код і назва напрямку підготовки / галузі знань)

освітня програма (спеціалізація) _____

(назва спеціалізації)

інститут, факультет _____ економіко-гуманітарний інститут, факультет економіки і управління _____

(назва інституту, факультету)

Запоріжжя – 2018 рік

Робоча програма «Управління якістю» для
 (назва навчальної дисципліни)
 здобувачів вищої освіти галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».
 „14” березня, 2018 року - 18 с.

Розробники (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання):
Соріна Оксана Олександрівна, старший викладач каф. менеджменту,
Пуліна Тетяна Веніамінівна, д-р екон. наук, професор каф. менеджменту

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри

менеджменту
 Протокол від. “14” березня 2018 року № 7

Завідувач кафедри

менеджменту

(Пуліна Т.В.)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

“14” березня 2018 року

Схвалено науково-методичною комісією економіко-гуманітарного інституту, факультету
економіки та управління за напрямом підготовки (спеціальністю)

281 «Публічне управління та адміністрування»

(код, назва)

Протокол від. “29” квітня 2018 року № 15

“29” квітня 2018 року

Голова

(Корольков В.В.)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

© _____, 2018 рік

© _____, 2018 рік

ЗМІСТ

1 Опис навчальної дисципліни	4
2 Мета та завдання навчальної дисципліни	5
3 Програма навчальної дисципліни	7
4 Структура навчальної дисципліни	10
5. Теми семінарських занять	12
6. Самостійна робота	12
7. Індивідуальні завдання	12
8. Методи навчання	13
9. Методи контролю та розподіл балів, які отримують студенти	13
10. Методичне забезпечення	17
11. Рекомендована література	17

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <u>28 Публічне управління та адміністрування</u> (шифр і назва)	нормативна	
	Напрямок підготовки <u> </u>		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1:1,86

для заочної форми навчання – 1:11

2 Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета викладання

Метою викладання дисципліни «Управління якістю» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань з теорії та методології управління якістю; набуття базових навичок практичного застосування рекомендацій з організації управління якістю продукції, процесів та інших об'єктів, вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завдання вивчення дисципліни

Основним завданням дисципліни є теоретична й практична підготовка здобувачів вищої освіти щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

Предметом дисципліни «Управління якістю» є організаційно-економічні відносини в системі менеджменту якості.

Статус дисципліни - обов'язкова.

В результаті вивчення дисципліни «Управління якістю» студент повинен отримати **інтегральну компетентність:**

- здатність використовувати теоретичні знання та практичні навички для ефективного розв'язування проблемних ситуацій та вирішення складних спеціалізованих задач під час освітньої та професійної діяльності у галузі управління якістю, що, у свою чергу, передбачає використання теорій, методів підходів та інструментів управління якістю;

загальні компетентності:

- уміння самостійно ідентифікувати проблеми, формулювати цілі та розв'язувати задачі;
- уміння проводити пошук та здійснювати збір і аналіз інформації з різних джерел;
- уміння самостійно організовувати та проводити дослідження на відповідному рівні;
- уміння мислити абстрактно, аналізувати та синтезувати, розробляти загальні концепції;
- уміння організовувати роботу та працювати в команді;
- уміння використовувати теоретичні знання для вирішення практичних задач;
- уміння приймати ґрунтовні рішення;
- уміння спілкуватися українською мовою;
- уміння розробляти документацію, організовувати діяльність та керувати роботою з підвищення якості;

професійні компетентності:

- здатність використовувати фундаментальні знання в сфері управління якістю для реалізації проектів та програм з підвищення якості у різних галузях;
- здатність здійснювати планування, організовувати виконання робіт та прийняття рішень у сфері якості з врахуванням стандартів, нормативно-методичних положень, і норм певної прикладної галузі;
- здатність самостійно засвоювати та критично оцінювати нові підходи та методології управління якістю, ґрунтуючись на фахових у цих областях наукових літературних джерелах;
- здатність використовувати навички роботи з комп'ютером для вирішення практичних завдань в галузі управління якістю;
- здатність спілкуватися з фахівцями з даної області щодо проблемних питань та наукових досягнень, як на загальному, так і на професійному рівнях, вміння готувати усні та письмові звіти;
- здатність обговорювати проблемні та наукові теми, а також готувати письмові звіти українською мовою.

