



Силабус освітнього компонента

Програма навчальної дисципліни



Управління якістю

Шифр та назва спеціальності

073 – Менеджмент

Інститут

ННІ Економіки, менеджменту і міжнародного бізнесу

Освітня програма

Менеджмент організацій і адміністрування
Міжнародний бізнес
Проектний менеджмент

Кафедра

Менеджменту

Рівень освіти

Бакалавр

Тип дисципліни

Спеціальна (фахова), Вибіркова

Семестр

8

Мова викладання

Українська

Викладачі, розробники



Прохоренко Олена Вікторівна

Olena.Prokhorenko@khpi.edu.ua

К.е.н., доцент

Автор та співавтор понад 60 наукових та методичних публікацій.
Провідний лектор з курсів «Управління стратегічними змінами»,
«Самоменеджмент», «Бізнес-діагностика»

Детальніше про викладача на сайті кафедри

<https://web.kpi.kharkov.ua/mto/about/staff/prokhorenko-2/>

Загальна інформація

Анотація

Курс спрямований на оволодіння підходами та методами управління якістю, а також методами та інструментами, що використовуються при плануванні, проектуванні, впровадженні та розвитку систем управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог міжнародних стандартів серії ISO 9001.

Мета та цілі дисципліни

Надати студентам теоретичні знання та практичні навички щодо застосування загальних принципів, підходів і методів проектування, розробки, впровадження, сертифікації та постійного вдосконалення СУЯ відповідно до положень серії ISO 9001.

Формат занять

Лекції, практичні заняття, самостійна робота, консультації. Підсумковий контроль – залк

Компетентності

СК01. Здатність визначати та описувати характеристики організації.

СК02. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

СК04. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними Програмні компетентності згідно освітньої програми.

СК10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

Результати навчання

ПРО4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРО5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРО6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень..

ПРО8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

Обсяг дисципліни

Загальний обсяг дисципліни 120 год. (4 кредитів ECTS): лекції – 20 год., лабораторні роботи – 20 год., самостійна робота – 80 год.

Передумови вивчення дисципліни (пререквізити)

СП6 - Основи менеджменту

СП8 - Менеджмент персоналу

СП16 - Управління результативністю.

Особливості дисципліни, методи та технології навчання

Інтерактивні лекції з презентаціями, практичні заняття, консультації, самостійна робота, індивідуальне завдання. Підсумковий контроль у формі заліку. Навчальні матеріали доступні студентам на OneDrive, Teams.

Програма навчальної дисципліни

Теми лекційних занять

ТЕМА 1 Лекція 1.ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЯКІСТЬ ТА МЕТОДИ ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ. Якість продукції як економічна категорія. Фактори, що впливають на якість продукції. Витрати на якість продукції. Формування якості. Петля якості. Правові аспекти забезпечення якості

ТЕМА 2 Лекція 2. ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. Етапи формування і розвитку менеджменту якості. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку систем якості

ТЕМА 3 Лекція 3. СТАНДАРТИ ЯК НОРМАТИВНА БАЗА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ. Теоретичні та методичні основи стандартизації. Міжнародна та європейська стандартизація. Державна система стандартизації

ТЕМА 4 Лекція 4 - 5 ПОБУДОВА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ВІДПОВІДНО ДО ВИМОГ СТАНДАРТІВ ISO СЕРІЇ 9000. Загальний підхід до формування системи якості. Три моделі системи якості. Етапи побудови системи управління якістю

ТЕМА 5 Лекція 6. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ. ПЕРСОНАЛ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. Цілі і політика підприємства в сфері якості Персонал у системі управління якістю

ТЕМА 6 Лекція 7. ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВІДПОВІДНОСТІ ПРОДУКЦІЇ І СИСТЕМ ЯКОСТІ В СИСТЕМІ УКРСЕПРО. АУДИТ У СФЕРІ ЯКОСТІ. Призначення державної системи сертифікації. Види сертифікації. Мета сертифікації систем якості. Порядок проведення сертифікації системи якості.

Аудит у сфері якості: поняття, призначення та види

ТЕМА 7 Лекція 8-9. РОЗВИТОК МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТА УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ПРАЦІ.

Класифікація методів менеджменту якості. Статистичні методи у системі управління якістю. 14 постулатів (принципів) Демінга. Цикл PDCA (Цикл Демінга) Концепція постійного поліпшення якості Дж. Джурана. Методи Тагуті («Інжиніринг якості»). Метод «точно-вчасно» (JIT – Just In Time або система Канбан). Методологія «шість сигм» Бенчмаркінг (англ. benchmarking – опорна точка) Менеджмент якості на базі концепції TQM. Система управління безпекою праці на базі стандартів OHSAS 18000.

