


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри маркетингу,
менеджменту та публічного
адміністрування

Протокол № 1 від *16.07.2019* 2019

Зав. кафедри

 Н.С. Приймак

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Ступінь: магістр

Кількість кредитів ECTS 4

Розробник: Барабанова В.В.,
доцент кафедри маркетингу,
менеджменту та публічного
адміністрування, к.е.н., доц.

2019 -2020 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів напряму підготовки 073 «Менеджмент»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	4
Загальна кількість годин	120
Кількість модулів	1
Лекції, годин	26
Практичні / семінарські, годин	14
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	80
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	3
самостійної роботи студента	4
Вид контролю	екзамен

Програма дисципліни

Ціль- формування професійних компетентностей щодо визначення особливостей управління якістю та практичних навичок з питань функціонування систем управління якістю в контексті загального менеджменту підприємств.

Завдання- вивчення загальних закономірностей методологічних засад управління якістю: сутність та поняття категорії якості в системі менеджменту підприємства; ознайомлення із етапами еволюції якості та систем її управління; знання із управління якістю продукції; ознайомлення із особливостями міжнародного досвіду створення систем менеджменту якості; дослідження базової концепції загального управління якістю; ознайомлення із системою менеджменту якості на підприємстві; вивчення інструментів та методів управління якістю та процесу розгортання функції якості (QFD); ознайомлення із сертифікацією систем якості підприємства; знання із економіки менеджменту якості.

Предмет: механізм формування управління системи якості .

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства

Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю

Тема 3. Управління якістю продукції

Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

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

Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства

Тема 10. Економіка менеджменту якості.

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	усь го	У тому числі			
		л	п/с	ла б.	срс.
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи функціонування системи управління якістю в сучасних умовах					
Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства	12	2	2		8
Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю	12	2	2		8
Тема 3. Управління якістю продукції	12	2	2		8
Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості	12	2	2		8
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	12	2	2		8
Разом за змістовим модулем 1	60	10	10		40
Змістовий модуль 2. Система управління у забезпеченні якості на підприємстві					
Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві	13	4	1		8
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	11	2	1		8
Тема 8. Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	11	2	1		8
Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства	13	4	1		8
Тема 10. Економіка менеджменту якості	12	4	-		8
Разом за змістовим модулем 2	60	16	4		40
Усього годин	120	26	14		80

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема заняття	Години
1	Семінар – розгорнута бесіда Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства	2
2	Семінар – розгорнута бесіда Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю	2
3	Семінар – розгорнута бесіда Тема 3. Управління якістю продукції	2
4	Семінар запитань і відповідей Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості	2
5	Семінар – розгорнута бесіда Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	2
6	Семінар – розгорнута бесіда Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві	1
7	Семінар запитань і відповідей Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	1
8	Семінар запитань і відповідей Тема 8. Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	1
9	Семінар запитань і відповідей Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства	1
	Разом	14

5. Індивідуальні завдання

1. Огляд навчальної, нормативної, наукової і періодичної літератури, та підготовка матеріалу у вигляді опорного конспекту.
2. Підготовка рефератів, доповідей, статей за обраною темою.
3. Добір статистичної інформації, підготовка аналітичних довідок.
4. Підготовка тез для публікації в наукових журналах, інтернет виданнях за відповідною тематикою та міжнародних семінарах, конференціях.

6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Теоретико-методичні основи функціонування товарного ринку			
Семінар – розгорнута бесіда Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Керівництво ISO/IEC «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Джерела [1]-[8] 2. Самотестування 3. Підготовка доповіді на тему: Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, презентація доповіді
Семінар – розгорнута бесіда Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем Джерела [3]-[12] 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Семінар запитань і відповідей Тема 3. Управління якістю продукції	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга,	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, результати, презентація

		<p>модель Джурана. Теорія Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції. Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.</p> <p>Джерела [3]-[14]</p> <p>2. Самотестування</p> <p>3. Підготовка доповіді:</p>	<p>доповіді</p>
<p>Семинар – розгорнута бесіда</p> <p>Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості</p>	8	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань:</p> <p>Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості на випробування; контроль якості (QC); система забезпечення якості (QA); управління якістю (QM), загальне управління якістю (TQM). Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.</p> <p>Джерело [1, 2, 4, 5, 9,10,11]</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до понятійного диктанту</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант</p>
<p>Семинар – розгорнута бесіда</p> <p>Тема 5. Базова концепція загального управління якістю</p>	8	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань:</p> <p>Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Система Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC). Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.</p> <p>Джерела [1]-[14]</p> <p>2. Підготовка до письмового опитування</p> <p>3. Самотестування</p>	<p>Тестування, фронтальним і індивідуальним опитуванням</p>
<p>Разом змістовий модуль 1 40</p>			
<p>Змістовий модуль 2. Змістовий модуль 2. Система управління у забезпеченні якості на підприємстві</p>			

<p>Практичне заняття Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві</p>	<p>8</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів. Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості. Джерела [1]-[11] 2. Підготовка до письмового опитування 3. Розв'язання задач, вправ, кейсів</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, перевірка вправ та задач</p>
<p>Семінар запитань і відповідей Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000</p>	<p>8</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Стандарти ISO серії 9000 і TQM Джерела [2]-[9] 2. Підготовка до письмового опитування 3. Самотестування</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування</p>
<p>Семінар запитань і відповідей Тема 8. Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)</p>	<p>8</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних. Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування. Джерело [1, 2, 4, 5, 9] 2. Самотестування.</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування</p>

		3. Підготовка до понятійного диктанту	
Семінар запитань і відповідей Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства	8	1.Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES Джерела [2]-[9] 2. Самотестування. 3.Розв'язання задач, вправ, кейсів	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, перевірка вправ та задач
Практичне заняття Тема 10. Економіка менеджменту якості	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекту». Відносні частки елементів витрат на якість. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Джерело [1, 2, 4, 5, 9]. 2. Самотестування.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Разом змістовий модуль 2	40		
Разом	80		

7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності										
	Загальні					Предметно-спеціальні					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
1. Знання теоретичних та методологічних основ сутності управління якості товарів як виду діяльності							+				
2. Знання методології створення й функціонування практичних аспектів								+			

використання сучасних інструментів управління якістю та методу структурування функції якості											
3. Розуміння механізму нормативно-законодавчого управління якістю продукції							+				
4. Знання основних особливостей підходів до вимірювання і оцінки якості продукції та рівня її конкурентоспроможності структури										+	
5. Уміння використовувати статистичні методи контролю якості та сучасні інструменти управління якістю											
6. Уміння обирати модель системи якості згідно з особливостями функціонування підприємства								+			
7. Уміння проводити підготовку підприємства до сертифікації системи якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000							+				
8. Уміння застосовувати сучасні методи аналізу витрат на якість продукції									+		
9. Здатність визначати чинники функціонування системи управління якістю на підприємстві								+			

8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9. Методи оцінювання

Екзамен.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Сума балів

Змістовий модуль 1						
Тема 1	5			1	1	7
Тема 2	3			1	1	5
Тема 3	2	1		1	1	5
Тема 4	3	1			1	5
Тема 5	2				1	3
Разом змістовий модуль 1	15	2		3	5	25
Змістовий модуль 2						
Тема 6	3				1	4
Тема 7	3				1	4
Тема 8	2	1			1	4
Тема 9	2	1			2	5
Тема 10	5	1			2	8
Разом змістовий модуль 2	15	3			7	25
Разом	30	5		3	12	50

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Основна

1. Величко О.Н. Оптимизация национальных систем метрологии и стандартизации: монография / О.Н. Величко, Л.В. Коломиец, Т.Б. Гордиенко. – Кишинев : Primex-com, 2014. – 155 с.
2. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
3. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
4. Керівний нормативний документ. Система сертифікації УкрСЕПРО. – К.: Держстандарт України, 1993.

5. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2010. – 415 с.
6. Койфман Ю.І. Міжнародна Управління якістю якості / Ю.І. Койфман. – Л.: ТК, 1995. – 252 с.
7. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с..
8. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19 с.
9. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.

Допоміжна

10. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.
11. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.
12. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.
13. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
14. Правила і методи прийняття та застосування міжнародних і регіональних стандартів : ДСТУ 1.7-2001. - Введ. з 2001-07-01. - Київ : Держстандарт України, 2001. – 25 с.

Інформаційні ресурси

1. Definition of Marketing [Електронний ресурс] : сайт Американської асоціації маркетингу – Режим доступу: <http://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx> (дата звернення 12.08.2015). – Назва з екрана.
2. Сайт Державного комітету статистики України[Електронний ресурс] : офіційний веб-сайт.- Режим доступу: – <http://www.ukrstat.gov.ua/>
3. Офіційний веб-сайт Європейський науковий фонд [Електронний ресурс] // Режим доступу: <<http://www.esf.org/>>.
4. Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс] //Режим доступа: <http://www.cyberleninka>.