

Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет природокористування
Факультет управління, економіки та права
Кафедра менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого



СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління якістю»

освітньо-професійна програма «менеджмент»
спеціальність 073 «Менеджмент»
другий (магістерський) рівень вищої освіти

ВИКЛАДАЧ

БІНЕРТ ОЛЕСЯ ВАСИЛІВНА



E-mail:

Olesya200678@ukr.net

Телефон

+380677283144 (Telegram)
+30931810041 (Viber)

Доцент кафедри менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого Львівського національного університету природокористування, доцент, кандидат економічних наук. Викладач з 23-річним досвідом роботи, автор та співавтор понад 100 наукових та навчально-методичних праць.

Читає курси: «Менеджмент», «Комунікативний менеджмент», «Організація праці менеджера».

Сфера наукових інтересів: керівництво та лідерство; бізнес-комунікації; система антикризового управління підприємством; ринок молока та молокопродуктів.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Силабус вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» складений для підготовки ОС «Магістр» спеціальності 073 «Менеджмент».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

Метою викладання дисципліни «Управління якістю» є формування у здобувачів вищої освіти 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.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю» є:

- озброїти майбутніх спеціалістів комплексом знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості;
- показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури;
- сформулювати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ВІДПОВІДНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЄ ДИСЦИПЛІНА

Загальні компетентності.

- ЗК 2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності)
- ЗК 3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
- ЗК 5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
- ЗК 6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
- ЗК 7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні (фахові) компетентності.

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

СК3. Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту.

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.

СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.

СК10. Здатність до управління організацією та її розвитком.

СК11. Здатність планувати і виконувати наукові та прикладні дослідження, презентувати їх результати.

СК13. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання сучасних освітніх та дослідницьких технологій у сфері менеджменту.

СК14. Здатність формулювати задачі моделювання, створювати і досліджувати математичні та комп'ютерні моделі, застосовувати статистичні методи і моделі для аналізу об'єктів і процесів у сфері менеджменту.

Програмні результати навчання.

ПРН1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.

ПРН2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

ПРН4. Обґрунтовувати та управляти проектами, генерувати підприємницькі ідеї

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОСНОВНІ ТЕМИ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

- 1.1. Поняття якості.
- 1.2. Якість як об'єкт управління.
- 1.3. Основоположники концепцій управління якістю.
- 1.4. Показники якості та їх класифікація.
- 1.5. Взаємозв'язок загального менеджменту і менеджменту якості.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

- 2.1. Комплексне управління якістю – зміна свідомості в області мислення.
- 2.2. Зміст управління якістю продукції.
- 2.3. Основні фактори, що впливають на якість продукції.
- 2.4. Забезпечення якості продукції.

Тема 3. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю

- 3.1. Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі.
- 3.2. Особливості управління якістю в Японії.
- 3.3. Особливості управління якістю в США.
- 3.4. Особливості управління якістю в європейських країнах.

Тема 4. Базова концепція загального управління якістю

- 4.1. Поняття «загальне управління якістю» (TQM).
- 4.2. Основні принципи, що лежать в основі TQM.
- 4.3. Застосування системи TQM на підприємствах різних сфер діяльності.

Тема 5. Системи управління якістю

- 5.1. Основні етапи розвитку систем якості.
- 5.2. Шляхи створення, впровадження систем менеджменту якості і забезпечення їх працездатності.
- 5.3. Інтегровані системи менеджменту.

Тема 6. Система якості в стандартах ISO серії 9000

- 6.1. Огляд стандартів систем менеджменту.
- 6.2. Огляд сімейства ISO 9000.
- 6.3. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:1994. Системи менеджменту якості.
- 6.4. Вимоги до системи якості згідно зі стандартом ISO 9001:1994.
- 6.5. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості.
- 6.6. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
- 6.7. Міжнародний стандарт OHSAS 18001. Система управління професійною безпекою і здоров'ям.
- 6.8. Міжнародний стандарт SA 8000:2001. Соціальна відповідальність.
- 6.9. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.

Тема 7. Статистичні методи контролю якості

- 7.1. Сутність статистичних методів контролю якості.
- 7.2. Прості статистичні методи контролю якості.

