



Силабус курсу Управління якістю

Ступінь вищої освіти – магістр
Спеціальність – 073 Менеджмент
Освітньо-професійна програма «Управління персоналом»

Рік навчання: I, Семестр: II

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу **Попович Тамара Миколаївна**

Контактна інформація

t.popovych@wunu.edu.ua +380969322067

Опис дисципліни

Метою вивчення дисципліни "Управління якістю" є набуття системних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ управління якістю, засвоєння технік та методик побудови і впровадження систем управління якістю в різних типах установ і організацій відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 та TQM; формування в майбутніх фахівців навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості. Дисципліна зорієнтована на отримання фахових компетентностей щодо здатностей фахівця формувати цілі та розробляти політику якості в організації; визначати критерії результативності та ефективності роботи на засадах якості; здійснювати самооцінювання діяльності та моделювання досконалості, проводити аудит якості; оцінювати та управляти витратами на якість; створювати організаційні передумови для ефективного функціонування систем управління якістю та проведення їх сертифікації.

Структура курсу

Години (лек./практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2/1	1. Теоретичні засади управління якістю.	Знати та демонструвати системні знання з міжнародної і вітчизняної практики управління якістю; уміти визначати, систематизувати та розраховувати показники якості; здійснювати оцінювання факторів, що впливають на якість управління і діяльність організації та їх ідентифікувати; знати базові функції управління якістю.	Дискусійне обговорення проблем управління якістю.. Ессе.
2/1	2. Система управління якістю	Мати розуміння системи управління якістю та її складових, визначених МС ІСО; володіти базовими принципами управління якістю; бути здатним використовувати сучасні концепції та теорії з систем якості для вирішення управлінських завдань діяльності організації	Тренінгова вправа: Експертне оцінювання якості продукції. Презентація. результатів роботи.
2/-	3. Інституційне забезпечення системи управління якістю	Знати та вміти застосовувати в практичній діяльності інституційну базу управління якістю, а саме: міжнародні стандарти якості ІСО; концепції TQM; моделі досконалості (EFQM), Міжнародні системи рейтингу якості;	Ессе: варіативні підходи до використання стандартів якості в практиці управління

		національні політики якості. Знати організаційну систему побудови діяльності міжнародних організацій забезпечення якості.	
4/2	4. Методи управління якістю.	Знати базові методи управління якістю та алгоритми їх реалізації. Володіти методичним інструментарієм управління якістю в організації та вміти їх застосувати в практиці аналізу і контролю за якістю. Вміти здійснювати структурування функцій якості в процесі їх аналізу.	Тренінг з використання базових методів управління якістю. Презентації результатів роботи.
4/2	5. Економічні аспекти управління якістю	Уміти ідентифікувати та структурувати витрати на якість, бути здатним їх оцінювати. Володіти методиками аналізу таких витрат. Знати технології та процедури управління витратами на якість, бути здатним приймати рішення щодо оптимізації витрат. Вміти оцінювати ефективність і результативність функціонування системи управління якістю з точки зору витрат.	Тренінгова вправа: робота в малих групах щодо оцінки та управління витратами на якість. Презентація результатів роботи.
6/2	6. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000	Бути здатним розробляти і впроваджувати в діяльність організації систему управління якістю на засадах і принципах нових версій МС ISO 9000 та забезпечувати її ефективне функціонування. Володіти навиками: 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.	Тренінгова вправа: Побудова системи якості в організації. Презентація результатів роботи.
6/4	7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій	Знати ситуативні та функціональні підходи в управлінні якістю в різних типах організацій, особливості їхніх систем якості. Володіти навиками та мати практичні уміння побудови систем управління якістю та їх розвитку в органах державної влади, закладах освіти, охорони здоров'я.	Управлінські ситуації та практичні завдання. Тренінгові вправи. Ессе. Презентації.
2/2	8. Процедура сертифікації систем управління якістю	Знати основні принципи і етапи сертифікації системи управління якістю та вміти організувати роботу з її проведення.	Ессе. Презентації.
2/1	9. Аудит якості	Знати та володіти інструментарієм організації і проведення внутрішнього аудиту якості (процесів, роботи, прийняття управлінських рішень); уміти розробляти програму аудиту, оцінювати результати аудиту, готувати відповідні звіти та висновки з аудиту; аналізувати виконання програми аудиту та здійснюваних корегувальних і запобіжних дій.	Кейси: Управлінські завдання та ситуації. Презентації

Літературні джерела

1. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К. ННІМП ДУТ. 2015. 168 с.
 2. Зяйлик М.Ф., Вівчар О.І. Процесний підхід до менеджменту якості. Інноваційна економіка. 2013. № 1. С. 191-194. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_47
 3. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю: навчальний посібник. К.: Кондор-Видавництво. 2016. 278 с.
 4. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник .К.Видавництво “Центр учбової літератури”. 2007. 368 с.
 5. Панченко М.О. Управління якістю. Навч. пос. К. ЦУЛ. 2018. 228 с.
 6. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль, Крок, 2013. 320 с.
 7. Про підтвердження відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
 8. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Закон України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
 9. Костюченко М. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. Частина I. К. конор, 2019. 424 с.
 10. Управління якістю продукції та послуг. [Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р., Харків]. Х. ХТЕІ, 2015. 222 с.
 11. Управління якістю: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво. 2016. 278 с.
 12. Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2013_3_25
 13. Crosby P.B. Quality is free. – N.Y., 1979
 14. Deming W.E. Quality, Productivity, and Competitive Position – Cambridge, 1982.
 15. Druker P.F. What We Can Learn from Japanese Management. – Harvard Business Review. 1971. Vol. 49. N 2. P. 110-122.
 16. Evans J., Lindsey W. The Management and Control of Quality. – Minneapolis, 1993.
 17. Garlin D.A. The Process of Organization and Management // Sloan Management Review. 1998. Vol. 39. N4.
 18. Ishicawa K. What is Total Quality Control? – N.Y., 1985.
 19. Juran J/M. Made in USA: A Renaissance in Quality // Harvard Business Review. 1993. Vol. 71. N 4.
 20. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” URL: <http://www.iso.org>.
 21. ISO 9001:2016. “Quality management system – Requirements” URL: <http://www.iso.org>.
- Національні стандарти**
22. ДСТУ ISO 14001:2016 Система управління навколишнім середовищем. Вимоги та настанови щодо застосовування (ISO 14001:2004, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
 23. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
 24. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>
 25. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України URL: http://www.gerele.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html
 26. ДСТУ ISO 22000:2007 «Система управління безпечністю харчових продуктів» Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. Надано чинності згідно наказу Держспоживстандарту України від 2 квітня 2007 р. № 72 з 2007-08-01 URL: <http://www.uaq.org.ua/>

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.

• **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбутись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Підсумкова оцінка за курсу розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПІЗ)
30 %	40 %	30 %
1. Опитування під час занять (Теми 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Виконання управлінських завдань та тренінгових вправ = 20 балів 3. Письмова робота (есе) = 30 балів	1. Опитування під час занять (Теми 6-9 по 10 балів) = 40 балів. 2. Виконання практичних та управлінських завдань = 20 балів 3. Письмова (контрольна) робота = 40 балів.	1. Активна участь у тренінгах, презентації = 30 балів 2. Написання КПІЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 40 балів 3. Захист КПІЗ = 30 балів

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом