

Міжнародний європейський університет



КАФЕДРА _____
менеджменту та економіки _____



2021
SYLLABUS
ДОДАТОК 1

Дисципліна

Управління якістю

Сторінка дисципліни

<https://business.ieu.edu.ua/>

Форма підсумкового контролю

залік

диференційований
залік

екзамен



1 Коротка анотація дисципліни

Місце даної дисципліни в системі професійної підготовки фахівця є теоретична та практична основа формування у студентів системних знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю робіт і послуг, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю робіт і послуг, ознайомити з основними принципами підтвердження відповідності і процедурами сертифікації робіт, послуг і персоналу.

2 Передумова вивчення дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни є процеси управління якістю продукції, робіт і послуг, персоналу в діяльності підприємств.

3 Мета та цілі дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системних знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю робіт і послуг, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю робіт і послуг.

4 Результати навчання

ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

5 Кредити ECTS

На вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» відводиться 120 години 4 кредити ЄКТС.

6 Структура дисципліни

Найменування тем	Вид занять / год		
	Лекції	Семінарські заняття / практичні / лабораторні	Самостійна робота
Тема 1. Загальні відомості про якість та методи її забезпечення	2	2	8
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю.	2	2	8
Тема 3. Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.	2	2	8
Тема 4. Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.	4	2	10
Тема 5. Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.	4	2	10
<i>Контрольна робота №1</i>	2	-	2
Тема 6. Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.	4	2	10
Тема 7. Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.	4	2	10
Тема 8. Національні та міжнародні премії за якість.	2	-	10
<i>Контрольна робота №2</i>	2	-	2

7 Перелік обов'язкових завдань

Обов'язкові завдання	Кінцеві терміни підготовки
Загальні відомості про якість та методи її забезпечення	За розкладом
Еволюція підходів до управління якістю.	За розкладом
Стандартизація як нормативна база менеджменту якості.	За розкладом
Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.	За розкладом
Організаційне забезпечення процесів управління якістю на підприємстві. Персонал у системі управління якістю.	За розкладом

Підтвердження відповідності продукції і систем якості в системі УкрСЕПРО. Аудит у сфері якості.	За розкладом
Розвиток менеджменту якості та управління безпекою праці в умовах глобалізації ринку.	За розкладом
Національні та міжнародні премії за якість.	За розкладом

8 Перелік вибіркових завдань

Вибіркові завдання	Кінцеві терміни підготовки
1. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Вимоги до якості. 2. Поняття про систему менеджменту якості. Складові системи менеджменту якості в організації. 3. Історія розвитку систем управління якістю. 4. Витрати на управління якістю. 5. Методи калькуляції витрат на забезпечення управління якістю. 6. Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. 7. Системний підхід до управління якістю. 8. Сутність стандартизації та її роль у розвитку економічних процесів. 9. Історія розвитку стандартизації. 10. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації. 11. Принципи, методи та форми стандартизації. 12. Основи параметричної стандартизації. 13. Державна система стандартизації: мета та основні принципи. 14. Основні завдання та положення державної системи стандартизації. 15. Органи стандартизації та їх функції. 16. Категорії та види стандартизації. 17. Планування робіт зі стандартизації. 18. Порядок розроблення, затвердження та впровадження стандартів. 19. Державний нагляд за додержанням стандартів. 20. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. 21. Види оцінки якості. 22. Розробка методів оцінювання якості. 23. Фактори, що впливають на якість товарів. 24. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю робіт і послуг в Україні. 25. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів, робіт і послуг різних країн світу та України. 26. Міжнародна стандартизація та її роль у розвитку торговельно-економічних зв'язків між країнами. 27. Міжнародна організація з питань стандартизації (ISO): мета, основні види діяльності. 28. Регіональні організації з питань стандартизації та інші міжнародні організації. 29. Організація стандартизації якості робіт і послуг. 30. Нормативно-правова база стандартизації робіт і послуг 31. Класифікація показників якості товарів, робіт і послуг. Основні поняття, терміни та визначення. 32. Економічні показники якості товарів, робіт і послуг. 33. Визначення рівня якості робіт і послуг. 34. Диференційний метод визначення рівня якості робіт і послуг. 35. Комплексний метод визначення рівня якості робіт і послуг. 36. Визначення рівня якості робіт і послуг за допомогою опосередкованого показника. 37. Змішаний метод визначення рівня якості робіт і послуг. 38. Визначення рівня якості різних за рівнем робіт і послуг. 39. Класифікація видів контролю якості робіт і послуг.	За розкладом

40. Математично-статистичні методи контролю якості товарів і послуг. 41. Експертний метод контролю показників якості товарів і послуг. 42. Інструменти управління якістю. 43. Інструменти контролю якості. 44. Вимірювання, аналіз та поліпшення показників якості товарів і послуг. 45. Техніко-економічна ефективність стандартизації управління якістю робіт і послуг. 46. Класифікація видів економічної ефективності стандартизації. 47. Загальні методологічні принципи визначення економічної ефективності стандартизації. 48. Методика розрахунку економічної ефективності стандартизації управління якістю робіт і послуг. 49. Основні поняття і визначення в галузі сертифікації. 50. Види і системи сертифікації товарів і послуг. 51. Організація проведення робіт із сертифікації. 52. Національна система сертифікації України. Загальна структура системи сертифікації. 53. Сертифікація систем якості та порядок її проведення. 54. Вимоги до органів сертифікації товарів і послуг та порядок їх акредитації. 55. Міжнародна система сертифікації. 56. Взаємне визнання результатів сертифікації в країнах європейського співтовариства. 57. Правові засади національної системи сертифікації товарів, робіт і послуг УкрСЕПРО. 58. Законодавство у галузі сертифікації. 59. Організаційні основи обов'язкової сертифікації. 60. Організаційні основи добровільної сертифікації. 61. Визначення економічної ефективності сертифікації. 62. Загальні положення щодо проведення аудитів. 63. Критерії аудитів. 64. Види аудитів та їх характеристика. 65. Поняття сумісного і комплексного аудиту. 66. Програма аудиту. 67. Підготовка та проведення внутрішнього аудиту системи менеджменту якості. 68. Етапи проведення сертифікаційного аудиту. 69. Підготовка аудиторів і формування команд аудиторів. 70. Принципи роботи аудитора. Особисті якості аудитора. 71. Концепція компетентності аудитора. 72. Процес оцінювання аудиторів. 73. Сертифікація послуг в процесі життєвого циклу продукції. 74. Підготовка і мотивація персоналу у сфері якості. 75. Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця. 76. Особливості сертифікації персоналу в Україні. 77. Органи сертифікації персоналу. 78. Правила встановлення кваліфікації персоналу. 79. Структура моделі управління якістю персоналу. 80. Організація і порядок проведення сертифікації персоналу. Реєстр і видача сертифікату.	
--	--

9 Ознаки дисципліни

Термін викладання	Семестр	Міждисциплінарна інтеграція	Курс (рік навчання)	Цикл: загальної підготовки / професійної підготовки / вільного вибору
Один семестр	7 семестр	так	4-й курс	Цикл вільного вибору

10 Технічне й програмне забезпечення / обладнання

Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час on-line тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

Списування під час контрольних робіт заборонено (в т.ч. із використанням мобільних девайсів)

11 Система оцінювання та вимоги

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи з дисципліни «Управління якістю» здійснюється в балах відповідно до табл.1. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

Таблиця 1

Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни «Управління якістю»

Розділ I														Розділ II Підсумкови й контроль	Всього
Поточне тестування та самостійна робота															
Змістовий розділ 1						Змістовий розділ 2									
T1	T2	T3	T4	T5	KP1	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	KP2		
-	4	4	4	4	10	-	4	4	4	4	4	4	10	40	100

*T1, T2, ..., T12 – теми занять

**KP1, KP2 – контрольні роботи

Поточне оцінювання знань студентів проводиться протягом семестру у наступних формах: усного опитування студентів на практичних заняттях та оцінки рівня їх знань; перевірки правильності розв'язання практичних задач; експрес-опитування (в усній чи письмовій формі).

