

Опис вибіркової дисципліни

Назва дисципліни: УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Рівень вищої освіти: МАГІСТР

Обсяг дисципліни : кількість годин -150; кількість кредитів ECTS – 5.0

Мова навчання: українська

Кафедра : Публічного управління, менеджменту та маркетингу

Викладачі: к.е.н., доцент Чорна Ольга Юріївна

Максимальна кількість здобувачів вищої освіти, які можуть обрати дисципліну: не обмежується

Рекомендований семестр для навчальної дисципліни: 2

Вимоги до початку вивчення (пререквізити): для вивчення дисципліни «Управління якістю» здобувач вищої освіти попередньо повинен набути програмні результати навчання, пов'язані з методологією та організацією наукових досліджень, менеджментом організацій, ситуаційним менеджментом, інформаційними системами і технологіями в управлінні.

Що буде вивчатися:

Загальні відомості про управління якістю.

1. Сутність поняття «якість». Характеристики якості.
2. Якість, її основні характеристики і задоволеність споживача
3. Іноземний досвід управління якістю.
4. Персонал в системі управління якістю.

Стандарти ISO 9000 як основа СУЯ організацій.

1. Сутність, історія та принципи стандартів ISO 9000. Методи, види і терміни стандартизації.
2. Роль, суть, склад і вимоги стандарту ISO 9001:2009.
3. Суть стандартів ISO 10000.
4. Система УЯ організації як документ. Структура документу.

Принципи побудови сучасних СУЯ. Системи управління навколишнім середовищем і безпекою праці.

1. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи.
2. Принципи побудови СУЯ на базі стандарту ISO 9001 та елементів TQM.
3. Системи управління якістю на базі інших стандартів і концепцій.
4. Суть систем управління навколишнім середовищем та безпекою праці.

Інструменти для аналізу фактів і подій.

1. Праці видатних вчених з питань поліпшення якості продукції
2. Загальні положення.
3. Статистичний ряд та його характеристики
4. Контрольний листок та гістограма
5. Діаграми Парето та Ісікави. Карти Шухарта.
6. Діаграми спорідненості та зв'язків

Загальні принципи економіки якості

1. Історія розвитку економіки якості
2. Економіка якості як філософія менеджменту.
3. Класифікація витрат на якість.
4. Моделі оптимізації витрат, пов'язаних з якістю
5. Управління витратами на якість. Стандарти ISO серії 9000, 10000 і витрати на якість
6. Економічна ефективність підвищення якості.

Розробка документів системи якості і її функціонування.

1. Організація і проведення аналізу стану справ по якості.
2. Визначення структурних підрозділів, що виконують функції якості, їхній склад.
3. Розробка структурної і функціональної схем системи якості.
4. Визначення складу і розробка нормативної документації системи якості.
5. Розробка «Посібника з якості» і «Програми якості».
6. Впровадження і коректування системи за результатами перевірок.
7. Функціонування системи якості.

Аудит якості та премії якості

1. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості.
2. Причини мотивації проведення оцінки якості.
3. Характеристика типів аудиторських перевірок якості.
4. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання.
5. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000.
6. Національні премії з якості та їх критерії.
7. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

Чому це цікаво/треба вивчати:**Після вивчення дисциплін здобувач вищої освіти здобуде компетентності у вигляді знань:**

мати поглиблені системні знання про термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; оволодіння теоретичними (базовими) знаннями з питань стандартизації і сертифікації систем якості підприємств, засвоєння понятійного ряду якості та системи номенклатури показників якості продукції принципи, цілі та завдання системи управління якістю; розробки документів системи якості і її функціонування, класифікації витрат щодо якості; застосування статистичних методів контролю якості та інструментів управління якістю при виробництві або наданні послуг; методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості..

Після вивчення дисциплін здобувач вищої освіти здобуде компетентності у вигляді вмінь:

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, здійснювати розробку нормативної документації системи якості, застосовувати Інструменти для аналізу фактів і подій, 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.

Чому можна навчитися (результати навчання)

1. Критично аналізувати інформацію, наведену у сучасній світовій науковій та науково-популярній літературі, інформаційних базах даних тощо, та використовувати її у професійній діяльності.
2. Використовувати сучасні концепції та теорії з систем якості для вирішення управлінських завдань діяльності організації.
3. Визначати чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;
4. Засвоїти алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість та основні задачі вимірювання витрат на якість.
5. Проводити аналіз та застосовувати на практиці принципи, методи й інструменти управління якістю.
6. Розробляти та впроваджувати систему управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.
7. Розробляти та впроваджувати систему управління якістю в діяльність різних типів організацій.
8. Проводити оцінку витрат на якість та володіти методами прийняття рішень щодо їх оптимізації; здатність обґрунтовувати рішення щодо підвищення ефективності функціонування систем якості та організовувати і проводити аудит якості процесів в організації.

Як можна користуватися набутими знаннями та вміннями (компетентностями):

Набуті у процесі вивчення дисципліни компетентності зумовлюють здатність здобувача вищої освіти розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері управління якістю у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та глибоке переосмислення наявних і створення нових цілісних знань та професійної практики, що характеризується невизначеністю умов і вимог, сприяти гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними стандартами ISO серії 9000 і TQM.

Рекомендована література:

1. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посіб. – Л., ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 239 с.
2. Харрінгтон Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях /Сокр. пер. с англ. / Под ред. Л. А. Конарева.- М.: Экономика, 1990. – 272с.
3. Кириченко Л.С., Мережка Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. - К.: КНТЕУ, 2011.
4. 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.
5. Соколовський С.А. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник / С.А.Соколовський, С.П. Павлов, М.В. Черкашина М.О. Науменко, Є.М.Грабовський. - Харків: НАНГУ, - 2015. – 264с.
6. Романовський О.Г. Аудит і оцінювання управлінської діяльності/ О. Г. Романовський, М. В. Черкашина, М. О. Науменко, Є.М.Грабовський, Т. В. Гура, Є. В. Воробйова. – Х.: АВВМВСУ, 2014. - 296 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. -К.: Тов-во "Знання", КОО,2007.-471с .
8. 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.

9. Мазур И.И. Управление качеством: Учебн. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. Под. ред. И.И. Мазур. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
10. Ахмин А.М., Гасюк Д.П. Основы управления качеством продукции: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во «Союз», 2002.-192с.
11. Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
12. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-ое изд., доп. и перераб. – М.: АОО «Изд-во Экономика», 1998.
13. Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. д.э.н. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
14. Шамаева Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаева - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.
15. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К.Янгмен // Управление качеством. - 2010. - № 6. - С. 22-25.

Додаткові рекомендовані джерела

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_yakistyu_vimogi.
8. Системи управління якістю. Вимоги : (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. — [Чинний від 2016-07-01]. — Київ : ДП "УкрНДНЦ", 2016. — IX, 22 с. 10.
9. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : (ISO 9000:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2015. — [Чинний від 2016-07-01]. — Київ : ДП "УкрНДНЦ", 2016. — V, 45 с

Форми та методи навчання: лекції, практичні заняття, самостійна робота

Методи і критерії оцінювання:

Поточний контроль: контрольна робота, тестування, практичні вправи, доповіді, ділові ігри, фронтальне опитування на практичних заняттях, експрес-контрольні роботи.

Оцінювання проводиться протягом семестру за рейтинговою системою.

Підсумковий контроль містить письмові контрольні роботи, звіти за діловими іграми, підсумкове комплексне опитування.