

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент якості»



Галузь знань	07 Управління і адміністрування
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Освітня програма	073 Менеджмент
Статус	Вибіркова (фахова)
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Форма підсумкового контролю	Диференційований залік
Термін викладання	6-й семестр, 12 чверть
Заняття:	6 годин на тиждень
Лекції	4 години на тиждень
Практичні	2 години на тиждень
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5650>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – група_«Менеджмент якості»_Іванова М.І.

Інформація про викладачів:



Іванова Марина Іллівна (лекції та практичні),
професор, доктор економічних наук

Персональна сторінка:

<https://mvs.nmu.org.ua/ua/teachers/Ivanova/>

E-mail:

ivanova.m.i@nmu.one

1. Анотація до курсу

Вивчення дисципліни «Менеджмент якості» дозволить новій генерації менеджерів побудувати політику в сфері якості – загальні наміри й напрям діяльності організації в області якості, офіційно сформульовані керівництвом та погоджені із загальною політикою організації, що забезпечує основу для постановки цілей в сфері якості. Менеджмент якості спрямований на виконання вимог до якості. Під управлінням якістю будемо розуміти методи й види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання вимог щодо якості. Управління як процес містить у собі три елементи: суб'єкт управління (персонал підприємства), об'єкт управління (виробничий процес) і

механізм управління.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладення навчальної дисципліни «Менеджмент якості» є формування у студентів комплексу знань щодо базових принципів побудови та функціонування систем менеджменту якості, методів та інструментів менеджменту якості в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики у сфері менеджменту якості, довести необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури.

3. Завдання курсу:

- *ознайомити* здобувачів вищої освіти із загальними функціями управління якістю продукції;
- *розглянути* основи контролю, обліку і аналізу процесів управління якістю;
- *вивчити* показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей;
- *сформувати навички* з використання систем управління якістю;
- *вміти аналізувати* економічні показники ефективності використання системи якості.

4. Результати навчання:

Після вивчення цієї дисципліни ви зможете сформувати та розвинути такі компетенції:

1. Ціннісно-смислову компетентність (формування та розширення світогляду студента в сфері менеджменту якості);
2. Загальнокультурну компетентність (розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в сфері менеджменту якості);
3. Навчально-пізнавальна компетентність (формування у студента зацікавленості про стан та перспективи розвитку стандартизації, сертифікації, як інструменту управління і забезпечення якості; здатність студента формулювати мету та задачі дослідження, вміння знаходити рішення у нестандартних ситуаціях на всіх етапах виробництва та контролю якості продукції);
4. Інформаційну компетентність (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в сфері управління якістю);
5. Комунікативну компетентність (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проєктів в сфері управління якістю, вміння презентувати власний проєкт та кваліфіковано вести дискусію у досліджуваній сфері);
6. Компетентність особистісного самовдосконалення (елементи духовного й інтелектуального саморозвитку, емоційної саморегуляції та самопідтримки);

підтримка постійної жаги до самовдосконалення та самопізнання, шляхом постійного пошуку нетрадиційних підходів до проблеми управління якістю продукції та послуг, з урахуванням міжнародного досвіду).

5. Структура курсу

Тематика занять	Вид занять	Ресурси
Тема 1. Введення в курс «Менеджмент якості»	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/courses/view.php?id=5650 Презентація
1.1 Предмет і задачі курсу		
1.2 Сутність поняття «якість»		
1.3 Якість і надійність		
1.4 Якість, цінність та вартість		
1 Введення в курс «Менеджмент якості»	Практичні заняття	Кейс «Визначення коефіцієнта вагомості показників якості експертним методом»
Тема 2. Загальні функції управління якістю продукції	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/courses/view.php?id=5650 Презентація
2.1 Планування процесу управління якістю		
2.2 Організація, координація і регулювання процесу управління якістю		
2.3 Механізм управління якістю		
2 Загальні функції управління якістю продукції	Практичні заняття	Кейс «Визначення коефіцієнта вагомості показників якості експертним методом»
Тема 3. Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/courses/view.php?id=5650 Презентація
3.1 Організація контролю якості продукції і профілактики браку		
3.2 Методи контролю якості, аналізу дефектів і їхніх причин		
3.3 Статистичні методи контролю якості		
3 Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	Практичні заняття	Кейс «Визначення економічного ефекту від підвищення якості продукції»

Тема 4. Показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/courses/view.php?id=5650 Презентація
4.1 Цінність продукції: сутність, види, показники		
4.2 Показники якості продукції		
4 Показники якості як основна категорія оцінки споживчих цінностей	Практичні заняття	Кейс «Визначення економічного ефекту від підвищення якості продукції»
Тема 5. Системи управління якістю	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/courses/view.php?id=5650 Презентація
5.1 Міжнародні стандарти сімейства ISO		
5.2 Загальне управління якістю – система TQM		
5.3 Державна політика управління якістю в Україні		
5. Системи управління якістю	Практичні заняття	Кейс «Облік і аналіз витрат на якість продукції»
Тема 6. Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	Лекція	Силабус https://do.nmu.org.ua/courses/view.php?id=5650 Презентація
6.1 Основні витрати на якість		
6.2 Визначення витрат		
6 Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	Практичні заняття	Кейс «Облік і аналіз витрат на якість продукції»
Виконання контрольної роботи для закріплення теоретичних знань та практичних навичок щодо управління сталим розвитком	Самостійна робота	Тести і відкриті запитання
Підведення підсумків роботи за семестр, оголошення оцінок	Модульний контроль	Тести і відкриті запитання

6. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом.

