

КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ АРХІТЕКТУРИ, БУДІВНИЦТВА ТА УПРАВЛІННЯ

Циклова комісія Управління та адміністрування
(Назва циклової комісії)

Відділення Управління та адміністрування
(Назва відділення)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора
з навчальної роботи

 **Тетяна КОСА**

«30» 08 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю
(Назва навчальної дисципліни)

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Спеціальність 073 Менеджмент

Освітньо – професійна програма Логістика

Освітньо – професійний ступінь фаховий молодший бакалавр

КИЇВ – 2024

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» для здобувачів фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеню фаховий молодший бакалавр

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 073 Менеджмент

Освітньо-професійна програма Логістика

Робочу програму навчальної дисципліни уклала: к.е.н., доцент Корнійко Я.Р.


Робочу програму навчальної дисципліни «Управління якістю»

Розглянуто та схвалено на засіданні циклової комісії Управління та адміністрування


Протокол № 2 від «26» серпня 2024 року

Голова циклової комісії  Вікторія ЦИРЮК

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми  Тетяна КОСА
«28» 04 2024 року

Розглянуто

Методист коледжу  Ірина ТИМОШЕНКО
«26» серпня 2024 року

Схвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «28» 08 2024 року

Голова методичної ради  Тетяна КОСА

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва навчальної дисципліни	Управління якістю
Статус	Вибіркова компонента освітньо-професійної програми
Форма навчання	денна
Мова викладання	українська
Кількість кредитів ЄКТС/ годин	3/90
Індивідуальне завдання (курсний проект, курсова робота)	не передбачено
Форма контролю	залік

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування бази знань з теорії та підходів управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, нормативно-правових, організаційно-економічних питань щодо сучасних систем управління якістю підприємства.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю» є:

- засвоєння категоріального апарата, основних понять, та термінів управління якістю;
- опанування принципів загального управління якістю на міжнародному ринку та в Україні;
- вивчення специфіки, особливостей та технології розробки та впровадження систем якості відповідно до існуючих стандартів;
- оволодіння процедурою сертифікації системи якості та проходження аудиту.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

ЗК 5. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.

СК 1. Розуміння принципів і норм права та використання їх у професійній діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни формуються програмні результати навчання відповідно до **ОПП**:

РН 4. Застосовувати правові норми, норми з охорони праці, безпеки життєдіяльності у професійній діяльності.

Очікувані результати навчання:

Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю:

- знати термінологію у галузі управління якістю;
- розуміти якісну сукупність характеристик продукції;
- відрізнити процесний підхід в управлінні системою якості підприємства від традиційного;
- розуміти етапи розвитку стандартизації вимог до забезпечення і управління якістю.

Тема 2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю:

- знати історію та послідовність розвитку вітчизняного підходу в управлінні якістю;
- орієнтуватися в методах оцінки якості;
- розуміти існуючі підходи до управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах;
- знати послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю продукції в світі;
- знати досвід управління якістю в Україні та різних країнах світу;
- орієнтуватися в сучасних напрямках управління якістю в Україні.

Тема 3. Управління якістю на рівні підприємства:

- розуміти основні підходи до управління якістю на підприємстві;

- знати роль керівництва та персоналу в реалізації програм загального управління якістю.
- володіти знаннями щодо базової концепції загального управління якістю TQM.

Тема 4. Система управління якістю продукції:

- орієнтуватися в комплексній системі управління якістю;
- знати зміст управління якістю продукції;
- вміти відрізнити та визначати основні фактори, що впливають на якість продукції;
- розуміти метод «Петля якості» відповідно до принципу життєвого циклу продукції.

Тема 5. Система якості в стандартах ISO – 9000:

- знати особливості стандартів ISO серії 9000;
- орієнтуватися в стандарті по категоріях продукції ISO серії 9000, по перевірці систем якості та проектах щодо елементів системи якості.

Тема 6. Статистичні методи контролю якості:

- знати основи методики контролю якості;
- вміти аналізувати дефекти продукції та розуміти причини їх виникнення;
- знати прості статистичні методи контролю якості;
- вміти застосовувати контрольні карти.

Тема 7. Сертифікація систем якості підприємства

- знати загальні відомості про сертифікацію систем якості;
- знати цілі сертифікації системи якості;
- орієнтуватися в органах по сертифікації систем якості;
- володіти процедурою сертифікації системи якості;

- знати процедуру та необхідність аудиту якості.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю

Термінологія у галузі управління якістю. Якість як сукупність характеристик продукції. Якість як об'єкт управління. Управління якістю як процесний підхід. Етапи стандартизації вимог до забезпечення і управління якістю.

Тема 2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного управління якістю. Розробка методів оцінки якості. Розробка системного підходу до управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах. Послідовність розвитку управління якістю. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю продукції в світі. Досвід управління якістю в Україні та різних країнах світу. Пріоритетні напрями управління якістю в Україні.

Тема 3. Управління якістю на рівні підприємства

Основні підходи до управління якістю на підприємстві. Роль керівництва в реалізації програм загального управління якістю. Роль персоналу підприємства в управлінні якістю. Аналіз існуючої практики менеджменту якості. Базова концепція загального управління якістю TQM.

Тема 4. Система управління якістю продукції

Комплексне управління якістю - зміна свідомості в області мислення. Зміст управління якістю продукції. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції. Петля якості (принцип життєвого циклу продукції).

Тема 5. Система якості в стандартах ISO - 9000

Особливості стандартів ISO серії 9000. Основні стандарти по категоріях продукції ISO серії 9000. Стандарти по перевірці систем якості. Стандарти і проекти по елементах системи якості.

Тема 6. Статистичні методи контролю якості

Основи методики контролю якості. Аналіз дефектів і їх причин виникнення. Статистика якості. Контрольні карти.

Тема 7. Сертифікація систем якості підприємства

Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Цілі сертифікації системи якості. Органи по сертифікації систем якості. Процедури сертифікації системи якості. Аудит якості.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Денна форма навчання

№ заняття	Назви тем	Кількість годин						Рекомендовані джерела інформації
		Денна форма навчання						
		Усього	у тому числі					
лекції	практичні		лаборато	семінарь	самостійн			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4 рік навчання, 1 семестр								
	Тема 1. Основні поняття та категорії управління якістю	12	4	4	-	-	4	О: 1, 2, 7
1	Термінологія у галузі управління якістю. Якість як сукупність характеристик продукції. Якість як об'єкт управління.	6	2	2	-	-	2	
2	Управління якістю як процесний підхід.	6	2	2	-	-	2	
	Тема 2. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю	14	4	4	-	-	6	О: 1, 2, 7, 9
3	Історія та послідовність розвитку вітчизняного управління якістю. Розробка методів оцінки якості. Розробка системного підходу до управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах.	6	2	2	-	-	2	
4	Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю продукції в світі. Досвід управління якістю в Україні та різних країнах світу. Пріоритетні напрями управління якістю в Україні.	8	2	2	-	-	4	
	Тема 3. Управління якістю на рівні підприємства	14	4	4	-	-	6	О: 8, 9, 14
5	Основні підходи до управління якістю на підприємстві. Роль керівництва та персоналу в реалізації програм загального управління якістю.	6	2	2	-	-	2	
6	Аналіз існуючої практики менеджменту якості.	8	2	2	-	-	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Базова концепція загального управління якістю TQM.							
	Тема 4. Система управління якістю продукції	8	2	2	-	-	4	О: 4, 8, 10, 11
7	Комплексне управління якістю. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції. «Петля якості» (принцип життєвого циклу продукції).	8	2	2	-	-	4	
	Тема 5. Система якості в стандартах ISO - 9000	6	2	2	-	-	2	О: 3; 4; 5
8	Особливості стандартів ISO серії 9000. Основні стандарти по категоріях продукції ISO серії 9000, перевірки систем якості. Стандарти і проекти по елементах системи якості.	6	2	2	-	-	2	
	Тема 6. Статистичні методи контролю якості	20	6	6	-	-	8	О: 8-11
9	Основи методики контролю якості. Аналіз дефектів і їх причин виникнення.	6	2	2	-	-	2	
10	Статистика якості.	8	2	2	-	-	4	
11	Контрольні карти.	6	2	2	-	-	2	
	Тема 7. Сертифікація систем якості підприємства	16	4	4	-	-	8	О: 6; 9; 10
12	Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Цілі сертифікації системи якості.	8	2	2	-	-	4	
13	Органи по сертифікації систем якості. Процедури сертифікації системи якості. Аудит якості	8	2	2	-	-	4	
	Разом	90	26	26			38	

5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

1. Сутність понять «управління якістю» та «якість».
2. Якість як сукупність характеристик продукції.
3. Якість як об'єкт управління. Управління якістю як процесний підхід.
4. Етапи стандартизації вимог до забезпечення і управління якістю.
5. Історія розвитку вітчизняного управління якістю.
6. Розробка методів оцінки якості.
7. Системний підхід до управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах.
8. Послідовність розвитку управління якістю в Україні.
9. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю продукції в світі.
10. Досвід управління якістю в Україні та різних країнах світу.
11. Основні підходи до управління якістю на підприємстві.
12. Роль керівництва в реалізації програм загального управління якістю.
13. Роль персоналу підприємства в управлінні якістю.
14. Базова концепція загального управління якістю TQM.
15. Система управління якістю продукції.
16. Основні фактори, що впливають на якість продукції.
17. Забезпечення якості продукції.
18. Петля якості (принцип життєвого циклу продукції).
19. Стандарт ISO серії 9000.
20. Основні стандарти по категоріях продукції ISO серії 9000.
21. Стандарти по перевірці систем якості.
22. Стандарти і проекти по елементах системи якості.
23. Основи методики контролю якості.
24. Аналіз дефектів і їх причин виникнення.
25. Статистика якості.

26. Контрольні карти.
27. Сертифікація систем якості підприємства та її цілі.
28. Органи по сертифікації систем якості.
29. Процедури сертифікації системи якості.
30. Аудит якості.

6. ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ ТА МЕТОДИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Технології навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, складання реферату);
- відео-метод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (розв'язання завдань);

Методи оцінювання:

- усне або письмове опитування;
- тестування;
- реферати та презентації;
- захист практичних робіт;
- залік.

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

7.1 Шкала оцінювання результатів навчання за національною системою:

Національна шкала	Теоретична підготовка	Практичні уміння та навички
«Відмінно»	Здобувач має глибокі, міцні, систематичні знання всіх положень теорії, може вільно сформулювати закони, положення та принципи, використовує здобуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях, здатний вирішувати проблемні питання. Відповідь вирізняється точністю формулювань, логікою, демонструє достатній рівень узагальнення знань	Здобувач самостійно розв'язує типові задачі, здатний проаналізувати та узагальнити отриманий результат. При виконанні практичних завдань студент дотримується усіх вимог, передбачених програмою курсу, його дії вирізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати
«Добре»	Здобувач знає і може самостійно сформулювати основні принципи, навести приклади, але не завжди може довести їх самостійно, застосовувати знання в стандартних ситуаціях, його відповідь логічна, але розуміння не є узагальненим	Здобувач самостійно розв'язує типові завдання, володіє базовими навичками з виконання практичних завдань. може самостійно обрати метод розв'язання, але не завжди здатний провести аналіз і узагальнення результату
«Задовільно»	Здобувач відтворює основні поняття і визначення курсу, але досить поверхово, не виділяючи взаємозв'язок між ними, може сформулювати за допомогою викладача основні положення теорії, допускає помилки, які повною мірою самостійно виправити не може	Здобувач може розв'язати найпростіші типові завдання за зразком, виявляє здатність виконувати елементарний аналіз операцій, але не спроможний самостійно визначити метод розв'язання задачі. Може робити висновки, але не розуміє достатньою мірою мету роботи
«Незадовільно»	Відповідь здобувача при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, у відповіді цілком відсутня самостійність. Здобувач знайомий лише з деякими поняттями та визначеннями курсу	Здобувач знає умовні позначення та вміє розрізняти основні поняття, виконувати найпростіші завдання, але не може самостійно виконати облікову роботу і зробити висновки

7.2. Шкала оцінювання результатів навчання за системою ЄКТС:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
74-81		C	Добре (в цілому правильне виконання з певною кількістю недоліків)
64-73	задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-63		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1-34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ:

Основні джерела інформації:

1. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз. Київ: КНЕУ, 2010. 551 с.
2. Воронков Д. К. Управління змінами на підприємстві: теорія та прикладні аспекти: монографія / Д. К. Воронков; Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля. Харків: ІНЖЕК, 2010. 340 с.
3. ДСТУ ISO 9000-2001: Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 2001-10-01. Київ: Держстандарт України, 2001. 27с.
4. ДСТУ ISO 9001-2001: Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 2001-10-01. Київ: Держстандарт України, 2001. 27с.
5. ДСТУ ISO 9004-2001: Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 2001-10-01. Київ: Держстандарт України, 2001. 44 с.
6. ДСТУ ISO/IEC 17011:2005 Оцінювання відповідності. Загальні вимоги до органів акредитації, що акредитують органи з оцінювання відповідності. Чинний від 2001-10-01. Київ: Держстандарт України, 2001. 44 с.
7. Захожай В. Б. Управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай, Н. Г. Салухіна; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. Київ: Вид. дім «Персонал», 2011. 936 с.
8. Величко О. М. Основи стандартизації: навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко. Ун-т економіки та права «КРОК». К.: Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. 264 с.
9. 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.

10. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. Л.: Світ, 2010. 527 с.

11. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. К.: Нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 415 с.

Допоміжні джерела інформації:

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. Л.: Афіша, 2001. 172 с.

2. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні: монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко та ін. Рівне: НУВГП, 2009. 202 с.

3. Векслер Е.М. Менеджмент якості / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Васильев. К.: Професіонал, 2008. 312 с.

4. Захожай В.Б. Статистика якості: Підручник для вузів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. К.: МАУП, 2005. 576 с.

5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Підручник для вузів / О.І. Момот. К.: Центр учбової літератури, 2007. 366 с.

Інформаційні ресурси:

1. Офіційний інтернет-ресурс. Громадська спілка «Українська асоціація досконалості та якості». URL: <https://uaq.org.ua/index.php/uk/>.

2. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/36525768>.

3. Офіційний інтернет-ресурс. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

4. Офіційний інтернет-ресурс. ДП «Укрметртестстандарт». URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua>.

9. ЗМІНИ ТА ДОПОВНЕННЯ

Навчальний рік	Зміст внесених змін та доповнень	Номер протоколу засідання циклової комісії	Підпис голови циклової комісії