Тема 8. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

- 8.1. Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості».
- 1.1. Діаграма спорідненості (ДС).
- 1.2. Діаграма взаємозв'язків (ДВ).
- 1.3. Деревовидна діаграма (ДД).
- 1.4. Матрична діаграма (МД).
- 1.5. Стрілкова діаграма (СД).
- 1.6. Діаграма планування здійснення процесу (PDPC).
- 1.7. Аналіз матричних даних (матриця пріоритетів).
- 8.2. Експертні методи вирішення проблем якості.
- 8.3. Методи Тагуті.
- 8.4. Розгортання функції якості (QFD-методологія).
- 8.5. Методологія «Шість сигм».
- 8.6. Система «Упорядкування», або «5S».
- 8.7. Бенчмаркінг.

8.8. Реінжиніринг бізнес-процесів і організацій.

Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства

9.1. Передумови й умови сертифікації систем менеджменту якості.

9.2. Міжнародне визнання сертифікатів.

9.3. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.

Тема 10. Витрати на якість та їх класифікація

10.1. Структура витрат на якість

10.2. Класифікація витрат на якість

10.3. Інформаційна база аналізу витрат на якість продукції

10.4. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість

Тема 11. Облік витрат на якість в умовах TQM

11.1. Управління витратами на якість.

11.2. Оцінка витрат від низької якості продукції (послуг) та ефективності проектів його поліпшення.

11.3. Оцінка витрат, пов'язаних з якістю, за моделлю RAF.

11.4. Модель вартості процесу.

11.5. Оптимізація рівня якості і витрат на нього.

Тема 12. Аудит якості та премії якості

12.1. Види й цілі аудитів (перевірок).

12.2. Етапи перевірок систем менеджменту.

12.3. Світова практика присудження нагород за якість.

12.4. Практика присудження нагород за якість в Україні.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Поточне тестування та самостійна робота (разом 100 балів)											Екзамен (підсумковий тест)	Сума
Управління якістю											50	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	
4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

1. **Усне опитування** (фронтальне, індивідуальне, детальний аналіз відповідей студентів),

2. **Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка** (письмове опитування, рішення ситуаційних задач і прикладів, складання тестів, виконання схем, підготовка різних відповідей, рефератів, підготовка презентацій; написання та опублікування статей, тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів, контрольні роботи (з конкретних питань тощо).

3. **Практична перевірка** (проведення опитування, здійснення моделювання ситуацій, складання моделей, розробка документації, виконання практичного

завдання, аналіз виробничої інформації, рішення професійних та ситуаційних завдань, ділові ігри і т. д.)

4. **Стандартизований контроль** (тести, письмовий іспит).

5. **Самоконтроль** (самооцінка студентом якості засвоєного навчального матеріалу з дисципліни в цілому, змістовного модуля чи окремої теми на основі передбачених у методичних рекомендаціях питань для самоконтролю).

6. **Самооцінка** (передбачає критичне ставлення студента до своїх здібностей і можливостей, об'єктивне оцінювання досягнутих результатів).

Види контролю: поточний контроль, проміжна та семестрова атестація

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів
90-100	Відмінно
74-89	Добре
60-73	Задовільно
0-59	Незадовільно

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу ведучих викладачів, які забезпечують курс і лише за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	Ніякі форми порушення академічної доброчесності не допускаються. Бути толерантними та поважати іншу думку. Заперечення формулюти в коректній формі. Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових контрольних робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Не допускається підказування. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може

	відбуватись індивідуально в дистанційному режимі (у онлайн формі за погодженням із деканом факультету і лектором курсу).
--	--

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

БАЗОВА

1. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю. К. : КНЕУ, 2010. 216 с.
2. Менеджмент якості: Підручник. 3-тє вид., випр. і доп. Затверджено МОН / Шаповал М.І. К., 2010. 471 с.

ДОПОМІЖНА

1. Борисевич Є.Г., Буряк В.Г., Стрельчук Є.М., Станкевич І.В. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: навч. посіб. Одеса. ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. 271 с.
2. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2005, IDT): ДСТУ ISO 9000: 2007. – [На заміну ДСТУ ISO 9000: 2001; чинний від 2008-01-01]. К. : Держспоживстандарт України, 2008. 34 с. (Національний стандарт України).
3. Системи управління якістю. Вимоги: (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009. [На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009-09-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с. (Національний стандарт України).
4. Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях // Стандартизація, сертифікація, якість. 2001. №4. С. 39-43.