



# МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ (ПО 08)

## Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

### Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	<i>07 Управління та адміністрування</i>
Спеціальність	<i>073 «Менеджмент»</i>
Освітня програма	<i>Менеджмент бізнес і адміністрування</i>
Статус дисципліни	<i>Нормативна</i>
Форма навчання	<i>Очна</i>
Рік підготовки, семестр	<i>II курс, осінній семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>5 кредитів/150 годин</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>іспит, МКР, реферат</i>
Розклад занять	<i>Згідно розкладу <a href="http://roz.kpi.ua/">http://roz.kpi.ua/</a></i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор: к.е.н., доц. Пічугіна Марина Анатоліївна, <a href="mailto:pichuginam@ukr.net">pichuginam@ukr.net</a> Практичні / Семінарські: к.е.н., Пічугіна Марина Анатоліївна, <a href="mailto:pichuginam@ukr.net">pichuginam@ukr.net</a></i>
Розміщення курсу	<i>Посилання на дистанційний ресурс <a href="https://classroom.google.com">https://classroom.google.com</a></i>

### Програма навчальної дисципліни

#### 1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

У результаті вивчення дисципліни «Менеджмент якості» студент має отримати знання щодо управління якістю, навички самостійного творчого мислення, прийняття оптимальних управлінських рішень, що забезпечують зростання конкурентоспроможності підприємства та відповідають сучасним стандартам розвитку суспільства.

Вивчення курсу починається з розгляду основ сучасної концепції якості та продовжується дослідженням практичних підходів створення системи менеджменту якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування.

Викладення курсу зорієнтоване на формування у студентів таких **компетентностей**:

**ЗК-04** - Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

**ЗК-15** - Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);

**СК -06**- Здатність діяти соціально відповідально і свідомо;

**СК -10**- Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

**СК -15**- Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички;

**СК -18-** Здатність застосовувати інструментарій стратегування та бізнес-адміністрування, принципи побудови систем менеджменту якості, реалізувати підходи до ефективного управління ресурсним забезпеченням, здійснювати облік, аудит і оптимізацію бізнес-процесів підприємств.

Завдання курсу реалізуються через досягнення наступних **програмних результатів навчання**:

**ПРН-03** - Демонструвати знання теорії, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства;

**ПРН-04** - Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень;

**ПРН-08** - Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;

**ПРН-09** - Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.;

**ПРН-12** - Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації;

**ПРН-20** - Вміти застосовувати інструментарій стратегування та бізнес-адміністрування, формувати систему менеджменту якості, реалізувати підходи до ефективного управління ресурсним забезпеченням, проводити облік і аудит, використовувати методи оптимізації бізнес-процесів підприємства

## 2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

**Пререквізити:** Менеджмент, Мікроекономіка, Системи технологій та диджиталізація.

**Постреквізити:** Виробничий менеджмент, Виробничий менеджмент (Курсова робота), Логістика та управління запасами.

## 3. Зміст навчальної дисципліни

Перелік тем навчальної дисципліни:

1. Сутність менеджменту якості
2. Еволюція підходів до управління якістю
3. Інструменти та методи контролю якості
4. Європейська модель ділової досконалості та премії з якості. Етичні аспекти та соціальна відповідальність в менеджменті якості
5. TQM як ефективний спосіб управління бізнесом. Глобальні тенденції та майбутнє менеджменту якості
6. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти
7. Стандарти сталого розвитку: ISO 26000 та SDGs
8. Системи управління екологічними аспектами (EMS)
9. Сертифікація
10. Економіка якості. Витрати на якість. Стратегічне управління якістю та його вплив на конкурентоспроможність
11. Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю. Інтеграція систем менеджменту якості з іншими системами управління
12. Побудова системи управління якістю. Лідерство та командна робота в управлінні якістю

## 4. Навчальні матеріали та ресурси

<i>Базові джерела</i>	<i>Додаткові</i>
1. Вумек, Джеймс, Деніел Джонс, та Дар'я Погребняк. Ощадливе виробництво: як виробнича система Toyota допоможе запобігти	1. Державна політика в сфері стандартизації в умовах євроінтеграції України: адміністративно-правовий аспект : Монографія / Ю.В. Венгер, Т.М. Кравцова ; За заг. ред.

<p>матеріальних втрат і забезпечити процвітання вашої компанії. Харків: Фабула : Ранок, 2019.</p> <p>2. Харківський національний університет радіоелектроніки, Ігор Шакирович Невлюдов, Дмитро Анатолійович Янушкевич, та Леонід Станіславович Іванов. <i>Управління якістю виробів: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів</i>. Харків: ХНУРЕ, 2021.</p> <p>3. ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника", та Марія Михайлівна Василюк. <i>Концептуальні основи якості аудиту: монографія</i>. Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М, 2019.</p> <p>4. Sharma, Shyam Sunder. <i>Introduction to Lean Waste and Lean Tools</i>. IntechOpen. <a href="https://mts.intechopen.com/articles/show/title/introduction-to-lean-waste-and-lean-tools">https://mts.intechopen.com/articles/show/title/introduction-to-lean-waste-and-lean-tools</a></p> <p>5. Національний технічний університет "Харківський політехнічний інститут", Олександр Миколайович Гаврись, Микола Олександрович Гаврись, та Ольга Олександрівна Гаврись. <i>Розвиток методів економічної оцінки технічних рішень і якості промислових виробів: монографія</i>. Харків: ТОВ Планета-Прінт, 2021.</p>	<p>Т.М. Кравцової. Суми : Видавничо-виробниче підприємство "Мрія-1", 2018. - 157 с.</p> <p>2. Попович Т.Г. Стандартизація як засіб регулювання господарської діяльності : монографія / Тетяна Григорівна Попович ; Національна академія правових наук України, Науково-дослідний інститут приватного права і підприємства імені академіка Ф.Г. Бурчака. Київ: [видавництво не визначено], 2018. - 220 с.</p> <p>3. Фокіна-Мезенцева К.В. Мотиваційні основи корпоративної культури в системі менеджменту якості підприємства : теорія, методологія, практика : монографія / К.В. Фокіна-Мезенцева ; Міністерство освіти і науки України, Міжнародний університет бізнесу і права. Херсон : Гельветика, 2018. - 299 с.</p> <p>4. Gitlow H. Tools and Methods for the Improvement of Quality / Gitlow H., Gitlow S., Oppenheim., Oppenheim R. Boston : Irwin, 1989. 603 p.</p> <p>5. Borkowski Stanisław. Determinants of product quality / [editing and scientific elaboration] Stanisław Borkowski, Manuela Konstanciak. Lvov, 2011. 159 p. ISBN 9789663971503</p> <p>6. Borkowski Stanisław. Engineering and quality production : monography / Stanisław Borkowski, Evgeny B. Tsoy. Dnipropetrovsk : [Makovetsky], 2010. 193 p. ISBN 9789661507349</p> <p>7. Мироненко, Микола Андрійович, та Інна Анатоліївна Алексеєнко. Кременчуцька ТЕЦ: безперервний процес розвитку та самовдосконалення на засадах концепції ощадливого виробництва: монографія. Дніпро: Ліра, 2019.</p>
---	--

Всі зазначені джерела наявні у Науково-технічній бібліотеці ім. Г.І. Денисенка Київського політехнічного інституту імені Ігоря Сікорського.

## Навчальний контент

### 5. Методика опанування навчальної дисципліни(освітнього компонента)

#### Методи навчання і форми оцінювання

Викладання та опанування освітньої компоненти ґрунтується на ряді методів навчання:  
*основні методи навчання:* лекції проблемного характеру, практичні заняття, консультації, написання модульної контрольної роботи, робота з навчально-методичною літературою і інформаційними ресурсами;

*загальні методи навчання:* проблемного викладу, інтерактивний, інформаційно-рецептивний, проблемно-пошуковий, евристичний;

*спеціальні методи навчання:* кейс метод, робота в малих групах, методи вирішення творчих завдань, презентації, дискусія.

#### Відповідність програмних результатів, методів навчання і форм оцінювання

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
-------------------------------	-----------------	------------------

ПРН 03, ПРН 04, ПРН 08, ПРН 09, ПРН 12, ПРН 20	Лекції проблемного характеру, практичні заняття, консультації, написання реферату, робота з навчально-методичною літературою і інформаційними ресурсами. <i>Загальні методи навчання:</i> проблемного викладу, інтерактивний, проблемно-пошуковий, евристичний. <i>Спеціальні методи навчання:</i> презентації, дискусія, аналітична доповідь	Рейтингова система оцінювання, яка передбачає накопичення балів за: відповіді на практичних заняттях, виконання навчальних завдань, доповіді, модульну контрольну роботу, написання реферату. Підсумковий контроль – іспит
--	---	--

### Тематика та структурно-логічна побудова курсу

Тиждень навчання	Назва розділів, тем	Розподіл годин				Опис занять	Навчальна діяльність та оцінювання
		Л	П	С	Всього		
1-2	Тема 1	4	4	4	12	Лекція 1,2: Сутність менеджменту якості Практичне заняття 1, 2: Сутність менеджменту якості	Н: Дискусія Кейс Презентація О: Тестування
3-4	Тема 2	4	4	4	12	Лекція 3,4: Еволюція підходів до управління якістю Практичне заняття 3, 4: Еволюція підходів до управління якістю	Н: Дискусія Кейс Презентація О: Опитування
5-6	Тема 3	4	4	4	12	Лекція 5,6: Інструменти та методи контролю якості Практичне заняття 5,6: Інструменти та методи контролю якості	Н: Дискусія Презентація Кейс О: Опитування
7-8	Тема 4	4	4	4	12	Лекція 7,8: Європейська модель ділової досконалості та премії з якості Практичне заняття 7,8: Етичні аспекти та соціальна відповідальність в менеджменті якості	Н: Презентація Ділова гра О: Тестування
9-10	Тема 5	4	4	4	12	Лекція 9,10: TQM як ефективний спосіб управління бізнесом Практичне заняття 9,10: Глобальні тенденції та майбутнє менеджменту якості	Н: Дискусія Кейс Презентація О: Опитування
11	Тема 6	2	2	2	6	Лекція 11: Стандартизація вимог до якості Практичне заняття 11: Міжнародні стандарти	Н: Дискусія Кейс Презентація О: Тестування
12	Тема 7	2	2	2	6	Лекція 12: Стандарти сталого розвитку Практичне заняття 12: Стандарти сталого розвитку: ISO 26000 та SDGs	Н: Дискусія Презентація О: Відкриті питання
12	Тема 8	2	2	2	6	Лекція 13: Системи управління екологічними аспектами (EMS) Практичне заняття 13: Системи управління екологічними аспектами (EMS)	Н: Дискусія Презентація О: Тестування
13	Тема 9	2	2	2	6	Лекція 14: Сертифікація Практичне заняття 14: Добровільна та обов'язкова сертифікація	Н: Дискусія Кейс Презентація

							О: Тестування
13	Тема 10					Лекція 15, 16: Економіка якості. Витрати на якість. Практичне заняття 15: Стратегічне управління якістю та його вплив на конкурентоспроможність	Н: Презентація О: Тестування
		4	2	2	8		
14	Тема 11					Лекція 17: Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю Практичне заняття 16: Інтеграція систем менеджменту якості з іншими системами управління	Н: Презентація О: Тестування
		2	2	4	8		
15	Тема 12					Лекція 18: Побудова системи управління якістю Практичне заняття 17: Лідерство та командна робота в управлінні якістю	Н: Дискусія. О: Опитування
		2	2	2	6		
	<b>МКР</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		Оцінювання за Т. 1-12
	<b>Реферат</b>			<b>8</b>	<b>8</b>		
	<b>Екзамен</b>			<b>30</b>	<b>30</b>		
	<b>Всього</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>78</b>	<b>150</b>		

## 6. Самостійна робота студента

*Самостійна робота студентів передбачає самостійне опрацювання додаткових матеріалів курсу, підготовку до практичних занять, виконання домашніх завдань, проведення міні-досліджень, виконання творчих завдань, підготовку до проведення ділової гри, до модульної контрольної роботи, написання реферату.*

## Політика та контроль

### 7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

#### *Порушення термінів виконання завдань та заохочувальні бали*

Ключовими заходами при викладанні дисципліни є ті, які формують семестровий рейтинг студента. Тому студенти мають своєчасно проходити тестування після завершення кожного розділу, писати модульну контрольну роботу у середині викладення курсу та підготувати РР.