ТЕМА 8 Лекція 10. НАЦІОНАЛЬНІ ТА МІЖНАРОДНІ ПРЕМІЇ ЗА ЯКІСТЬ. Основні типи премій за якість. Моделі японської, американської та європейської премій за якість. Український національний конкурс з якості

Теми практичних занять

- Практичне заняття 1. Написання есе «Як я розумію менеджмент якості та які його переваги для організації?» та дискусії
- Практичне заняття 2. Застосування методів «Риб'яча кістка», «5 «ЧОМУ?» для винайдення коренів проблеми
- Практичне заняття 3. Застосування методу «А3 Вирішення проблеми» для виявлення можливостей вдосконалень та прийняття управлінських рішень.
- Практичне заняття 4. Ініціація проекту СУЯ. Регламент робочої групи, проект формування СУЯ. Розгляд кейсу з вихідними даними для побудови СУЯ
- Практичне заняття 5. Побудова структури процесів організації. Реєстри ризиків та можливостей
- Практичне заняття 6. . Складання політики щодо якості організації. Реєстри цілей організації
- Практичне заняття 7. Документована процедура. Розгляд кейсу
- Практичне заняття 8.-9. Внутрішній аудит (ділова гра).
- Практичне заняття 10. Заключний тест і дискусії.

Теми лабораторних робіт

Лабораторні роботи в рамках курсу не передбачені

Самостійна робота

- ЗАВДАННЯ 1. Аналіз першопричини (RCA) і вирішення проблеми АЗ
- ЗАВДАННЯ 2. ISO 9001:2015. Контекст організації. Визначення зацікавлених сторін організації, а також їхні потреби та очікування. Створення анкети для опитування очікувань та рівня задоволеності однієї з груп зацікавлених сторін
- ЗАВДАННЯ 3. Діаграма SIPOC. Виберіть бізнес-процеси організації та заповніть діаграму SIPOC
- ЗАВДАННЯ 4. Планування: Дії щодо вирішення ризиків і можливостей. Цілі якості. Завершення реєстру ризиків і можливостей. Заповнення реєстру цілей
- ЗАВДАННЯ 5. Складання Документованої процедури (ДП).

Література та навчальні матеріали

Основна література:

1. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2009; чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 24 с. – (Національний стандарт України).
2. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009 – [Чинний з 2009-09-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 28 с.–(Національний стандарт України).
3. Наставови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT) : ДСТУ ISO 19011:2019. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2020. – 40 с. – (Національний стандарт України).
4. Наставови з розроблення документації системи управління якістю : ДСТУ ISO/TR 10013:2003 – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
5. Нанка, О. В., Антощенко, Р. В., Кісь, В. М., Листопад, І. О., Моїсєєва, Н. І., Галич, І. В., & Никифоров, А. О. (2019). Загальне управління якістю. Воробець М.М., Кондрачук І.В. (2022), Стандартизація, сертифікація, метрологія та управління якістю: навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича., 104 с.
6. Федченко, І. І. (2020). Основи стандартизації, сертифікації та управління якістю.. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 66 с
7. Коваленко, С. М., Лебединець, В. О., & Коваленко, С. М. (2003). Концептуальні основи систем управління якістю. Основоположні принципи міжнародного стандарту ISO 9000: 2000: навч. посіб. Х.: Золоті сторінки., 100с.

8. Леві, О. Е., Джордж, М. Л., Фомичев, С. К., & Риженко, О. М. КОНЦЕПЦІЯ ОЩАДЛИВОГО ВИРОБНИЦТВА LEAN: СВІТОВИЙ ДОСВІД. Редакційна колегія, 124 с.
9. Дж.Вумек, Д.Джонс (2018) Ощадливе виробництво, Фабула, 448 с.
10. Лебединець В.О., Прохоренко О.В. Запровадження системи управління якістю на промисловому підприємстві: проблеми та ризики // Проблеми економіки. - 2020. - №4(46), С. 177-186 - <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2020-4-177-186>

Система оцінювання

Критерії оцінювання успішності здобувача та розподіл балів

100% Підсумкова оцінка за результатами
Заключного тесту (до 37 балів)
індивідуальні завдання (до 60 балів)
участь у практичних заняттях :
1-7 - до 13 балів
8-9 - до 10 балів).
Здобуття неформальної та інформальної освіти, за
узгодженням з викладачем дозволяє отримати до
50 балів. Сертифікат аудитора систем управління
якістю дозволяє повністю зарахувати курс з
найвищою оцінкою 100 балів

Шкала оцінювання

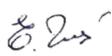
Сума балів	Національна оцінка	ECTS
90–100	Відмінно	A
82–89	Добре	B
75–81	Добре	C
64–74	Задовільно	D
60–63	Задовільно	E
35–59	Незадовільно (потрібне додаткове вивчення)	FX
1–34	Незадовільно (потрібне повторне вивчення)	F

Норми академічної етики і політика курсу

Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при неможливості вирішення конфлікту – доводитися до відома співробітників дирекції інституту.

Нормативно-правове забезпечення впровадження принципів академічної доброчесності НТУ «ХПІ» розміщено на сайті: https://blogs.kpi.kharkov.ua/v2/nv/?page_id=208

Погодження

Силабус погоджено	28.08.2024		Завідувач кафедри Олена ПРОХОРЕНКО
	28.08.2024		Гаранти ОП Олена ЛІНЬКОВА
	28.08.2024		Олена ЧАЙКОВА
	28.08.2024		Петро ФОЦІЙ