



**СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Ступінь вищої освіти	<i>Бакалавр</i>
Освітньо-професійна програма	<i>«Менеджмент організацій»</i>
Факультет	<i>Економічний</i>
Кафедра	<i>Менеджменту</i>
Семестр	<i>8</i>
Кількість кредитів	<i>3</i>
Мова викладання	<i>українська</i>

Викладач	<i>к.п.н., доц. Коробович Людмила Петрівна</i>
Контактна інформація	<i>korobovych@gmail.com</i>

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Анотація	<p>Навчальна дисципліна «Управління якістю» буде корисна майбутнім менеджерам, економістам. Глобалізація і загальна конкуренція покликали до життя нову модель управління бізнесом, зорієнтовану на споживача. Визначальними факторами стають принципи і методи системи управління якістю, що дозволяють країнам конкурувати між собою у багатьох галузях. Нині розв'язання проблеми якості є національною ідеєю, що потребує масового забезпечення і професійної підготовки. В усьому світі зростає попит на професіоналів з управління якістю. Знання з управління якістю, системи знань з теорії та методології управління якістю; нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю; дослідження форм та методів організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції та отримання практичних навичок ефективного виявлення чинників поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності, формують високий професійний рівень майбутніх менеджерів.</p> <p>Основними перевагами дисципліни є практична спрямованість. При викладанні дисципліни активно застосовуються ситуаційні завдання, кейси, тренінгові вправи, ділові ігри, презентації тощо</p>
Мета та цілі	<p>Формування у майбутніх фахівців комплексу необхідних теоретичних знань і практичних навичок з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.</p>
Результати навчання	<p>Знати та розуміти категоріальний апарат, історичні, теоретичні, організаційні, методологічні та методичні засади управління якістю; методологічні основи формування стратегії управління якістю на підприємстві; основи управління складовими менеджменту якості промислового підприємства та сфери послуг. Вміти використовувати теоретичні знання та практичні навички щодо менеджменту якості та бути здатними приймати виважені управлінські рішення за основними</p>

	напрямами менеджменту діяльності промислового підприємства та сфери послуг; 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; розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.
Soft skills	Навички комунікації, лідерство, здатність брати на себе відповідальність і працювати в критичних умовах, вміння полагоджувати конфлікти, працювати в команді, управляти своїм часом, розуміння важливості дедлайнів, здатність логічно і системно мислити, креативність
Пререквізити	Базові знання з дисциплін: «Контролінг», «Операційний менеджмент», «Менеджмент».

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Тема	План, короткі тези	Завдання
1. Теоретичні аспекти управління якістю на підприємстві	Поняття управління якістю та ключові засади менеджменту якості. Місце та роль процесу управління якістю, витрати в системі менеджменту організації. Планування процесу підвищення якості. Етапи розвитку менеджменту якості. 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.	Тести, питання
2. Організаційні засади управління якістю на підприємстві	Поняття та сутність якості продукції. Методи і принципи управління якістю. Організація контролю якості на підприємстві. Схеми групування різних показників якості. Принципи управління якістю, які є основою міжнародних стандартів ISO серії 9000:2000.6. Відображення якості виробничої сфери на якість результату діяльності. Відображення якості процесів життєвого циклу на якість результатів.	Тести, кейси
3. Стандартизація вимог до управління якістю	Рівні стандартизації і види стандартів. Класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації. Стандартизація на національному і галузевому рівнях. Міжнародні організації по стандартизації. Міжнародна та європейська стандартизація	Кейси, тести
4. Управління якістю проектів	Сутність управління якістю проекту та способи забезпечення якості проекту. Витрати на забезпечення якості проекту. Методи контролю якості проекту.	Кейси, практичні завдання
5. Побудова системи якості відповідно до вимог стандарту серії ISO 9001 та концепції «Загальне управління якістю»	Вимоги стандарту ISO серії 9001. Структура документації системи якості. Концепція «Загальне управління якістю». Цикл управління в системі TQM. стратегії TQM.	Кейси, тести
6. 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 дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.	Кейси, практичні завдання

7 Управління економікою якості	Економічні методи управління якістю. Основні принципи визначення ефективності управління якістю. Складові та підходи економіки якості. Основні джерела ефектів і показники розрахунку ефективності управління якістю.	Кейси, тести
8. Сертифікація систем якості підприємства	Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. 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. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.	
9. Аудит системи якості	Призначення, процес і види аудиту якості. Планування аудиту якості. Аудит якості системи та об'єкти аудиту якості. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів по перевірці систем якості. Аудит згідно зі стандартами ISO.	
10. Інструменти та методи в управлінні якістю	Організаційні методи менеджменту якості. Інженерно – економічні методи управління якістю. Аудит та самооцінка в управлінні якістю.	

ЛІТЕРАТУРА ТА НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

1. Вакуленко А.В. Управління якістю : навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". - К. : КНЕУ, 2010. - 551 с.
2. Гапонова В. П. Основи стандартизації, управління якістю та сертифікації продукції : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. П. Гапонова. - Херсон : Херсонська міська друкарня, 2010. - 261 с.
3. Должанський А. М. Системи управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Должанський А. М., Очеретна Н. М., Ломов І. М. - Д. : Свідлер А. Л., 2009. - 390 с.
4. Кривощоков В. І. Управління якістю : навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / В. І. Кривощоков ; Національний гірничий ун-т. - Д. : Наука і освіта, 2008. - 309 с.
5. Мережко Н. В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. - 215 с.
6. Родіонов О. В. Управління якістю продукції : навч. посіб. / О. В. Родіонов [и др.] ; Східноукраїнський національний ун-т ім. Володимира Даля. - Луганськ : Ноулідж, 2009. - 244 с.
7. Управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай [та ін.] ; за наук. ред. В. Б. Захожая ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - К. : Вид. дім "Персонал", 2011. - 936 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. -3-тє вид. вштр. і доп. – К. : Знання, КОО, 2007. – 471 с
9. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT) / пер. та наук.-техн. ред. Л. Віткін. - К. : Держспоживстандарт України, 2004. - V, 24 с.
10. Оцінювання відповідності. Порядок використання системи управління якістю організації у сертифікації продукції (ISO/IEC Guide 53:2005, IDT). - К. : Держспоживстандарт України, 2010. - IV, 19 с.
11. Системи управління якістю. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. - VIII, 62 с.
12. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). - К. : Держспоживстандарт України, 2009. - VII, 26 с.
13. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT) / пер. і наук.-техн. ред. О. Герус [та ін.] ; керівник розроб. А. Сухенко. - К. : Держстандарт України, 2001. - VI, 27 с.
14. Управління якістю. Настанови щодо реалізації фінансових та економічних переваг (ISO 10014:2006, IDT). - К.: Держспоживстандарт України, 2013.-V, 24 с.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Загальна політика	Здобувач освіти зобов'язаний відвідувати всі заняття згідно розкладу, не спізнюватися. Дотримуватися етики поведінки. Працювати з навчальною літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. При пропуску лекційних занять проводиться усна співбесіда за темою.
--------------------------	--

	Відпрацьовувати практичні заняття. Виконати індивідуальне завдання.
Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.
Політика щодо академічної доброчесності	Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

ОЦІНЮВАННЯ

Нарахування балів	
Види оцінювання	Бали
Змістовий модуль 1 (теми 1-5)	30
Змістовий модуль 2 (теми 6-10)	30
Підсумковий контроль (теми 1-10)–екзамен	40

Розподіл балів для оцінювання успішності студентів		
Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни