

Управління якістю

Заплановані результати навчання:

Мета вивчення навчальної дисципліни: засвоєння студентами знань з теорії та 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), сучасних тенденцій розвитку концепцій управління якістю, набуття здобувачами вищої освіти практичних умінь і навичок, освоєння системи компетентностей, необхідних для організації робіт з розробки, впровадження і функціонування ефективних систем управління якістю підприємств і організацій, в тому числі публічної сфери.

Основні завдання навчальної дисципліни: формування практичних вмінь та набуття компетентностей щодо визначення впливу проблем управління якістю на розвиток економіки країни; виявлення чинників поліпшення якості адміністративних послуг і продукції та забезпечення їх конкурентоспроможності; аналізування та застосування на практиці принципів, методів й правил управління якістю; проведення заходів щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000, 9001, 9004, тотального управління якістю; опанування організаційно-економічних проблем управління якістю.

Компетентності:

загальні:

ЗК 1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 6. Здатність працювати в команді.

фахові:

ФК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

ФК 3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

ФК 8. Здатність впроваджувати інноваційні технології.

ФК 9. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

Програмні результати навчання:

ПРН 5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

ПРН 11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.

ПРН 15. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.

ПРН 16. Використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень у професійній діяльності.

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики. Проблеми управління якістю на сучасному етапі.

Тема 2. Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.

Тема 3. Концепція всезагального (тотального) управління якістю (TQM).

Тема 4. Побудова системи управління якістю відповідно до стандартів ISO серій 9000, 9001, 9004. Сертифікація систем управління якістю підприємств і організацій.

Тема 5. Інструменти управління якістю.

Тема 6. Аудит якості.

Тема 7. Основні принципи управління якістю в органах місцевого самоврядування.

Тема 8. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних

типів організацій.

Тема 9. Упровадження системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.

Тема 10. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації.

Трудомісткість:

Загальна кількість годин 120 год.

Кількість кредитів 4,0.

Форма семестрового контролю – залік.