Очікувані програмні результати навчання включають:

- здатність самостійно формулювати основну дослідницьку задачу, проводити пошук необхідної інформації та формулювати висновки, які можна захищати в науковому контексті;
- здатність використовувати передовий вітчизняний та світовий досвід в галузі управління якістю, а також стандарти та нормативно-методичні положення, що стосуються управління якістю, та вміти пояснювати основні поняття та категорії якості, вимоги щодо

якості;

- знання загальної характеристики та структури базових стандартів ISO серії 9000;
- знання основних понять та термінів в галузі управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2015;
- знання сутності та класифікації показників якості продукції (послуг) та факторів, що формують і забезпечують якість;
- розуміння сутності еволюції підходів до управління якістю та знання основних етапів розвитку якості в світі та Україні;
- розуміння змісту концепції Загального управління якістю (TQM), її принципів, обмежень та умов впровадження;
- розуміння основ системного та процесного підходів до проблеми управління якістю; переваг та недоліків моделей систем управління якістю Фейгенбаума, Джурана, Етінгера-Сіттіга;
- знання сутності та складових організаційно-економічного механізму управління якістю продукції (послуг) та вміння їх визначати;
- розуміння сутності робіт з планування, організації, координації та регулювання в рамках процесу управління якістю;
- знання сутності простих статистичних методів контролю якості та вміння використовувати їх в практичній діяльності;
- розуміння сутності та здатність використовувати у практичній діяльності основні інструменти управління якістю та методологію Розгортання Функції Якості (QFD);
- знання основних принципів проведення сертифікації систем якості підприємств;
- розуміння сутності витрат на якість, їх структури та класифікації;
- знання сутності аудиту якості та типи аудиторських перевірок якості;
- знання премій з якості, критеріїв оцінювання національних премій з якості та їх принципів відмінності;
- знання порядку та вміння розробляти документацію, що стосується системи управління якістю організації, відповідно до вимог стандартів ДСТУ ISO 9000:2015 та ДСТУ ISO 9001:2015, зокрема політику та цілі у сфері якості;
- здатність використовувати теоретичні знання з управління якістю для прийняття рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності діяльності конкретного підприємства.

3 Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

1 Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

2 Основні проблеми управління якістю

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науко-технічного й соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

3 Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості на випробування; контроль якості (QC); система забезпечення якості (QA); управління якістю (QM), загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

4 Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

5 Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Система Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

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.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

6 Система управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорія Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції.

Принципи та функції системи управління якістю продукції.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розроблення системи управління якістю освітньої діяльності.

7 Система якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

8 Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації.

Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Вивчення статистичних методів контролю якості.

9 Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD)

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.

Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н.Кано), його складові.

Ключові елементи та інструменти Розгортання Функцій Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстеження «голосу споживача» при Розгортанні Функцій Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.

Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

10 Оцінка відповідності систем якості підприємства

Основні принципи проведення оцінки відповідності (сертифікації) систем якості підприємства.

Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

11 Витрати на якість та їх класифікація

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.

Витрати на якість і політика «нульового дефекту». Відносні частки елементів витрат на якість.

Практичне використання аналізу витрат на якість.

12 Облік витрат на якість в умовах TQM

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.

Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення.

Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

13 Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання.

Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

Структура навчальної дисципліни

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 2												
Тема 8. Статистичні методи контролю якості	11	3	5/2	-	2	4	9	-	-	-	3	6
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD)	10	3	6/1	-	2	4	9	-	-	-	3	6
Тема 10. Оцінка відповідності систем якості підприємства	10	2	7/2	-	2	4	9	-	-	-	3	6
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	10	2	8/2	-	2	4	9	-	-	-	3	6
Тема 12. Аудит якості та премії якості	8	2	-	-	2	4	9	-	-	-	3	6
Тема 13. Облік витрат на якість в умовах TQM	8	2	-	-	2	4	9	-	-	-	3	6
Усього годин	57	14	7	-	12	24	54	-	-	-	18	36
РАЗОМ	120	28	14	-	26	52	120	6	4	-	36	74

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні поняття і визначення у сфері якості	2
2	Оцінювання рівня якості продукції та праці	1
3	Базова концепція загального управління якістю	2
4	Діяльність державних, громадських та міжнародних організацій в Україні в сфері управління якістю	2
5	Статистичні методи контролю якості	2
6	Інструменти управління якістю	1
7	Оцінка відповідності (сертифікація) систем якості підприємства	2
8	Витрати на якість та їх класифікація. Облік витрат на якість в умовах TQM	2
Разом:		14

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денне	заочне
1	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю*	4	6
2	Тема 2. Основні проблеми управління якістю*	4	6
3	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	4	5
4	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	4	5
5	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю*	4	6
6	Тема 6. Система управління якістю	4	6
7	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	4	4
8	Тема 8. Статистичні методи контролю якості	4	6
9	Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD)	4	6
10	Тема 10. Оцінка відповідності (сертифікація) систем якості підприємства	4	6
11	Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	4	6
12	Тема 12. Аудит якості та премії якості	4	6
13	Тема 13. Облік витрат на якість в умовах TQM	4	6
Разом:		52	74

* теми, що виносяться на заняття заочного відділення

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота передбачає виконання персональних дослідницьких завдань за темами лекційних і практичних занять (див. таблицю).

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денне	заочне
1	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	2	3
2	Тема 2. Основні проблеми управління якістю	2	2
3	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю	2	3
4	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	2	2
5	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	2	3
6	Тема 6. Система управління якістю	2	3
7	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2	2
8	Тема 8. Статистичні методи контролю якості	2	3

9	Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості (QFD)	2	3
10	Тема 10. Оцінка відповідності (сертифікація) систем якості підприємства	2	3
11	Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація	2	3
12	Тема 12. Аудит якості та премії якості	2	3
13	Тема 13. Облік витрат на якість в умовах TQM	2	3
Разом:		26	36

8. Методи навчання

Дисципліна передбачає використання наступних методів навчання:

- відвідування аудиторних занять з дисципліни (лекційних та семінарських);
- виконання індивідуальних теоретичних (реферати, тези доповіді) завдань;
- самостійну роботу з літературними та електронними джерелами;
- доповіді та обговорення результатів виконання індивідуальних завдань;
- тестування, рішення задач, аналіз кейсів.

9. Методи контролю та розподіл балів, які отримують студенти

Організаційною складовою навчального процесу є контроль рівня знань студентів. До основних завдань контролю знань належать:

- оцінювання рівня засвоєння студентами програмного матеріалу дисципліни;
- інформування студентів про якість їх роботи над вивченням дисципліни;
- мотивація студентів до систематичної активної роботи протягом семестру;
- аналіз успішності та вплив викладача на процес самостійної роботи студентів і ефективність навчального процесу в цілому.

Контроль дає змогу вимірювати й оцінювати здобуті студентами у процесі навчання знання, вміння та навички, тому він відіграє важливу роль у забезпеченні належного рівня підготовки фахівців.

Під час вивчення дисципліни «Управління якістю» застосовується поточний, проміжний та підсумковий контроль знань. Усі ці види контролю тісно взаємозв'язані й організуються так, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу студентів протягом семестру і забезпечити об'єктивне оцінювання рівня їхніх знань.

Поточний і проміжний контроль. Поточний контроль знань студентів денної форми навчання здійснюється під час семінарських і практичних занять, у процесі розгляду програмних питань, оцінювання виконаних індивідуальних завдань.

Основними формами поточного контролю є обговорення актуальних питань дисципліни на семінарських заняттях (виступи студентів), аналіз ситуаційних вправ та кейсів, виконання домашніх індивідуальних завдань (підготовка рефератів, доповідей тощо), а також експрес-тестування. Матеріали для зазначених форм контролю за кожною темою містяться в методичних вказівках з курсу. Викладач може змінювати зміст завдань і формулювання тестових питань для поточного контролю.

Проміжний контроль проводиться у формі письмових контрольних робіт за окремими частинами (модулями) дисципліни. Протягом семестру модульний контроль проводиться двічі.

Написання контрольної роботи є обов'язковим для кожного студента. Завдання для контрольних робіт добираються з теоретичних питань і тестів, що охоплюють зміст робочої програми дисципліни.

Підсумковий контроль. Підсумковий (семестровий) контроль знань студентів із дисципліни «Управління якістю» проводиться після закінчення її вивчення у формі іспиту.

Розподіл балів, які отримують студенти
Форма підсумкового контролю – іспит

Студенти денної форми навчання, які беруть активну участь у науковій роботі факультету економіки та управління, представляють свої наукові роботи на конференціях та конкурсах, і за результатами поточного оцінювання набрали не менш ніж 80 балів, мають право додатково отримати 5 балів до загальної оцінки поточної успішності.

Розподіл балів за видами робіт наведено у таблицях 1 та 2

Таблиця 1

№ п/п	Поточна навчальна діяльність	Робота на лекції	Практичні заняття					Контрольна робота	Разом
			Активна участь у дискусіях, ділових іграх	Усні відповіді, презентація рефератів	Відвідування практичних занять	Опанування практичними навичками	Письмовий поточний контроль		
1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Модуль 1 (5 тем)	13	9	10	10	18	20	20	100
	Тема 1.	2	1	2	2	3	3	-	13
	Тема 2.	2	2	2	2	3	3	-	14
	Тема 3.	2	-	-	-	1	2	-	5
	Тема 4.	2	-	-	-	2	2	-	6
	Тема 5.	3	2	2	2	3	4	-	16
	Тема 6.	2	2	2	2	3	3		14
	Тема 7.	-	2	2	2	3	3		12
	Контрольна робота	-	-	-	-	-	-	20	20
2	Модуль 2	8	16	10	10	18	18	20	100
	Тема 8.	2	4	2	2	3	3	-	16
	Тема 9.	2	4	2	2	3	3	-	16
	Тема 10.	2	2	2	2	3	3	-	14
	Тема 11.	2	2	2	2	3	3	-	14
	Тема 12.	-	2	2	2	3	3		12
	Тема 13.	-	2	-	-	3	3		8
	Контрольна робота	-	-	-	-	-	-	20	20
	Разом	21	25	20	20	36	38	40	200/2=100

Таблиця 2

Поточне тестування та самостійна робота													Контрольна робота* *(двічі)	Сума
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	20	200/2=100
13	14	5	6	16	14	12	16	16	14	14	12	8		

T1, T2 ... T10 – теми змістового модуля

Якщо студент за підсумками семестру набрав 60 і більше балів — поточна робота вважається виконаною, студент отримує допуск до складання іспиту з дисципліни.

Якщо впродовж семестру студент отримав менш ніж 60 балів із даної дисципліни, він не отримує допуску до іспиту.

У разі невиконання завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право за дозволом декана скласти їх до останнього семінарського (практичного) заняття в час та порядку, які визначить викладач, або скласти завдання поточного контролю у письмовій формі. Залік вважається складеним, якщо студент набрав не менш як 40 балів у результаті письмового складання поточного контролю. Зміст питань письмового поточного контролю охоплює теми, які були незараховані, або оцінені незадовільно протягом семестру.

Структура іспиту складається з двох програмних питань, практичного завдання та задачі. Повна розгорнута відповідь на кожне з теоретичних питань складає 10% екзаменаційної оцінки. Виконання практичного завдання складає 40% , рішення задачі – 40% екзаменаційної оцінки. Шкалу оцінювання (національну та ECTS) наведено у табл. 3

Таблиця 3

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
64-74	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Завдання та особливості поточного контролю знань студентів заочної форми навчання

Оцінювання знань студентів заочної форми навчання по дисципліні здійснюється за двома напрямками: контроль своєчасності та рівня виконання завдань контрольної роботи студентів та комплексний модульний контроль. Завдання поточного контролю оцінюється в діапазоні від 0 до 40 балів.

Виконання індивідуальних завдань є невід'ємною складовою підготовки і складає важливу частину самостійної роботи студентів заочної форми навчання. Метою цієї роботи є поглиблення теоретичних знань та забезпечення більш якісної підготовки студентів протягом семестру.

Індивідуальні завдання студенти отримують на установчій сесії. Студент виконує індивідуальні завдання за темами, номери яких відповідають номерам, під яким його прізвище зазначено у журналі навчальної групи. Індивідуальне завдання групується викладачем із завдань, що наведені у відповідних методичних вказівках.

Критеріями оцінки є:

- ґрунтовність, комплексність та всебічність розглядання питань індивідуального завдання;
- вчасність виконання розділів індивідуального завдання за встановленим графіком;
- логічність, послідовність, якість оформлення матеріалу, що подається;
- вміння вести дискусію, відповідати на запитання стосовно виконаних індивідуальних завдань;

завдань.

Підготовлені і відповідним чином оформлені завдання до початку екзаменаційної сесії подаються на кафедру. За умови недопуску або за незадовільної оцінки робота повинна бути перероблена з урахуванням висунутих зауважень. Перед заліком / іспитом проводиться усний захист індивідуальних завдань, мета якого - виявити рівень володіння відповідним матеріалом дисципліни.

Обсяг роботи має бути не менше 15 сторінок тексту. На початку має бути наведений план. Реферат повинен містити вступ та короткі висновки. Формування тексту реферату відбувається шляхом систематизації та обробки зібраних матеріалів з кожної позиції плану на підставі аналізу сучасної економічної літератури.

Роботу друкують на одній стороні аркушу білого паперу через півтора міжрядкових інтервали, 14 шрифт типу «Times New Roman». Текст роботи необхідно друкувати, залишаючи береги таких розмірів: лівий, верхній і нижній – не менше 20мм, правий – не менше 10мм. При написанні реферату студент повинен давати посилання на джерела, матеріали або окремі результати, які наводяться в роботі. Список використаних джерел подається після висновків.

Контрольна робота включає чотири завдання:

1. Завдання на виявлення знань концептуальних основ і понятійно-категоріального апарату дисципліни.
2. Завдання на вміння використовувати методи та інструменти менеджменту якості.
3. Розрахункове завдання (розв'язання задачі).
4. Реферат.

Зміст контрольних робіт на кожний навчальний рік визначається спільно керівником дисципліни і викладачем, що проводить практичні заняття.

Максимальна оцінка за виконання контрольної роботи – 40 балів. Вона формується за шкалою: відповідь на теоретичне питання - від 0 до 10 балів з інтервалом оцінок 0,5,10 згідно із зазначеними вище критеріями, відповідь на питання щодо методів та інструментів управління якістю - від 0 до 10 балів з інтервалом оцінок 0,5,10 згідно із зазначеними вище критеріями, розв'язання задачі та обґрунтування висновків оцінюється від 0 до 10 балів з інтервалом оцінок 0,5,10; аналіз ситуації від 0 до 10 з інтервалом оцінок 0,5,10.

Критерії оцінювання індивідуального завдання

Оцінка " до 40 балів"

Студент має систематичні та глибокі знання відповідного учбового матеріалу, в процесі захисту викладає його у логічній послідовності, робить узагальнення й висновки, наводить практичні приклади

Оцінка "25 -35 балів"

Студент повністю засвоїв учбовий матеріал, знає основну літературу, викладає матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення й висновки, але не наводить практичних прикладів або допускає незначні помилки у формулюванні термінів, категорій

Оцінка "до 25 балів"

Студент засвоїв матеріал не у повному обсязі, дає неповну відповідь на поставлені питання, допускається грубих помилок

Оцінка "0 балів"

Студент не засвоїв учбовий матеріал, дає неправильні відповіді на поставлені питання

Студенти заочної форми навчання виконують один з варіантів індивідуальних завдань (розроблених кафедрою) на підставі вивчення посібників і літературних джерел, що публікуються в пресі. У разі потреби кафедра сприяє студенту в отриманні необхідних матеріалів або корегує завдання з врахуванням місця роботи і реальних можливостей студента в отриманні інформації.

Граничний термін подання контрольної роботи на кафедру менеджменту (корпус 1 (головний корпус), 2-ий поверх, кімната 272а) – за 2 тижні до початку екзаменаційної сесії. Роботи, що надійдуть на кафедру пізніше встановленого терміну, не розглядаються і не оцінюються.

Під час сесії студенти захищають свої контрольні роботи в ході співбесіди з викладачем. Результати поточного контролю знань студентів вносяться до екзаменаційної відомості.

Студентам заочної форми навчання слід узяти до уваги, що:

- у разі порушення встановлених викладачем термінів подання контрольних робіт із загальної оцінки рівня виконання завдання буде зніматися по 5 балів;
- у разі виявлення не самостійно виконаних практичних завдань (повний або частковий збіг тексту, цифрових даних тощо), такі завдання будуть оцінюватися в 0 балів.

10. Методичне забезпечення

1 Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти за освітньо-науковою програмою підготовки ОКР Магістр галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / Укл. О.О. Соріна, Т.В. Пуліна. – Запоріжжя, 2018. – 18 с.

2 Методичні вказівки до проведення семінарських та практичних занять з дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти за освітньо-науковою програмою підготовки ОКР Магістр галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / Укл. О.О. Соріна, Т.В. Пуліна. – Запоріжжя, 2018.

3 Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти за освітньо-науковою програмою підготовки ОКР Магістр галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / Укл. О.О. Соріна, Т.В. Пуліна. – Запоріжжя, 2018.

11. Рекомендована література

Основна література

1 Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей [Текст] / Безродна С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

2 Глухов В. В. Управление качеством. Учебник [Текст] / В.В. Глухов. – СПб «Питер», 2015. – 384 с.

3 Зекунов А.Г. Управление качеством: учебник и практикум для СПО / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин, Ю.В. Пазюк, Т.И. Власова.; под ред. А.Г. Зекунова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 475 с. — Серия: Профессиональное образование

4 Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник [Текст] / Н.Є. Кудла. – К. : Центр навчальної літ., 2015. – 328 с.

5 Майборода В.П. Всеобщее управление качеством: учебник [Текст] / В.П. Майборода, В.Н. Азаров, А.Ю. Панычев, Ю.А. Усманов. - Изд-во УМЦ ЖДТ (Маршрут), 2013. - 572 с.

6 Управління якістю продукції та послуг [Текст] / Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов. економ. Інститут КНТЕУ-Х.:ХТЕІ, 2015 – 222 с.

7 Управління якістю : навч. посіб. [Текст] / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. - Київ : Кондор, 2016. - 278 с.

8 Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник [Текст] / М.І. Шаповал. – К.: Знання, 2006. – 471 с.

Додаткова література

1 ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). Видання офіційне. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016

2 ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги.

Видання офіційне. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016

3 Агарков А.П. Управление качеством / А.П. Агарков - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с.

4 Зось-Кіор М.В. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки / М.В. Зось-Кіор, Н.С. Соколова: монографія. – Луганск: ЛНАУ, Елтон-2, 2012. – 248 с.

5 Ковалев А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий [монография] / А.И. Ковалев, А.С. Зенкин, А.И. Химичева – Хмельницкий: Цюпак, 2010. – 519 с.

6 Лойко Д. П. Управління якістю: навч. посібник / Д.П. Лойко, О.В. Вотченікова, М.А. Котляр, О.П. Удовіченко. - Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. — 230с. — Бібліогр.: с. 225-229.

7 Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 –16519 від 24.10.12) / Янушкевич Д.А., Триш Р.М., Шубіна Л.Ю., Білецький Е.В.; – К.: Освіта України, 2012. – 520 с.

8 Сіменко І.В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика [Монографія] / І.В. Сіменко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2009. – 393 с.

9 Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

10 Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.

11 Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шемаєва, К.С. Безгін, К.Г. Наумік, В.В. Ушкальов. — Х. : ХНЕУ, 2009. — 240с. : рис., табл. — Бібліогр.: с. 217-238.

12 Щепакін М.Б. Управление качеством: учебник / М.Б. Щепакін, А.С. Басюк, В.В. Янова. — Ростов н/Д : Феникс ; Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2014. — 256 с. — (Высшее образование)

Інформаційні ресурси

1 Верховна Рада України. Офіційний веб-портал [Електронний ресурс] – Режим доступа: <http://rada.gov.ua/>

2 Интернет-проект «Корпоративный менеджмент» [Електронний ресурс] – Режим доступа: <https://www.cfin.ru/>

3 Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Електронний ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>