



ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Ступінь вищої освіти:	бакалавр
Спеціальність:	не обмежується
Рік підготовки:	4
Семестр викладання:	весняний
Кількість кредитів ЄКТС:	5
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	залік

Автор курсу та лектор:

к.е.н., доц., Чорна Ольга Юріївна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри публічного управління, менеджменту та маркетингу

посада

chorna@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-050-710-5629

телефон

Viber за номером
телефону

месенджер

511ГК аудиторія
кафедри ПУММ

консультації

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

Вивчення курсу передбачає систематизацію знань здобувачів щодо: формування системи знань з теорії, методології, методики та організаційних основ управління якістю, вивчення нормативно-законодавчих питань з управління якістю, теоретичних основ і освоєння практичних навичок організації та управління системою менеджменту якості в сучасній організації, формування в майбутніх фахівців навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищення вимог до якості.

Курс може бути корисним здобувачам будь-якої спеціальності.

Результати навчання:

Знати:

сутність основних сучасних тенденцій у галузі управління якістю; мати поглиблені системні знання про термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; відмінні риси між поняттями «менеджмент якості», «управління якістю», «система менеджменту якості», «стандартизація», «сертифікація», принципи, цілі та завдання менеджменту якості; функції менеджменту якості як керуючої підсистеми управління, так і спеціальної її області; особливості організації управління якістю на підприємстві; склад та особливості застосування системи інформаційного забезпечення управління якістю; методи та способи управління якістю; концепція Загального управління якістю (TQM), питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості; правове забезпечення управління якістю.

Вміти:

уміти правильно вирізняти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на

практиці принципи, методи й правила управління якістю; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000, інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства, здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності, застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій, описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації й будувати процесну модель підприємства, розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи якості.

Передумови до початку вивчення:

Базові знання щодо загальних економічних процесів на макро- і мікрорівнях; навички у сфері наукових досліджень та прийнятті управлінських рішень; попередньо повинен набути програмні результати навчання, пов'язані з основами менеджменту, управління персоналом, управління ресурсами і витратами, теорією організацій та організації діяльності, статистики, права, методів прогнозування.

Мета курсу (набуті компетентності)

Метою викладання дисципліни «Основи управління якістю» є систематизація знань здобувачів та поглиблене вивчення методичних, технологічних, змістових аспектів управління якістю, засвоєння технік та методик побудови і впровадження систем управління якістю в різних типах установах і організацій відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 та TQM; формування в майбутніх фахівців навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищення вимог до якості, формування компетентностей, характерних для управлінця.

В наслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних компетентностей:

мати поглиблені системні знання про термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;

критично аналізувати інформацію, наведену у сучасній світовій науковій та науково-популярній літературі, інформаційних базах даних тощо, та використовувати її у професійній діяльності;

використовувати сучасні концепції та теорії з систем якості для вирішення управлінських завдань діяльності організації;

визначати чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;

засвоїти алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість та основні задачі вимірювання витрат на якість;

проводити аналіз та застосовувати на практиці принципи, методи й інструменти управління якістю;

розробляти та впроваджувати систему управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000;

розробляти та впроваджувати систему управління якістю в діяльність різних типів організацій;

проводити оцінку витрат на якість та володіти методами прийняття рішень щодо їх оптимізації; здатність обґрунтовувати рішення щодо підвищення ефективності

функціонування систем якості та організувати і проводити аудит якості процесів в організації.