Результати поточного контролю знань студентів в цілому (за усіма формами робіт) оцінюються в діапазоні від **0** до **60** балів. Студент допускається до підсумкового контролю за умови виконання вимог навчальної програми та у разі, якщо за поточну навчальну діяльність він набрав не менше **36** балів. Підсумкове оцінювання знань студентів проводиться у формі **заліку**. Максимальна кількість балів, яку можна отримати на іспиті складає **40** балів (див. табл. 2).

Таблиця 2

Розподіл балів оцінювання при підсумковому контролі з навчальної дисципліни

Оцінка в балах за поточне оцінювання	Оцінка в балах за підсумкове оцінювання	Оцінка за національною шкалою
54-60	36-40	Відмінно
45-53	30-35	Добре
36-44	24-29	Задовільно
менше 36	менше 24	Незадовільно

З урахуванням вищевикладеного результати заліку оцінюються в діапазоні від **0** до **40** балів для студентів. При цьому, якщо відповіді студента на заліку оцінені менше ніж на 30%, він отримує незадовільну оцінку за результатами заліку та незадовільну загальну підсумкову оцінку. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результати поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на залік.

Загальна підсумкова оцінка не може перевищувати **100 балів**.

Загальна підсумкова оцінка в балах, за національною шкалою та за шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента (див. табл. 3).

Таблиця 3

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
66-73	D		
60-65	E	задовільно	
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

12 Політика дисципліни

- курс передбачає роботу в колективі,
- середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики,
- усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін,
- відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання.

13 Політика щодо пропусків занять

- студент, який спізнився більше ніж на 15 хв, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з обов'язковим відпрацюванням заняття, і при цьому має право бути присутнім на заняття,
- за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо), навчання може відбуватись в дистанційному режимі за погодженням із керівником курсу та презентувати виконані завдання під час консультації

14 Політика щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання контрольних робіт відбувається із дозволу директорату за наявності поважних причин

15 Політика дотримання академічної доброчесності

Учасники освітнього процесу керуються принципами академічної доброчесності в Міжнародному європейському університеті згідно з Кодексом академічної доброчесності науково-педагогічних, наукових, педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти Міжнародного європейського університету – <https://ieeu.edu.ua/pro-mieu/publicna-informatsiia>

16 Рекомендовані джерела інформації

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. Білецький Е.В. Управління якістю продукції та послуг / Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. – Х.: ХТЕІ, 2015. – 222 с.
3. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник / Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
4. Кириченко Л.С. Стандартизація і сертифікація товарів і послуг: Підручник / Кириченко Л.С., Самойленко А.А. – Х.: Вид-во «Ранок», 2018. – 240 с.
5. Білокур І.П. Сертифікація персоналу: навч. посіб. / І.П. Білокур. – К.: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2019. – 224 с.
6. Басовский Л.Е. Управление качеством / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. – М: Инфра-М, 2000. –212 с.
7. Сертифікація систем якості та продукції в легкій промисловості [Березненко М. П., Савчук Н.Г., Березненко С. М., Ліщук В. Г., Сологуб Н. М.] – К.: Логос, 1996. – 232 с
8. Бичківський Р. В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація / Бичківський Р. В., Столярчук П. Г. – Львів: Вид-во нац. ун-ту "Львівська політехніка", 2002. – 560 с.

9. Боженко Л.І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Боженко Л. І., Гутта О.Й. – Львів: Вид-во нац. університету "Львівська політехніка", 2001. – 176 с.
10. Фомичев С.К. Основы управления качеством / Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрыбина Н.И. – К.: МАУП, 2000. – 194 с.
11. Total Quality Management (TQM) // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.investopedia.com/terms/t/total-quality-management-tqm.asp>.
12. A Quality Principle: Everything You Need to Know about Total Quality Management // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.smartsheet.com/total-quality-management>.
13. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.iso.org/home.html>.

17 Поради з успішного навчання на курсі

Якщо Ви бажаєте бути успішним в цій дисципліні, то необхідно бути студентом, який наполегливий, уважний та допитливий, стресостійкий та з почуттям гумору, креативний та життєрадісний!

**Тому я бажаю всім Вам завзятості, цілеспрямованості і оптимізму ;-)
і тоді успіх прийде сам! До зустрічі!**