

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 №__ від “_____” 2018 р.
Зав. кафедри

_____ Н.С. Приймак

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

(заочна форма навчання)

Кількість кредитів ECTS 6

Розробник: Булгакова О.В.
доц. кафедри маркетингу,
менеджменту та публічного
адміністрування, к.е.н.

2018 – 2019 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» та 075 «Маркетинг»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	6
Загальна кількість годин	180
Кількість модулів	1
Лекції, годин	10
Практичні / семінарські, годин	8
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	162
Вид контролю	екзамен

2. Програма дисципліни

Ціль – надання теоретичних знань та формування практичних навичок з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю в контексті загального менеджменту підприємств та організацій різних форм власності в умовах сучасного ринку.

Завдання: вивчення термінології з управління якістю; оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки та ринку країни; вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю в умовах постійного вдосконалення систем управління; створення і впровадження систем управління якістю; використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості; правила розроблення систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю; опанування економічних проблем з питання якості.

Предмет: механізм формування систем управління підприємством з орієнтацією на досягнення 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 (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Система управління якістю в сучасних умовах					
Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства	16				16
Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю	18	2			16
Тема 3. Управління якістю продукції	18		2		16
Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості	16				16
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	20	2	2		16
Разом за змістовим модулем 1	88	4	4		80
Змістовий модуль 2. Система управління у забезпеченні якості на підприємстві					
Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві	20	2	2	-	16
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	16			-	16
Тема 8. Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	20		2	-	18
Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства	18	2		-	16
Тема 10. Економіка менеджменту якості	18	2		-	16
Разом за змістовим модулем 2	92	6	4	-	82
Усього годин	180	10	8	-	162

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань і відповідей Управління якістю продукції	2
2	Семінар - дискусія Базова концепція загального управління якістю	2
3	Семінар з виконанням розрахункових задач Створення системи менеджменту якості на підприємстві	2
4	Семінар з виконанням розрахункових задач Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	2
Всього		8

5. Індивідуальні завдання

1. Відповідно до індивідуального варіанта студента (порядковий номер залікової книжки) розв'язати практичне завдання запропоноване у темі 6 «Створення системи менеджменту якості на підприємстві» другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни
2. Відповідно до індивідуального варіанта студента (порядковий номер залікової книжки) розв'язати завдання запропоноване у темі 8 «Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)» другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни.

6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Назва модулю	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Система управління якістю в сучасних умовах	88	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Поняття якості. Значення якості в умовах орієнтації на споживача. Тотожність та розбіжності підходів до визначення якості з позиції виробника і споживача в умовах ринкових відносин. Категорія якості. Сутність розуміння основних аспектів якості. Класифікація показників якості продукції та послуг за найсуттєвішими ідентифікаційними ознаками. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Характеристика факторів якості проектно-конструкторського етапу, виробничого етапу, стадії експлуатації. Поняття визначального показника якості. Джерела [1, 5-7, 9, 11].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до презентації доповіді.</p>	Тестування,
Змістовий модуль 2 Система управління у забезпеченні якості на підприємстві	92	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Послідовність дій при створенні системи керування якістю. Характеристика документації системи керування якістю. Порядок і послідовність розробки «Керівництва з якості». Забезпечення перевірки працездатності системи якості на підприємстві. Координація всієї діяльності по розробці, впровадженню і сертифікації системи керування якістю. Вимоги стандартів при проведенні аудиту системи керування якістю</p> <p>Порядок збирання вихідних даних. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові.</p> <p>Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.</p> <p>Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації.</p> <p>Джерела</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка індивідуального завдання.</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант

7. Результати навчання

1	Знання передумов, сутності та принципів управління якістю
2	Знання сутності управління якістю товарів як виду діяльності, що спрямований на виконання вимог до їх якості
3	Знання практичних аспектів використання сучасних інструментів управління якістю та методу структурування функції якості
4	Знання основних принципів та етапів проведення сертифікації та аудиту систем якості підприємства
5	Знання концепції загального управління якістю, її основних елементів і складових;
6	Знання підходів до вимірювання і оцінки якості продукції та рівня її конкурентоспроможності
7	Знання структури та основних вимог до створення і функціонування системи управління якістю на підприємстві
8	Знання напрямків забезпечення якості продукції через стандартизацію та сертифікацію
9	Уміння використовувати статистичні методи контролю якості та сучасні інструменти управління якістю і застосовувати їх на практиці;
10	Уміння застосовувати сучасні методи аналізу витрат на якість продукції
11	Уміння обирати модель системи якості згідно з особливостями функціонування підприємства
12	Уміння здійснювати внутрішній аудит якості
13	Уміння проводити підготовку підприємства до сертифікації системи якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000
14	Уміння проводити самооцінку підприємства за критеріями національних премій з якості

8. Розподіл балів, які отримують студенти впродовж семестру

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	20	15		

Шкала оцінювання: національна та ECTS

100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

9. Методичне забезпечення

Електронний конспект лекцій, методичні вказівки з вивчення дисципліни, комплекти індивідуальних завдань, навчальна та наукова література, нормативні документи.

10. Рекомендована література

Базова

1. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю: Підручник / Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. К. : КНТЕУ, 2010. – 216 с.
2. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.
3. Лойко Д. П. Управління якістю: навч. посіб. / [Д. П. Лойко,
4. О. В. Вотченнікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр]. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.
5. Беляєв, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляєв, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с.
6. Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. - М.: Сمارт Бук, 2013. - 128 с.
7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч.посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 368 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с

Додаткова

9. Метрологія, стандартизація, сертифікація та управління якістю в системах зв'язку / Л.В. Коломієць, П.П. Воробієнко, М.Т. Козаченко, М.Б. Налісний, В.Л. Серебрін, Л.О. Козаченко, О.В. Грабовський, Л.О. Лебединська. – Одеса: ТОВ «ВМВ», 2009.-376 с.
10. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. - М.: Дашков и К, 2012. - 212 с.
11. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
12. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. – 2-е вид. – К.: українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. – 152с.

13. Внуков Ю., Дорошенко Ю., Дубровин В. Стандартизація у сфері управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2. — С. 24–27.
14. Загидуллин, Р.Р. Оптимальное управление качеством: Монография / Р.Р. Загидуллин. - Ст. Оскол: ТНТ, 2012. - 124 с.
15. Davenport T.N. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology, Boston, Harvard Business School Press, 1993.
16. Д. А. Шевчук. Управління якістю: підручник Д. А. Шевчук.-М. : ГроссМедіа, РОСБУХ, 2008. - 216 с.
17. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація та управління якістю. — К.: Либідь, 1993.
18. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» : закон України від 15 січня 2015 року № 124- VIII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/124-19/print1476304400264193>;
19. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» : закон України від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр/print1476304400264193>;
20. Закон України «Про державну систему біобезпеки при створенні, випробуванні, транспортуванні та використанні генетично модифікованих організмів: закон України від 31 травня 2007 року №1103-V [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1103-16/print1476304400264193>;
21. Розробка систем управління якістю ДП «УкрНДНЦ» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://uas.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=31&Itemid=55;
22. ISO 9001 – сертифікація систем менеджмента качества [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.sgsgroup.com.ua/ru-RU/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>;
23. Стандарты на системы менеджмента [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards.htm>;
24. Закон України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг» від 15.12.1993 № 3689-XII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3689-12>;
25. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН "Керівні принципи для захисту інтересів споживачів" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_903.
26. Офіційний сайт державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
27. Терминология GMP [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.gmpua.com/Terminology/index.html>.

28. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page>.
29. Тотальное управление качеством [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gmpua.com/QM/Book/newtqm/index.html>
30. Освянко А.Д. Методика оценки систем менеджмента качества поставщиков [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.gmpua.com/QM/Article1/cfin/supplier_qs.htm
31. Структура документации систем менеджмента качеством [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpms.ru/Procedury.htm>
32. Инструменты качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kpms.ru/Implement/Qms_Tool.htm
33. Книга "Руководство по GMP" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gmpua.com/World/Manu/index.html>
34. БЮРО ВЕРИТАС УКРАИНА [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bureauveritas.com.ua/home/our-services/certification>.
35. Офіційний сайт Всесвітньої торговельної організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wto.org/>.
36. Офіційний сайт Глобальної енергетичної групи ВР (Statistical Review of World Energy 2010) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bp.com/productlanding.do?categoryId=6929&contentId=7044622>.
37. Офіційний сайт ООН (Цілі розвитку тисячоліття) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.un.org/millenniumgoals/bkgd.shtml>
38. Офіційний сайт Паризького клубу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.clubdeparis.org>.
39. Офіційний сайт Форбс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.forbes.ru/>
40. Офіційний сайт Fortune [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://money.cnn.com/magazines/fortune/global500/2010/>.
41. Jaiwiqybq cfqn >YRNFL (Investment and Enterprise Division) [Tktrnhjyubq htcehc]/ – Ht;bv ljсnege^ <http://www.unctad.org/Templates/StartPage.asp?intItemID=2983&lang=1>

ЗАТВЕРДЖЕНО

Зав. кафедри

_____ Н.С. Приймак

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН З ДИСЦИПЛІНИ

№	Назва змістового модулю	Кількість годин за видами занять та період вивчення дисципліни						Дата поточного контролю
		Лекції		Практичні		Самостійна робота		
		год.	дата	год.	дата	год.	дата	
1	Змістовий модуль 1. Система управління якістю в сучасних умовах	4	Вересень 2018 року	4	Січень 2019 року	80	Вересень-жовтень 2018 року	01.11.2018 р.
2	Змістовий модуль 2. Система управління у забезпеченні якості на підприємстві	6		4		82	Жовтень-Грудень 2018 року	10.01.2019 р.
3	Індивідуальне завдання							10.01.2019 р.