Структура курсу

№	Тема	Години (ЛПЗ) за формам и навчанн я	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	Сутність менеджменту якості і його сучасна концепція.	денна 4/2 заочна 0,5/0	Значення управління якістю в системі загального менеджменту. Предмет і завдання курсу. Економічне значення якості в сучасних умовах. Сутність поняття «якість». Характеристики якості. Еволюція підходів до управління якістю. Менеджмент якості: сутність та основні принципи. Системний і процесний підходи в управлінні якістю.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Індивідуальні завдання.
2	Функції управління якістю.	денна 4/2 заочна 0,5/0	Склад основних функцій управління якістю. Планування, організація і мотивація в управлінні якістю. Функції управління як виконавська складова менеджменту якості. Політика підприємства в області якості. Планування якості. Організація робіт за якістю. Мотивація персоналу до виробництва якісної продукції. Методи і засоби поліпшення менеджменту якості. Контроль якості. Види контролю	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
3	Економічні основи якості.	денна 4/2 заочна 0,5/0	Економічні аспекти якості продукції. Вплив якості на прибуток. Етапи формування та види витрат на якість. Класифікація витрат Ф. Кросбі, А. Фейгенбаума. Внутрішні і зовнішні витрати на якість. Методи обліку і аналізу витрат на якість. Облік і аналіз браку і витрат від браку. Економічна ефективність підвищення якості.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Кейси: Управлінські завдання та ситуації. Індивідуальні завдання.
4	Концепція Загального управління якістю (TQM)	денна 4/2 заочна 0,5/0,5	Ідеологія TQM - загального управління якістю. Поняття TQM і зміст його базових концепцій. Принципи і правила TQM. Структура TQM. Умови ефективності TQM. Критерії TQM. 2 групи критеріїв «моделі ділової досконалості». Перехід від традиційних підходів до підвищення якості до TQM. Напрями реалізації ідеології TQM в сучасних компаніях. Премії по якості.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Індивідуальні завдання.
5	Стандартизація - нормативний метод забезпечення якості продукції.	денна 6/3 заочна 1/0,5	Стандартизація та її вплив на підвищення якості. Поняття нормативних документів по стандартизації. Сутність, історія та принципи стандартизації. Методи, види і терміни стандартизації. Міжнародні організації з якості та сертифікації продукції. Порядок	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Індивідуальні завдання.

№	Тема	Години (ЛПЗ) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
	Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю.		<p>розробки і затвердження стандартів. Стандарти, що забезпечують якість продукції. Стандартизація послуг. Ефективність робіт зі стандартизації. Тенденції та основні напрямки розвитку стандартизації в Україні.</p> <p>Поняття і значення правового забезпечення процесів управління якістю. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів. Права споживача. Правове регулювання відносин в області державного захисту прав споживачів. Захист прав споживачів при виконанні робіт (наданні послуг). Організаційне забезпечення процесів управління якістю.</p>	
6	Аудит якості та премії якості	денна 6/3 заочна 1/0,5	<p>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. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.</p>	<p>Презентації в PowerPoint. Кейси: Управлінські завдання та ситуації. Індивідуальні завдання.</p>

Рекомендована література

Основна література

Законодавчі і нормативні матеріали:

1. Збірник ДСТУ з державної системи УкрСЕПРО (зі змін. та допов.). – К. : Держспоживстандарт України, 2000.
2. Каталог нормативних документів 2010. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010.
3. Національна стандартизація : зб. норм. док. – У 2-х т. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.
4. О стандартизации и сертификации — Декрет КМУ от 10.05.93 №46-93.
5. О государственном надзоре за соблюдением стандартов, норм и правил и ответственности за их нарушение. — Декрет КМУ от 08.04.93 №30- 93.
6. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. –Режим доступу : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013.
7. ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu_iso_9001-2009_sistemi_upravlinnya_yakisty_vimogi.
8. ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.kachestvo.ru/raz_4_standart/ISO_19011_2011.pdf.
9. ISO 31000:2009 «Управління ризиками – Принципи та керівні вказівки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.studfiles.ru/preview/1770363>.
10. OHSAS 18001:2007 «Системи менеджменту в сфері професійної безпеки і охорони праці» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://isomanagement.com/wp-content/uploads/2013/12/OHSAS-18001-2007-.pdf>.

Основні підручники та навчальні посібники:

11. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посіб. – Л., ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 239 с.
12. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К. ННІМП ДУТ. 2015. 168 с
13. Харрингтон Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях /Сокр. пер. с англ. / Под ред. Л. А. Конарева.- М.: Экономика, 1990. – 272с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. - К.: КНТЕУ , 2011.
15. Капінос Г. І. , Грабовська І. В. .Управління якістю: навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
16. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П. Управління якістю. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України).- 2-е видання- К.: Магнолія, 2018. – 336 с.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. -К.: Тов-во "Знання", КОО,2007.-471с .
18. Гільберг Т.Г., Часнікова О.В. , Основи споживчих знань: Навчально-методичний посібник для загальноосвітніх навчальних закладів:1-12 кл. / Гільберг Т.В., Довгань А.І., Капіруліна С.Л. та ін. / За заг. ред. Бескової Н.В., Єрохіної А.С., Максименко К.О., Овчарук О.В. – К.: Навчальна книга, 2008. – С. 1-102.
19. Мазур И.И. Управление качеством: Учебн. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. Под ред. И.И. Мазур. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
20. Панченко М.О.Управління якістю. Навч.пос. К. ЦУЛ. 2018. 228с.
21. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль, Крок, 2013. – 320с
22. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-ое изд., доп. и перераб. – М.: АОО «Изд-во Экономика», 1998.
23. Савуляк В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ. 2012. 91 с.

24. Управління якістю продукції та послуг. [Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків]. Х. ХТЕІ, 2015. 222 с
25. Управління якістю: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
26. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.

Допоміжна література

27. Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
28. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. - С. 22-25.
29. Управління якістю: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
30. Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрябіна Н.И. Основы управления качеством: Учеб. пособие. - К.: МАУП, 2000. – 196 с.

1. Методичне забезпечення

1. Конспект лекцій з дисципліни "Основи управління якістю" (для здобувачів спеціальності 073 "Менеджмент" освітнього рівня «бакалавр» денної та заочної форми навчання). / Укл. О.Ю. Чорна. Северодонецьк: вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2021. 47 с.
2. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни " Основи управління якістю " (для студентів будь якої спеціальності) /Укл. О.Ю. Чорна. Северодонецьк: вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2022. 35 с.
3. Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з дисципліни "Основи управління якістю " (для студентів спеціальності 073 "Менеджмент")/Укл. О.Ю. Чорна. Северодонецьк: вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2021. 22 с.

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	70	
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	40
Індивідуальна робота	-	30
Залік (тест)	30	30
Разом	100	100

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для заліку
90 – 100	A	зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Плагіат та академічна доброчесність:

Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату, що базується на низці внутрішніх положень СНУ ім. В. Даля та вимогах чинного законодавства.

Під час вивчення курсу здобувачі самостійно виконують навчальні завдання, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей), які перевіряються на унікальність за допомогою Internet-джерела (програма Antiplagiarism.net.).

До текстових робіт висуваються вимоги, за якими усі запозичення (ідеї, розробки, твердження, відомості) мають бути оформлені за допомогою актуальних посилань на відповідних авторів.

Обов'язково надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Завдання і заняття:

Під час викладання курсу використовується студентоцентризований підхід у формі проведення практичних/семінарських занять у малих групах, проблемно-орієнтованої структури лекційного матеріалу, що викладається, та групових/індивідуальних консультації (теоретичних та проектних) за курсом.

Опанування програмного матеріалу можливе при відвідуванні лекційних занять на яких використовуються наступні методи навчання: розповідь, бесіда, передачі і сприйняття навчальної інформації, аналіз нормативно-правових актів.

Відвідування аудиторних занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу. Строки виконання та здачі завдань визначаються індивідуально кожному слухачеві з урахуванням причин відсутності на заняттях. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Презентації та виступи мають бути авторськими оригінальними.

Поведінка в аудиторії:

На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки. В аудиторії мають зберігатися етичні та взаємоввічливі відносини з дотриманням зворотного зв'язку. Слухачі під час занять мають бути зосередженими і не заважати викладачеві проводити заняття; вони не повинні залишати аудиторію без звернення до викладача за дозволом.