

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Укладачі програми навчальної дисципліни доценти кафедри менеджменту к. е. н., доцент Вараксіна О. В., к. е. н. Іщейкін Т.Є.

Програма навчальної дисципліни «Управління якістю» складена відповідно до освітньо-професійної програми Місцеве самоврядування спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідно до міжнародних стандартів серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна професійної підготовки вибіркової частини тісно пов'язана з дисциплінами «Економічна теорія», «Менеджмент», «Публічне управління», «Служба в органах місцевого самоврядування», «Національна економіка».

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета вивчення навчальної дисципліни : формування у здобувачів вищої освіти системи знань з теорії і методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

1.2. Основні завдання навчальної дисципліни:

- вивчення термінології з управління якістю;
- оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та визначення її впливу на розвиток економіки країни;
- вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
- створення і впровадження систем якості товарів;
- використання методологічних основ управління: загальних підходів, принципів та методів роботи щодо якості товарів;
- вивчення правил розроблення систем управління якістю товарів: механізмів управління, принципів та функцій систем, систем якості товарів у стандартах ISO 9000, тотального управління якістю;
- опанування економічних проблем якості.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані такі компетентності:

загальні:

- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина;
- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та

закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя в Україні;

- здатність бути критичним і самокритичним;
- здатність до адаптації та дії в новій ситуації;
- вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми;
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності);

фахові:

- здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки;
- здатність використовувати систему електронного документообігу;
- здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності;
- здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати;
- здатність до обґрунтування стратегічних цілей розвитку громади;
- здатність до налагодження співпраці територіальних громад;
- здатність до пошуку та використання джерел фінансування програм розвитку місцевих громад.

1.4. Програмні результати навчання:

- використовувати базові знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства;
- знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування;
- уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції;
- уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 105 годин / 3,5 кредити ЄКТС

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі. Основні поняття та категорії управління якістю.

Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національними престижем країни та обороноздатністю. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків.

Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів,

економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Тема 2. Управління якістю товарів на рівні підприємства.

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращення діяльності; залучення усього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращення діяльності та систем якості товарів.

Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращення діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращення діяльності, робота заради покращення діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств.

Тема 3. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори. Що впливають на якість товарів. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості(QA), управління якістю (QM), тотальне(всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду у галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Тема 4. Тотальне управління якістю (TQM).

Історія розвитку тотального управління якістю у різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін.. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості

TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи).

Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії. Національна премія з якості в США ім. Малколма Болдріджа. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки.

Досвід впровадження систем TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Тема 5. Системний підхід до проблем управління якістю.

Шляхи підвищення якості. Фактори. Що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруку, якість використання.

Принципи створення системи управління якістю. Елементи системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращення якості.

Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума. Модель Етингера-Сітинга. Модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю.

Тема 6. Системи якості у стандартах ISO серії 9000.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO серії 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції («петля якості»), орієнтація на споживача. Роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Врахування та оцінка витрат на якість. Організаційна структура і документація систем якості. Організація робіт щодо впровадження стандартів ISO серії 9000. Порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 і перевірка систем якості. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості.

Аналіз вимог міжнародного стандарту ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості. Відповідальність керівництва. Управління ресурсами. Випуск продукції. Зміни, аналіз і вдосконалення систем якості. Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001;9004. Значення функціонального підходу в розподілі спеціальних функцій між керівниками і спеціалістами підприємства. Створення керівництва з якості – основного документа для перевірки та оцінки якості – замовниками та органами сертифікації. Значення само сертифікації в оцінці функціонування системи якості.

Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

Тема 7. Статистичні методи управління якістю.

Сутність статистичних методів управління якістю. Роль і місце статистичних методів управління якістю. Теорія ймовірності та математична статистика – основа статистичних методів управління якістю товарів. Стандартизація статистичних методів управління якістю.

Характеристика традиційних статистичних методів – «інструментів якості». «Мозковий штурм» і схема процесу – прийоми. Що використовуються на початковій стадії роботи з якістю. Контрольний листок (таблиця перевірок). Часовий (лінійний) ряд. Діаграма Паретто. Причинно –наслідкова діаграма (діаграма Ісікави). Гістограма, Діаграма розсіювання. Контрольні карти. Види контрольних карт: для якісних і кількісних ознак. Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі. Статистичні методи регулювання технологічними процесами: завдання, контрольні карти для обліку дефектів продукції, аналіз причин дефектності продукції, методи кумулятивних сум. Система статистичного управління процесами (SPS).

Тема 8. Економічні та правові аспекти управління якістю.

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика «нульового дефекту». Практичне використання аналізу витрат на якість товарів. Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції.

Тема 9. Сертифікація систем якості.

Загальні відомості про сертифікації. Систем якості. Види сертифікації. Цілі сертифікаційних систем якості. Органи із сертифікації систем якості. Процедури сертифікації систем якості. Місце сертифікаційних систем якості у моделях сертифікації продукції.

3. Рекомендовані джерела інформації

1. Бичківський Р. Управління якістю: навч. посіб. / Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2000. 332 с.
2. Василенко В. О., Ткаченко Т. І. Виробничий (операційний) менеджмент: навч. посібн. / В. О. Василенко, К: ЦУЛ, 2003. 532 с.
3. Кальченко А. Г. Основи логістики: навч. посіб. К.: Знання, 1999. 135 с.
4. Кириченко Л. С., Мережко Н. В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. К. : Київ. Нац. торг.-екон. ун-т, 2001. 448 с.
5. Операційний менеджмент: навч. посіб. / Перебийніс В. І. та ін.; за ред. В. І. Перебийніса. Полтава: ПДАА. 2008. 664 с.