

Опис вибіркової дисципліни

Назва дисципліни: ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Рівень вищої освіти: БАКАЛАВР

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: 8

Вимоги до початку вивчення (пререквізити): для вивчення дисципліни «Основи управління якістю» здобувач вищої освіти попередньо повинен набути програмні результати навчання, пов'язані з основами менеджменту, управління персоналом, мікроекономіки, макроекономіки, грошам та кредиту, статистики, права, прогнозування.

Що буде вивчатися:

Сутність менеджменту якості і його сучасна концепція.

1. Значення управління якістю в системі загального менеджменту. Предмет і завдання курсу.
2. Економічне значення якості в сучасних умовах.
3. Сутність поняття «якість». Характеристики якості.
4. Еволюція підходів до управління якістю.
5. Менеджмент якості: сутність та основні принципи.
6. Системний і процесний підходи в управлінні якістю.

Функції управління якістю.

1. Склад основних функцій управління якістю.
2. Планування, організація і мотивація в управлінні якістю.
3. Функції управління як виконавська складова менеджменту якості. Політика підприємства в області якості. Планування якості.
4. Організація робіт за якістю.
5. Мотивація персоналу до виробництва якісної продукції.
6. Методи і засоби поліпшення менеджменту якості.
7. Контроль якості. Види контролю.

Економічні основи якості.

1. Економічні аспекти якості продукції. Вплив якості на прибуток.
2. Етапи формування та види витрат на якість.
3. Класифікація витрат Ф. Кросбі, А. Фейгенбаума.
4. Внутрішні і зовнішні витрати на якість.
5. Методи обліку і аналізу витрат на якість.
6. Облік і аналіз браку і витрат від браку.
7. Економічна ефективність підвищення якості.

Концепція Загального управління якістю (TQM)

1. Ідеологія TQM - загального управління якістю.
2. Поняття TQM і зміст його базових концепцій. Принципи і правила TQM. Структура TQM. Умови ефективності TQM.
3. Критерії TQM. 2 групи критеріїв «моделі ділової досконалості». Перехід від традиційних підходів до підвищення якості до TQM. Напрями реалізації ідеології TQM в сучасних компаніях.
4. Премії по якості.

Стандартизація - нормативний метод забезпечення якості продукції.

1. Стандартизація та її вплив на підвищення якості.
2. Поняття нормативних документів по стандартизації.
3. Сутність, історія та принципи стандартизації. Методи, види і терміни стандартизації.
4. Міжнародні організації з якості та сертифікації продукції.
5. Порядок розробки і затвердження стандартів.
6. Стандарти, що забезпечують якість продукції. Стандартизація послуг. Ефективність робіт зі стандартизації. Тенденції та основні напрямки розвитку стандартизації в Україні.

Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю.

1. Поняття і значення правового забезпечення процесів управління якістю.
2. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів. Права споживача. Правове регулювання відносин в області державного захисту прав споживачів.
3. Захист прав споживачів при виконанні робіт (наданні послуг).
7. Організаційне забезпечення процесів управління якістю.

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; 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.

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, 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.

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., Мережко 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. Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрябіна Н.И. Основы управления качеством: Учеб. пособие. - К.: МАУП, 2000. – 196 с.
6. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. -К.: Тов-во "Знання", КОО,2007.-471с .
7. Гільберг Т.Г., Часнікова О.В. , Основы споживчих знаний: 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.

8. Мазур И.И. Управление качеством: Учебн. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. Под ред. И.И. Мазур. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
9. Ахмин А.М., Гасюк Д.П. Основы управления качеством продукции: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во «Союз», 2002.-192с.
10. Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
11. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-ое изд., доп. и перераб. – М.: АОА «Изд-во Экономика», 1998.
12. Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. д.э.н. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
13. Шемаева Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаева - Х. : ХНЕУ, 2009 . - 240 с.
14. 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

15. Збірник ДСТУ з державної системи УкрСЕПРО (зі змін. та допов.). – К. : Держспоживстандарт України, 2000.
16. Каталог нормативних документів 2010. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010.
17. . Національна стандартизація : зб. норм. док. – У 2-х т. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.
18. О стандартизации и сертификации — Декрет КМУ от 10.05.93 №46-93.
19. О государственном надзоре за соблюдением стандартов, норм и правил и ответственности за их нарушение. — Декрет КМУ от 08.04.93 №30- 93.
20. 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.
21. . 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.
22. 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.
23. ISO 31000:2009 «Управління ризиками – Принципи та керівні вказівки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.studfiles.ru/preview/1770363>.
24. 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>.

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.