



**Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Одеська політехніка»
Інститут економіки та менеджменту
Кафедра маркетингу**

**Панченко Марія
Олександрівна**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ
з дисципліни
«Управління якістю»**

Одеса – 2025

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Одеська політехніка»
Інститут економіки та менеджменту
Кафедра маркетингу

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до самостійної роботи здобувачів
з дисципліни «Управління якістю»
для здобувачів спеціальності D5 – «Маркетинг»
першого (бакалаврського) рівня освіти
всіх форм навчання
IV курсу VIII семестру

Затверджено на засіданні
кафедри маркетингу
Протокол № від 2025 р.

Одеса – 2025

Методичні вказівки до самостійної роботи при підготовці до самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю» для здобувачів спеціальності D5 – «Маркетинг» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання IV курсу VIII семестру / Уклад.: Панченко М.О. Одеса: 2025. – 13 с.

Укладач: Панченко М.О., канд. екон. наук, доц.

ЗМІСТ	стор
ЗМІСТ	стор
ВСТУП.....	
1. МЕТА	I
ЗАДАЧІ.....	
2. КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	
3. ПЕРЕЛІК	ЛЕКЦІЙНИХ
ЗАНЯТЬ.....	
4. ПЕРЕЛІК	ПРАКТИЧНИХ
ЗАНЯТЬ.....	
5. ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ПРИ ПІДГОТОВЦІ	
ДО ЛЕКЦІЙНИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	
6. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ	
РОБОТИ.....	
7. СПИСОК	РЕКОМЕНДОВАНОЇ
ЛІТЕРАТУРИ.....	

ВСТУП

Вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств починається, у першу чергу, із перегляду підходів до забезпечення якості продукції, що виробляється. Згідно з сучасними підходами якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції та послуг, які ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Отже, якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісного бізнесу.

Для забезпечення якості необхідна наявність не лише матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, але й системного підходу до питань управління якістю. Організація повинна створити дієву систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання всіх процесів, що здійснюються, що у свою чергу, забезпечить досягнення якісного результату (створення продукту або послуги). Отже, управління якістю спрямовано не лише на сферу управління якістю в організації, а й на охоплення усієї системи менеджменту компанії, спираючись на системний підхід до управління всіма видами діяльності.

Методичні вказівки містять перелік тем для самостійного опрацювання, орієнтовні питання, завдання аналітичного та творчого характеру, рекомендації щодо роботи з науковою літературою й інформаційними ресурсами, а також форми контролю результатів самостійної роботи. Запропонована структура сприяє поетапному засвоєнню навчального матеріалу та формуванню здатності до самонавчання й професійного саморозвитку.

Виконання самостійної роботи за даними методичними вказівками сприятиме підвищенню якості підготовки здобувачів вищої освіти, розвитку їх наукового світогляду та готовності до ефективної діяльності в сфері управління якістю в умовах сучасних викликів ринкового середовища.

1. МЕТА І ЗАДАЧІ

Метою самостійної роботи з дисципліни «**Управління якістю**» є формування у майбутніх спеціалістів комплексу знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю на підприємствах, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області управління якістю.

Основними завданнями самостійної роботи є:

- засвоєння ключових понять, категорій і теоретичних положень дисципліни;
- вивчення історичних етапів розвитку управління якістю;
- глибоке засвоєння теоретичних основ менеджменту якості (TQM);
- опанування методів контролю та інструментів покращення якості процесів, а також формування навичок розробки політики якості та проведення внутрішнього аудиту;
- вивчення міжнародних стандартів ISO 9000.

2. КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення дисципліни «Парадигма маркетингу» та виконання завдань самостійної роботи здобувачі вищої освіти набувають загальних і фахових компетентностей та досягають таких програмних результатів навчання (ПРН):

ПРН1. Демонструвати вміння застосовувати міждисциплінарний підхід та здійснювати маркетингові функції ринкового суб'єкта.

ПРН2. Відповідати за результати своєї діяльності, виявляти навички підприємницької та управлінської ініціативи.

3. ПЕРЕЛІК ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Лекція 1. «Стандартизація термінології в галузі управління якістю».

Лекція 2. «Основні проблеми управління якістю».

Лекція 3. «Міжнародний досвід управління якістю».

Лекція 4. «Вітчизняний досвід управління якістю».

Лекція 5. «Базова концепція загального управління якістю».

Лекція 6. «Еволюція підходів до управління якістю».

Лекція 7. «Системи управління якістю».

Лекція 8. «Система якості в стандартах ISO серії 9000».

Лекція 9. «Статистичні методи контролю якості».

Лекція 10. «Сучасні управлінські технології поліпшення якості».

Лекція 11. «Сертифікація систем якості підприємства».

Лекція 12. «Облік витрат на якість в умовах TQM».

Лекція 13. «Організаційне забезпечення функціонування та розвитку системи управління якістю в організації».

Лекція 14. «Аудит якості».

Лекція 15. «Премії якості».

4. ПЕРЕЛІК ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття №1. «Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямований на виконання вимог до їх якості».

Практичне заняття №2. «Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю. Основні проблеми управління якістю».

Практичне заняття №3. «Статистичні методи контролю якості».

Практичне заняття №4. «Облік витрат на якість в умовах TQM».

Практичне заняття №5. «Стандартизація вимог до якості. Державна система стандартизації. Склад і структура стандартів на систему управління якістю ISO 9000. Галузеві системи стандартів».

Практичне заняття №6. «Побудова системи управління якістю виробничих систем. Порядок створення та структура СМЯ. Етапи розробки СМЯ та її організаційне забезпечення. Документація СМЯ».

Практичне заняття №7. «Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості. Державна система сертифікації. Процедура сертифікації систем якості. Аудит якості: поняття, визначення та види»

5. ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ПРИ ПІДГОТОВЦІ ДО ЛЕКЦІЙНИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Самостійна робота здобувачів освіти спрямована на поглиблене засвоєння теоретичних положень дисципліни «Управління якістю», формування системного мислення, розвитку аналітичних навичок та підготовку до практичних занять.

Завдання 1. Опрацювання лекційного матеріалу

Опрацювати матеріал відповідної лекції згідно з тематичним планом (лекції №1–15). Звернути особливу увагу на: сутність ключових понять і категорій.

Завдання 2. Формування понятійного апарату

Для кожної лекційної теми: виписати не менше 10 ключових термінів; подати короткі визначення (1–2 речення); за можливості зазначити джерело визначення.

Завдання 3. Конспектування теми

Скласти структурований конспект лекції у вигляді: тез; логічної схеми; таблиці або ментальної карти. Обсяг конспекту — 1–2 сторінки.

Завдання 4. Аналітичне осмислення теми

Проаналізувати зміст лекційної теми.

Завдання 5. Підготовка до практичних занять

Перед виконанням кожного практичного заняття (№1–7): повторити відповідну лекційну тему; опрацювати рекомендовані джерела; підготувати теоретичні відповіді на питання практичного заняття.

Завдання 6. Виконання практичних аналітичних завдань

Самостійно підготувати: систему менеджменту якості на конкретному діючому підприємстві.

Завдання 7. Робота з прикладами та кейсами

Завдання 8. Порівняльний аналіз

Виконати порівняльний аналіз: класичних і сучасних систем якості. Результати оформити у таблиці.

Завдання 9. Формування висновків

За результатами опрацювання теми сформулювати: основні висновки; практичну значущість теми; можливості застосування отриманих знань у професійній діяльності.

Обсяг — 5–7 речень.

Завдання 10. Самоконтроль знань

Підготуватися до поточного контролю шляхом: опрацювання контрольних запитань; виконання тестових завдань; підготовки до усного обговорення теми на занятті.

6. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

1. Охарактеризуйте процес управління якістю як спеціалізований вид управлінської діяльності.
2. Дайте характеристику системного та процесного підходів як методологічної бази вивчення курсу.
3. Розкрийте значення управління якістю в системі загального менеджменту.
4. Дайте характеристику «петлі якості» та здійсніть аналіз її складових елементів.
5. Дайте змістовну характеристику менеджменту якості та схарактеризуйте його основні складові.
6. Дайте змістовну характеристику принципів менеджменту якості виробничих систем.
7. Схарактеризуйте основні етапи розвитку систем управління якістю на виробничих підприємствах.
8. Спишіть розвиток систем управління якістю на вітчизняних підприємствах та схарактеризуйте особливості діючих систем управління якістю (БВП, КАНАРСПИ, НОПВУ, НОРМ, СБТ, КСУЯП).
9. Дайте порівняльну характеристику підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
10. Дайте характеристику основних функцій управління якістю. Цикл Е. Демінга.
11. Схарактеризуйте стратегічний та оперативний рівні планування якості.
12. Наведіть поняття та охарактеризуйте види контролю якості виробничих систем.
13. Схарактеризуйте призначення та сфери використання статистичних методів управління якістю.
14. Схарактеризуйте процес статистичного приймального контролю. Наведіть класифікацію планів контролю.
15. Дайте змістовну характеристику методів управління якістю.
16. Схарактеризуйте особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.

7. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Амосов О.Ю. Теоретико-методологічні особливості розвитку менеджменту якості продукції підприємств АПК / О.Ю. Амосов // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства. Серія «Економічні науки». Випуск 98. – Харків: ХНТУСГ, 2010. – С. 3-7.
2. Боженко Л.І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навч. посіб. / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Львів: Афіша, 2001. – 176 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самоствивч. дисц. / А.В. Вакуленко – К.: КНЕУ, 2004. – 167 с.
4. Захожай В.Б. Статистика якості: Підруч. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. – К.: МАУП, 2005. – 576 с.

5. 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.
6. Лойко Д.П. Управління якістю: навч. посіб. / Д.П. Лойко, О.В. Вотченнікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.
7. Менеджмент якості: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 7.050201 усіх форм навчання) / Укл. В.В. Ляшенко. – Краматорськ: ДДМА, 2007. – 88 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
9. Панченко М.А. Модель комплексной оценки результативности системы менеджмента качества/ М.А. Панченко// Вісник Хмельницького національного університету. – Хмельницький, 2009. – Т. 1. – С. 178-181.
10. Панченко М.О. Проблеми впровадження концепції TQM в українських компаніях та шляхи їх подолання / М.О. Панченко, С.П. Голубенко// Вісник Хмельницького національного університету. – Хмельницький, 2010. – Т. 2. – С. 162-166.
11. Панченко М.О. Напрямки вдосконалювання системи менеджменту якості на підприємстві/ М.О. Панченко // Всеукраїнський науково-виробничий журнал: Сталий розвиток економіки. – Хмельницький, 2010. – № 3. – С. 262-273.
12. Панченко М.О. Методика оцінки рівня задоволеності споживачів у харчовій продукції/ Панченко М.О. // Науковий журнал. Економіка харчової промисловості.– Одеса, 2012. – №4(16). – С. 57-60.
13. Панченко М.О. Методичне забезпечення трансформації системи менеджменту якості на підприємствах харчової промисловості: монографія / М.О. Панченко. – Донецьк: Вид-во «Ноулідж» (Донецьке відділення), 2013. – 118 с.
14. Панченко М.О. Реалізація політики підприємства у сфері якості продукції / М.О. Панченко // Вісник Запорізького національного університету. – Запоріжжя, 2013. – № 2(18). – С. 67-72.
15. Панченко М.О. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві/ М.О. Панченко, О.Г. Бровкова/ Інноваційна економіка. – Тернопіль: 2014. – №6 (55). – С. 224-228.
16. Панченко М.О. Використання функціонально-вартісного аналізу в системі менеджменту якості / М.О. Панченко, О.Г. Бровкова // Економіка: реалії часу. – Одеса, 2015. – № 4(20). – С. 96-101.
17. Панченко М.О. Система управління якістю продукції на харчових підприємствах / М.О. Панченко// Інформаційно-аналітичний журнал «Економіка. Фінанси. Право». – м. Київ, 2016. – № 12/4. – С. 29-32.
18. Панченко М.О. Управління якістю: системний підхід / М.О. Панченко // Сучасний інструментарій управління поведінкою суб'єктів господарювання: монографія. – Одеса: «Освіта України». – 2017. – С. 112-136.
19. Панченко М.О. Модель процесу управління якістю продукції / М.О. Панченко, М.О. Акулюшина // Науково-практичний журнал «Причорноморські економічні студії». – м. Одеса, 2017. – Випуск 23. – С. 101-106.
20. Панченко М.О. Інструмент вдосконалювання системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємствах // Механізми та інструменти менеджменту діяльності сучасного підприємства: монографія / За ред. С. В. Філіппової та С. К. Харічкова. – К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 176 с.
21. Царенко О. М. Управління якістю агропромислової продукції / О.М. Царенко, В.П. Руденко: навч. посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2006. – 431 с.
22. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с.