



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

(ID:2634)

Шифр та назва спеціальності	073 «Менеджмент»	Факультет	Економіки та менеджменту
Назва освітньо-професійної програми	«Менеджмент» другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування»	Кафедра	Менеджменту та адміністрування

Викладач



Галушчак Михайло Петрович

Halushchakmp@gmail.com

Тел.: +380971303839

Кандидат технічних наук, доцент. Доцент кафедри менеджменту та адміністрування.

Автор понад 100 наукових та навчально-методичних праць.

<https://library.tntu.edu.ua/personaliji/a/h/haluschak-mykhailo-petrovych/>

<https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=aCPewDIAAAAJ>

<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57205523326>

Консультації: згідно з графіком консультацій

Загальна інформація про дисципліну

Мета курсу	Метою викладання дисципліни є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.
Формат курсу	Змішаний – курс, що передбачає проведення лекцій, практичних занять, консультацій для кращого розуміння викладеного матеріалу і має супровід в електронному навчальному курсі системи A-Tutor; має структуру, контент, завдання і систему оцінювання.

Програмні компетентності згідно ОПП	ІНТ. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог. ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні. ЗК6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів. СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації. СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.
Програмні результати навчання згідно ОПП	РН 1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах. РН 6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.
Обсяг курсу	Кількість кредитів ECTS–4; лекції–28 год.; практичні заняття–14 год.; самостійна робота –78 год.
Ознаки курсу	Рік навчання–1; семестр– 1; кількість модулів–2. Курс пропонується як обов'язковий.
Форма контролю	Екзамен
Пререквізити	Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Управління якістю» значно підвищиться, якщо студент попередньо опанував матеріалом таких дисциплін як: «Основи менеджменту», «Стандартизація і сертифікація», «Управління персоналом».
Технічне й програмне забезпечення	Технічні засоби для демонстрування результатів навчання (ноутбук, проектор). Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Структура курсу

Години (лекції/ практичні)	Тема заняття, короткий зміст	Результати навчання	Засоби діагностики	Найменування робіт
2/1	Тема 1. Поняття якості. Управління якістю 1. Якість, вимоги до якості 2. Фактори, що впливають на якість 3. Якість як головний елемент конкурентоспроможності 4. Управління якістю 5. Системний підхід до управління якістю продукції	Знати: сутність понять «якість» та «менеджмент якості» і їх сучасну концепцію, значення управління якістю в системі загального менеджменту, основні поняття дисципліни. Вміти: здійснювати оцінювання факторів, що впливають на якість управління і діяльність організації та їх ідентифікувати.	Дискусійне обговорення, тестування.	Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, опрацювання окремих питань, які не виносяться на лекції, підготовка до модульного та підсумкового контролю
2/1	Тема 2. Міжнародний досвід управління якістю 1. Історичні етапи розвитку менеджменту якості 2. «Гуру» якості 3. Аналіз практики менеджменту якості в провідних країнах світу	Знати: теоретичні основи щодо послідовності розвитку методів і підходів до управління якістю у світі та особливості розвитку управління якістю в різних країнах. Вміти: використовувати існуючі передові підходи до управління якістю продукції (послуг) у практичній діяльності.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	
2/1	Тема 3. Вітчизняний досвід в управлінні якістю 1. Етапи розвитку вітчизняного менеджменту якості 2. Сучасний стан діяльності з менеджменту якості в Україні 3. Міжнародна та регіональна співпраця України у галузі менеджменту якості	Знати: вітчизняну практику управління якістю; організаційну систему побудови діяльності міжнародних організацій забезпечення якості та місце України у цій системі. Вміти: порівнювати існуючі підходи до управління якістю продукції (послуг).	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	
4/1	Тема 4. Прикладні аспекти менеджменту якості 1. Прикладні системи менеджменту якості 2. Премії за якість 3. 6 сигм 4. Бережливе виробництво 5. Кайдзен 6. Точно в строк	Знати: інституційну базу управління якістю, а саме: моделі досконалості (EFQM), Міжнародні системи рейтингу якості; національні політики якості. Вміти: застосувати методичний інструментарій управління якістю в організації та в практиці аналізу і контролю за якістю.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування..	

Структура курсу

Години (лекції/ практичні)	Тема заняття, короткий зміст	Результати навчання	Засоби діагностики	Найменування робіт
2/2	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю 1. Поняття, мета й завдання концепції "Загального управління якістю" 2. Етапи розвитку концепції TQM 3. Принципи, на яких базується TQM 4. Основні стратегії TQM 5. Методологія впровадження TQM	Знати: особливості визначення процесів стратегії TQM. Вміти: застосовувати методи і засоби концепції TQM.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	С а м о с т і й н а р о б о т а
4/2	Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000 1. Загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000 2. Система управління якістю у стандартах ISO 9000 3. Трагування основних положень систем менеджменту якості 4. Загальні вимоги до системи управління якістю 5. Відповідальність вищого керівництва в системі управління якістю 6. Ресурси в системі управління якістю 7. Розробка та випуск продукції в системі управління якістю 8. Вимірювання, аналізування та поліпшування	Знати: основи організаційного забезпечення функціонування і розвитку систем управління якістю; побудови процесної моделі управління якістю; оцінювання контексту організації; впровадження ризикоорієнтованого мислення; формулювання цілей якості та вироблення політики якості; управління невідповідною продукцією та постійними покращаннями і удосконаленнями діяльності. Вміти: розробляти і впроваджувати в діяльність організації систему управління якістю на засадах і принципах нових версій міжнародних стандартів ISO 9000 та забезпечувати її ефективне функціонування.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	
2/1	Тема 7. Аудит системи якості 1. Поняття аудиту системи якості 2. Мета та завдання аудиту 3. Сторони аудиту 4. Призначення і види аудиту якості 5. Об'єкти аудиту якості 6. Етапи аудиту	Знати: особливості здійснення внутрішнього та зовнішнього аудиту якості (процесів, роботи, прийняття управлінських рішень). Вміти: складати документи з аудиту системи якості: розробляти програму аудиту, оцінювати результати аудиту, готувати відповідні звіти та висновки з аудиту; аналізувати виконання програми аудиту та здійснюваних корегувальних і запобіжних дій.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	

Структура курсу

Години (лекції/ практичні)	Тема заняття, короткий зміст	Результати навчання	Засоби діагностики	Найменування робіт
2/1	Тема 8. Сертифікація в системі управління якістю 1. Сертифікація в системі управління якістю 2. Сертифікація систем якості в Україні 3. Органи по сертифікації систем якості 4. Процедури сертифікації систем якості	Знати: Знати нормативно-правове забезпечення оцінки відповідності, основні принципи і етапи сертифікації системи управління якістю. Вміти: аналізувати етапи процедури сертифікації систем якості та здійснювати підготовку до неї.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	С а м о с т і й н а р о б о т а
4/2	Тема 9. Статистичні методи контролю 1. Сутність статистичних методів контролю якості 2. Контрольний листок 3. Гістограма 4. Контрольна карта 5. Діаграма Парето 6. Причинно-наслідкова діаграма Ісікави (діаграма "риб'ячий кістяк") 7. Діаграма розсіювання 8. Стратифікація	Знати: зміст та особливості статистичних методів контролю якості Вміти: застосовувати статистичні методів управління якістю в операційній діяльності підприємства.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	
4/2	Тема 10. Інструменти управління якістю та процес розгортання функцій якості 1. Нові інструменти контролю якості 2. Діаграма спорідненості 3. Діаграма (графік) зв'язків 4. Деревоподібна діаграма (дерево рішень) 5. Матрична діаграма (таблиця якості) 6. Векторна (стрілкова) діаграма 7. Діаграма прийняття рішень (діаграма здійснення процесу) 8. Матриця пріоритетів (матриця критеріїв) 9. Технологія розгортання функцій якості. Концепція будинку якості	Знати: класичні та нові методи управління якістю. Вміти: використовувати сучасні методи та інструменти управління якістю в поточній діяльності підприємств.	Усне опитування, ситуаційні завдання, тестування.	

Літературні джерела

О
с
н
о
в
н
а

1. Загальне управління якістю: підручник / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.
2. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю: навчальний посібник. К.: Кондор, 2016. 278 с.
4. Костюченко М. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю: навч. посібник. К.: Кондор, 2019. 424 с.
5. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю: підручник. Київ, КНТЕУ, 2021. 328 с.
6. Панченко М. Управління якістю: теорія та практика. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2018. 228 с.
7. Соколовський С.А., Павлов С.П., Черкашина М.В., Науменко М.О., Грабовський Є.М. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник. Х.: ФОП Александрова К. М., 2015. 190 с.

Д
о
п
о
м
і
ж
н
а

1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 47-54.
2. Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків: ХТЕІ, 2015. 222 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2013. 167 с.
4. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю: Навчально-методичний посібник. К.: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
5. Крикун О.О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості / О. О. Крикун // Економіка та суспільство: Мукачівський державний університет, Випуск № 7, грудень, 2016. С. 378-384.
6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
7. Нікітенко О.М., Єгоров А.Б., Штефан Н.В. Сучасні інструменти управління якістю. Харків: ХНУРЕ, 2019. 245 с.
8. Савуляк В.В. Управління якістю продукції: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2012. 91 с.
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. 3-тє вид. випр. і доп. К.: Знання, КОО, 2007. 471 с.

Політика курсу

Політика щодо контролювання	Семестровий рейтинг студента з дисципліни складається з балів, що він отримує при перевірці засвоєння вивченого матеріалу шляхом опитування, модульного тестування, розв'язування практичних та ситуаційних завдань, складання екзамену.
Політика щодо консультування	Консультації протягом семестру проводяться згідно затвердженого графіку.
Політика щодо перескладання	Перескладання модульного контролю допускається у встановлені терміни, а перескладання екзамену – згідно затвердженого розкладу.
Політика щодо академіч-ної доброчесності	Жодні форми порушення академічної доброчесності не допускаються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим компонентом навчального процесу. За наявності поважних причин навчання може відбуватись за індивідуальним графіком, затвердженим деканом.

Система оцінювання

Розподіл балів для оцінювання успішності студента	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	Нагромадження балів	Модуль 1			Модуль 2			Підсумковий контроль (екзамен)	Разом з дисципліни
	90-100	A	відмінно		Аудиторна та самостійна робота			Аудиторна та самостійна робота				
	82-89	B	добре		Теоретичний курс (тестування)	Практична робота		Теоретичний курс (тестування)	Практична робота			
	75-81	C	добре		20	18		20	17		25	100
	67-74	D	задовільно		Лекції 1-5	Практичне заняття №1	4	Лекції 6-10	Практичне заняття №5	5		
	60-66	E	задовільно			Практичне заняття №2	4		Практичне заняття №6	5		
	35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання			Практичне заняття №3	4		Практичне заняття №7	7		
	1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни			Практичне заняття №4	6				Із них: теоретич-ний курс – 10 балів, практичні завдання – 15 балів	