Штрафних балів з дисципліни не передбачається.

Заохочувальні бали студент може отримати за поглиблене вивчення окремих тем курсу, що може бути представлено у вигляді кейсу, есе, презентації тощо.

#### *Відвідування занять*

Відвідування занять є вільним, бали за присутність на лекція та семінарських заняттях не додаються. Втім, вагома частина рейтингу студента формується через активну участь у заходах на семінарських, а саме у вирішенні задач, участі у ділових іграх, аналізі конкретних ситуацій, груповій та індивідуальній роботі. Тому пропуск семінарських занять не дає можливість отримати студенти бали у семестровий рейтинг.

#### *Політика оцінювання контрольних заходів.*

Оцінювання контрольних заходів відбувається відповідно до Положення про систему оцінювання результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/node/37>), Положення про поточний, календарний та семестровий контролю результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/32>). Нижня межа позитивного оцінювання кожного контрольного заходу складає не менше 60% від балів, визначених для цього контрольного заходу, а негативний результат оцінюється в 0 балів. Оцінювання передбачає застосування рейтингової системи другого типу згідно Положення про систему оцінювання результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (PCO-2).

### *Пропущені контрольні заходи*

Якщо контрольні заходи пропущено з поважних причин (хвороба або вагомі життєві обставини), студенту надається можливість додатково скласти контрольне завдання протягом найближчого тижня. В разі порушення термінів і невиконання завдання з неповажних причин, студент не допускається до складання екзамену в основну сесію.

### *Дистанційний режим навчання.*

У разі запровадження обмежень на відвідування університету, пов'язаних з введенням карантину або режиму воєнного стану в державі, освітній процес проваджується у дистанційному режимі відповідно до Положення про дистанційне навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/188>), Регламенту організації освітнього процесу в дистанційному режимі (<https://profkom.kpi.ua/reglament-organizatsiyi-osvitnogo-protsesu-v-distsantsionomu-rezhimi/>) та Регламенту проведення семестрового контролю в дистанційному режимі (<https://osvita.kpi.ua/node/148>). Дистанційні заняття проводяться у вигляді онлайн-конференції з використанням програми для організації відеоконференцій Zoom. Посилання на конференцію надається здобувачам на початку семестру.

### *Визнання результатів навчання, набутих у неформальній або інформальній освіті.*

Порядок визнання таких результатів регламентується Положенням про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/179>). Можливість зарахування результатів, набутих у неформальній або інформальній освіті визначається викладачем

### *Академічна доброчесність*

При оцінюванні робіт студентів особлива увага приділяється дотриманню політики академічної доброчесності. В разі виявлення дублювання робіт, такі роботи отримують нульовий рейтинг.

*Політика використання штучного інтелекту.* Використання штучного інтелекту регламентується «Політикою використання штучного інтелекту для академічної діяльності в КПІ ім. Ігоря Сікорського» (<https://osvita.kpi.ua/node/1225>). Усі навчальні завдання з дисципліни мають бути результатом власної оригінальної роботи здобувача. Використання штучного інтелекту для автоматичної генерації відповідей без подальшого їх аналізу та доопрацювання заборонено. Здобувачам не рекомендується покладатися на штучний інтелект, як на єдине джерело інформації. Важливо перевіряти та аналізувати отримані дані з наукових джерел. Усі випадки використання штучного інтелекту для виконання завдань мають бути чітко вказані та задокументовані. Це стосується як використання текстових генераторів, так й інших інструментів штучного інтелекту. Використання штучного інтелекту має відповідати принципам академічної доброчесності. Недотримання цього положення розглядатиметься як порушення академічної етики.