Активованій аккаунт університетської пошти (student.i.p@nmu.one) на Microsoft Office365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного гаджету до платформ Teams та Moodle Microsoft Office 365.

Інстальований на ПК та мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

7. Система оцінювання та вимоги

7.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
0-59	незадовільно

7.2. Здобувач вищої освіти може отримати підсумкову оцінку з дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за результатами участі у обговоренні лекційного матеріалу (всього 30 балів) та оцінок за роботу на практичних заняттях (60 балів), а також підготованої контрольної роботи у вигляді презентації (10 балів). Максимально за поточною успішністю здобувач може отримати 100 балів.

На кожній лекції буде поставлене питання з теми, яка розглядається. Студенти у письмовій формі мають дати відповідь невеликого обсягу у вільному стилі, яка відображатиме погляди автора на питання, що розглядається.

5 балів: наявність однієї-двох тез та аргументів на їх користь, логічного взаємозв'язку між тезами та аргументами, правильна мова викладення, наявність висновку.

4 бали: наявність однієї-двох тез та аргументів на їхню користь, незначні помилки логічного характеру між наведеною тезою та аргументами, незначні помилки у мові викладення, наявність висновку.

3 бали: відсутність ключової тези, або невідповідність аргументів висунутим тезам, наявність орфографічних та/або граматичних помилок.

2 бали: відсутність ключових тез, відсутність переконливих аргументів на користь тез, значна кількість орфографічних та/або граматичних помилок.

1 бал: неструктурованість роботи, відсутність тез та аргументів, велика кількість орфографічних та/або граматичних помилок.

У підсумку за розв'язання кейсу можна отримати максимально 10 балів, додавши такі складові:

Ідентифіковано проблему, якій присвячено кейс – **2 бали;**

Описано проблему (пояснено її сутність, негативні наслідки) – **2 бали;**

Наведені аргументи, на які можна послатися під час вирішення проблеми – **2 бали;**

Зроблено висновок та знайдено рішення проблеми кейсу на основі

змістовних аргументів, пов'язаних із посиланням на отримані теоретичні знання – **4 бали**.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент має право виконувати підсумкову комплексну контрольну роботу за дисципліною, яка містить завдання, що охоплюють дисциплінарні результати навчання.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Підсумковий контроль за дисципліною відбувається письмово шляхом надання відповідей на питання у формі тестів, відкритих питань, кейсів. Кількість балів за кожне питання наведена у екзаменаційних білетах. Відповіді на питання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями. Максимальна кількість балів за підсумкову контрольну роботу: 100
--	---

7.3. Критерії оцінювання тестів та відкритих письмових та усних контрольних питань:

1 правильна відповідь тесту оцінюється у 3 бали.

Відкрите питання – 1 правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому:

5 балів – відповідність еталону, наведення прикладів, доповнення еталону інформацією з додаткової літератури з посиланням на неї, правильна мова викладення матеріалу.

4 бали – відповідність еталону, правильна мова викладення матеріалу.

3 бали – відповідність еталону, помилки в граматиці та/або орфографії, мовленні.

2 бали – зміст відповіді має стосунок до предмету запитання, проте не відповідає еталону, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння відповіді або викривляють зміст повідомлення.

1 бал – наявність відповіді, яка не відповідає еталону, та/або не має стосунку до предмету запитання, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

8. Політика курсу

8.1. Політика щодо академічної доброчесності. Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів) що можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується

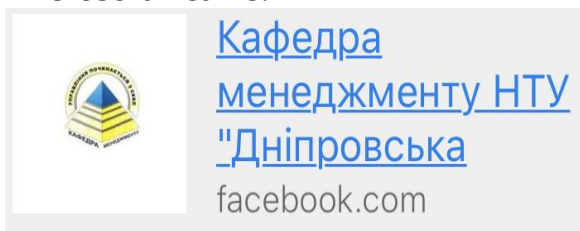
положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»». http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

8.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.



Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедри менеджменту у Facebook.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у додатку Microsoft Moodle (www.do.nmu.org.ua).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи в Teams.

8.3. Політика щодо перескладання.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

8.4. Відвідування занять.

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим.

Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності.

Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи.

Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися

залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби).

Оцінки неможливо отримати під час консультацій або інших додаткових годин спілкування з викладачем. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно - в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

8.5. Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

8.6. Бонуси. Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

8.7. Участь в анкетуванні. Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни.

