

Укладач: Павліш Л.О., канд.техн.наук, доцент кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі від 29 серпня 2023 р. протокол № 1.

Рецензент: Наталія Василюха, кандидат економічних наук, доцент

Вступ

Програма дисципліни «Управління якістю» призначена для студентів УТЕІ ДТЕУ, що навчаються для здобуття освітнього ступеня «магістр» за галуззю знань 07 Управління та адміністрування, спеціальністю 073 Менеджмент, освітньою програмою «Менеджмент організацій» і розроблена відповідно до вищезазначеної освітньо-професійної програми, призначеної для підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «магістр» в УТЕІ ДТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю» є засвоєння основних понять, термінів, закономірностей управління якістю; теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю..

Предметом вивчення дисципліни є загальні закономірності та особливості механізмів управління якістю.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

знання:

- основ правознавства;
- понятійного апарату менеджменту;

вміння:

- аналізувати нормативні документи;
- користуватися пошуковими та інформаційними базами даних.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління якістю» як обов'язкова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за освітньо-професійною програмою:

«Менеджмент організацій» (ОС магістр)

Номер в освітній	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст
------------------	----------------------	--------------------------------

програмі		компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК 4.	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.	1-2
ЗК 5.	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).	1
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		
СК 1	Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, у тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.	6
СК 2.	Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.	2-3
СК 4.	Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації.	5-6
СК 7.	Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.	7,9
СК 9.	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.	8
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
1.	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах	7
2.	Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення	2-3
3.	Проектувати ефективні системи управління організаціями	2,4,6
13.	Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу)	2,5,8

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні засади управління якістю

Основні поняття та категорії управління якістю. Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національними престижем країни та обороноздатністю. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів,

економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару. Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-11

Основний: 12-16

Додатковий: 17,19

Інтернет-джерела: 24, 25

Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства.

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращення діяльності; залучення усього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління ; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращення діяльності та систем якості товарів. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращення діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращення діяльності, робота заради покращення діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Інтернет-джерела:

Тема 3. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості(QA), управління якістю (QM), тотальне(всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Досвід управління якістю у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду у галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Тема 4. Тотальне управління якістю (TQM).

Історія розвитку тотального управління якістю у різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін.. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії. Національна премія з якості в США ім. Малколма Болдріджа. Європейська премія з якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки. Досвід впровадження систем TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Тема 5. Системний підхід до проблем управління якістю.

Шляхи підвищення якості. Чинники, що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруху, якість використання. Принципи створення системи управління якістю. Елементи системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращення якості. Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума. Модель Етингера-Сітинга. Модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Тема 6. Управління якістю у стандартах ISO

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO серії 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції («петля якості»), орієнтація на споживача. Роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Врахування та оцінка витрат на якість. Організаційна структура і документація систем якості. Організація робіт щодо впровадження стандартів ISO серії 9000. Порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 і перевірка систем якості. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості. Аналіз вимог міжнародного стандарту ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості. Відповідальність керівництва. Управління ресурсами. Випуск продукції. Зміни, аналіз і вдосконалення систем якості. Вдосконалення системи управління якістю товарів

відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001;9004. Значення функціонального підходу в розподілі спеціальних функцій між керівниками і спеціалістами підприємства. Створення керівництва з якості – основного документа для перевірки та оцінки якості – замовниками та органами сертифікації. Значення само сертифікації в оцінці функціонування системи якості. Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Тема 7. Статистичні методи управління якістю.

Сутність статистичних методів управління якістю. Роль і місце статистичних методів управління якістю. Теорія ймовірності та математична статистика – основа статистичних методів управління якістю товарів. Стандартизація статистичних методів управління якістю. Характеристика традиційних статистичних методів – «інструментів якості». «Мозковий штурм» і схема процесу – прийоми. Що використовуються на початковій стадії роботи з якості. Контрольний листок (таблиця перевірок). Часовий (лінійний) ряд. Діаграма Паретто. Причинно –наслідкова діаграма (діаграма Ісікави) . Гістограма, Діаграма розсіювання. Контрольні карти. Види контрольних карт: для якісних і кількісних ознак. Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі. Статистичні методи регулювання технологічними процесами: завдання , контрольні карти для обліку дефектів продукції, аналіз причин дефектності продукції, методи кумулятивних сум. Система статистичного управління процесами (SPS).

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Інтернет-джерела:

Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю.

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика «нульового дефекту». Практичне використання аналізу витрат на якість товарів. Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий:

Основний: 12-16

Додатковий: 17-19

Інтернет-джерела:

Тема 9. Сертифікація та аудит систем якості.

Поняття про сертифікацію систем якості та її необхідність. Види сертифікації. Цілі сертифікації систем якості. Процедура сертифікації систем якості. Значення сертифікованої системи якості.

Аудит систем якості

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 6,7

Основний: 15,16
Додатковий: 17,21
Інтернет-джерела: 25,27

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правовий

1. ДСТУ EN 9137:2018. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування AQAP 2110 у системі управління якістю згідно з EN 9100 (EN 9137:2012, IDT). Чинний від 2018-11-01. Вид. офіц. 2018.
2. ДСТУ ISO 10015:2021. Управління якістю. Настанови щодо управління компетентністю та щодо розвитку персоналу (ISO 10015:2019, IDT). Чинний від 2022-08-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2022.
3. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>.
4. ДСТУ ISO 9004:2018. Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT). Чинний від 2020-01-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. 44 с.
5. ДСТУ-Н 7256:2011. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001 в організаціях сфери послуг. Чинний від 2022-08-01. Вид. офіц. Київ : Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем (ДП «НДІ «Система»)2022. 70 с.
6. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 17.05.2001 р. № 2407-III : станом на 1 січ. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text> .
7. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 17.05.2001 р. № 2407-III : станом на 1 січ. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>
8. Про визначення сфер діяльності, в яких центральні органи виконавчої влади та Служба безпеки України здійснюють функції технічного регулювання : Постанова Каб. Міністрів України від 16.12.2015 р. № 1057 : станом на 16 лют. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1057-2015-п#Text>.
9. Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 18.03.2004 р. № 1629-IV : станом на 4 листоп. 2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1629-15#Text>.
10. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII : станом на 9 черв. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
11. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII : станом на 1 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text> .

Основний

12. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/2808c736-8f6a-43e4-9a0d-0e9ad78aa1b9/content>
13. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка та ін. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.

14. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю: підручник. Київ, КНТЕУ, 2021. 328 с.
15. Управління якістю виробництва та обслуговування : навч. посіб. / С. Соколовський та ін. Харків : ФОП Александр. К., 2015. 187 с.
URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/16283/1/управління%20якістю%20посібник.pdf>.
16. Управління якістю товарів : навч. посіб. / А. М. Одарченко та ін. Харків : ХДУХТ, 2018. 270 с.
URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8583/1/Navch_posib_Upravlin_yakistyu_tovariv_2018.pdf.

Додатковий

17. A World Built on Standards – A Textbook for Higher Education / ed. by S. A. Bøgh. Danish Standards Foundation, 2015.
URL: <https://www.nsai.ie/images/uploads/standards/A-World-Built-On-Standards--A-Textbook-for-Higher.pdf>.
18. Гринчуцька С. В. Управління якістю: конспект лекцій з курсу.
URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/161834033.pdf>
19. Калашнікова Х. І. Управління якістю : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. 138 с.
URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0052415.pdf>