## **8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)**

Оцінювання ґрунтується на застосування рейтингової системи оцінювання, яка передбачає систематичну роботу студентів протягом семестру і складається з наступних заходів:

1. Поточне тестування (max 20 балів) – після завершення теми на практичному занятті (рейтинговий бал 4, орієнтовна кількість заходів 5).
2. Модульна контрольна робота (max 10 балів, кількість заходів – 1, максимальний бал – 10). МКР передбачає:
  - надання відповіді на 3 теоретичні питання (рейтинговий бал за кожну правильну відповідь – 2);
  - надання відповіді на кейсове аналітичне завдання відкритого типу (рейтинговий бал 4):  
10 балів -- повна відповідь (не менше 90% потрібної інформації);  
8 бали -- достатньо повна відповідь (не менше 75% потрібної інформації), або повна відповідь з незначними неточностями;  
6 бали -- неповна відповідь (не менше 60% потрібної інформації)  
4-0 бали -- не відповідає вимогам на «задовільно»; відповідь не надана;
3. Вирішення практичних задач в аудиторії (max 20 балів) – протягом семестру студенти мають брати активну участь у розв'язанні задач, що відбувається у класі, участь у ділових іграх, участь у командних заходах (рейтинговий бал 4, орієнтовна кількість заходів 5, максимальний бал – 20):
  - 4 бали – завдання виконане без помилок у повному обсязі, усі елементи є обґрунтованими та якісно представленими;

- 3 бали – наявні певні недоліки у підготовці та/або виконанні завдання, які суттєво не впливають на його результат;
- 2 бали – завдання виконано з певними помилками, що мають вплив на обґрунтування результату;
- 1 бал – виконання завдання містить значні помилки або виконане частково;
- 0 балів – завдання не виконане.

4. Реферат (max 10 балів):

10 – продемонстровано творчий підхід до розкриття теми, ґрунтовно розкрито тему

9-8 – повністю розкрито тему, однак рекомендації не достатньо розкриті, робота здана не вчасно;

7 – тему розкрито з певними недоліками, не відображено або не обґрунтовано або власну позицію, робота здана не вчасно;

6 балів – тему розкрито фрагментарно або на основі застарілих даних, роботу здано не вчасно

5-0 балів – реферат не зараховано - тему розкрито частково на основі компіляції теоретичних матеріалів без власного обґрунтування, власна позиція не відображена, відсутні власні висновки; наявний плагіат, тему не розкрито.

5. Іспит (max 40 балів) – проводиться у письмовому вигляді відповідно до розкладу після завершення аудиторного навчання.

Екзаменаційна робота передбачає:

- надання відповіді на 3 теоретичні питання (рейтинговий бал – 4);
- надання відповіді на 20 тестових питань (рейтинговий бал за кожну правильну відповідь – 1);
- виконання 1 аналітичного завдання (рейтинговий бал – 8).

Для отримання „зараховано” з першого календарного контролю (7 тижень) студент має мати не менше, ніж 15 балів (за умови, якщо на початок 8 тижня згідно з календарним планом контрольних заходів „ідеальний” студент може отримати 30 балів).

Для отримання „зараховано” з другого календарного контролю (13 тижень) студент може отримати не менше, ніж 25 балів (за умови, якщо на початок 13 тижня згідно з календарним планом контрольних заходів „ідеальний” студент може отримати 50 балів).

Умовою допуску до іспиту є мінімально 36 стартових балів. Сума рейтингових балів, отриманих студентом протягом семестру переводиться до підсумкової оцінки згідно з таблицею. Максимальний бал за курс – 100 балів.

Таблиця відповідності рейтингових балів оцінкам за університетською шкалою:

Кількість балів	Оцінка
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

## 9. Додаткова інформація з дисципліни

Можливе зарахування сертифікатів проходження дистанційних чи онлайн курсів за тематикою курсу.

- *Quality Improvement and Management*  
<https://www.coursera.org/learn/quality-improvement-and-management#modules>
- *Принципи «Шість сигм»* <https://www.coursera.org/learn/six-sigma-principles>

**Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):**

**Складено доцент кафедри менеджменту к.е.н., доц. Пічугіна Марина Анатоліївна**

**Ухвалено** кафедрою менеджменту підприємств (протокол № 18 від 27.06.2025

**Погоджено** Методичною комісією факультету (протокол № 11 від 30.06.2025р.)