9. Методи навчання

Під час *лекцій та практичних занять* будуть застосовані такі методи навчання:

Пояснення. Тлумачення понять, явищ, принципів, термінів тощо, переважно під час викладання нового матеріалу.

Інструктаж. Надання алгоритму дій для виконання поставленого завдання.

Діалог. За допомогою запитань викладач мотивуватиме здобувачів вищої освіти до відтворення набутих знань, формування самостійних висновків і узагальнень на основі засвоєного матеріалу.

Навчальна дискусія, дебати. Це обговорення важливого питання, обмін думками між здобувачами вищої освіти та/або викладачем, спрямовані не лише на засвоєння нових знань, а й на створення емоційно насиченої атмосфери, яка б сприяла глибокому проникненню в істину.

Ілюстрування. Застосування презентацій, відео та іншого медіа-контенту для підкріплення матеріалу, який пояснюється, обговорюється або завдань, які виконуються.

Самостійне спостереження (навчання, дослідження). Це безпосереднє самостійне сприймання явищ дійсності у процесі навчання.

Письмові та усні контрольні завдання. Самостійна концентрація та відтворення отриманих знань та навичок в умовах обмеженого часу та джерел інформації.

Кейси. Пошук проблемної ситуації реальної діяльності підприємства, через яку спостерігається негативний ефект, та обґрунтування оригінального її рішення, спираючись на відомі факти або необхідність отримання додаткової інформації.

Аналіз. Сутність його полягає у вивченні предметів чи явищ за окремими ознаками і відношеннями, у поділі на елементи, осмисленні зв'язків між ними.

Синтез. Полягає в уявному або практичному поєднанні виокремлених під час аналізу елементів або властивостей предмета в єдине ціле.

Порівняння. За його допомогою встановлюють спільні і відмінні ознаки предметів і явищ.

Узагальнення. Цей метод передбачає перехід від одиничного до загального, від менш загального до більш загального шляхом абстрагування від специфічного і виявлення притаманних явищам загальних ознак (властивостей, відношень тощо) при осмисленні понять, суджень, теорій.

Конкретизації. Допомагає перейти від безпосередніх вражень до розуміння сутності того, що вивчається: результати конкретизації постають у формі прикладів, схем, моделей тощо.

Для заохочення шерінгу ідеями та вільного мовлення в умовах навчання один в одного використовуються методи:

Виступ. Питання навколо певної тем обговорюється у групах і потім оприлюднюється з подальшою дискусією.

10. Ресурси і література

Основні:

1. ДСТУ 1.1 – 2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. Чинний від 01.07.2001 р.
2. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування. Чинний від 01.01.94 р.
3. ДСТУ 3419 – 96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. Чинний від 04.01.97 р.
4. ДСТУ ISO 9000 – 2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
5. ДСТУ ISO 9001 -12001. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р.
6. ДСТУ ISO 9004 – 2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.
7. Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р.

Додаткові:

1. Інформаційні джерела 1. Аксьонова Л. І. Результативність системи управління якістю в аспекті завдань внутрішнього аудиту. Стандартизація. Сертифікація. Якість. 2020. № 4. С. 8–10.

2. Буряк Р.І. Менеджмент якості: забезпечення сталого розвитку аграрних підприємств: монографія. К. : Аграр Медіа Груп, 2013. 533 с.
3. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю: навч. посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.
4. Куйбіда М.С. Удосконалення управління якістю на підприємствах та організаціях: монографія. Рівне: ПП ДМ, 2011. 160 с.
5. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П., Котляр М.А. Управління якістю: навч. посібник. 2-ге вид. Львів: Магнолія-2006, 2017. 336 с.
6. Локальні системи управління якістю: світовий досвід та українські практики побудови; за ред. Т. Фініков, В. Терещук. Київ : Таксон, 2018. 316 с.
7. Радченко О. П., Подлісник І. С. Актуальні аспекти управління якістю у контексті поглиблення інтеграційних та глобалізаційних процесів. Економіка. Фінанси. Право. 2020. № 11. С. 11–14 .
8. Соколовський С.А., Павлов С.П., Черкашина М.В., Науменко М.О., Грабовський Є.М. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник. Харків: НАНГУ, 2015. 264с.
9. Траченко Л.А. Складові формування систем управління якістю на підприємствах сфери інжинірингових послуг. Економіка та держава. 2019. № 12. С. 127–131.
10. Турчак І. О. Принципи управління якістю й асортиментом у менеджменті поставок промислового підприємства. Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 8. С. 32–36.

11. Передумови вивчення дисципліни

Перед вивченням дисципліни передбачається, що на попередньому рівні освіти вже здобуті такі результати навчання:

Назва дисципліни	Здобуті результати навчання
Ф7 Статистичні методи в менеджменті	Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень
	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень
	Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації
Ф8 Інформаційні технології в менеджменті	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень
Ф9 Економічні основи управління організацією	Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень
	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень

	Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера
Ф10 Фінанси підприємств	Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації
Ф16 Моделювання та прогнозування в менеджменті	Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації
	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства
	Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень
	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень