

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГВАРДІЇ УКРАЇНИ

**Факультет логістики
Кафедра менеджменту та військового господарства**

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМПЛЕКСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ»

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ	перший (бакалаврський)
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ	07,,Управління та адміністрування”
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ	073 „Менеджмент”

Харків

Інформація про викладача	
Прізвище, ім'я, по батькові	
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	
Місце роботи	
Адреса кафедри	
Контакти	
E-mail	
Консультації	
Час	
Місце	

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 45	Галузь знань 07 „Управління та адміністрування”	Цикл професійної підготовки	
Блоків змістових модулів-5	Спеціальність: 073 „Менеджмент”	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 7		3-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання для денної форми навчання – реферат; для заочної форми – контрольна робота		Семестр	
Загальна кількість годин - 150		5-й	
	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		28 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		48 год.	год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		74 год.	год.
		Індивідуальні завдання:	
		Вид контролю: залік	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Предмет вивчення навчальної дисципліни: вивчення проблем якості на всіх стадіях циклу створення продукції (маркетинг і вивчення ринку, проектування і розробка продукції, планування; закупівля матеріальних ресурсів, підготовка виробництва, контроль, пакетування і складування, збут і продаж, монтаж і здача в експлуатацію)

Міждисциплінарні зв'язки з дисциплінами:

Дисципліни, що забезпечують:

Організація виробництва на підприємствах

Організація обслуговування на підприємствах

Забезпечувані дисципліни:

Переддипломна практика

Кваліфікаційна робота

Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни «Комплексна система управління якістю продукції та послуг» – надати знання про закономірності управління якістю продукції, які забезпечують її успішність, вимоги демократичного суспільства завдяки використанню інструментів контролю якості, формувати практичні уміння і навички управління якістю продукції.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі вищої освіти повинні:

Знати:

організацію економічних основ управління якістю; застосування сучасних теорій і методологій управління якістю; специфіку методів управління якістю продукції; юридичні положення та стандарти в галузі управління якістю.

Уміти:

розробляти вимоги до управління якістю продукції за нормативними документами та стандартами; застосовувати методи визначення показників якості.

Володіти:

навичками володіння специфікою сучасної технології експертних оцінок якості; навичками формувати вибіркові плани контролю якості; навичками застосовувати експертні методи визначення якості.

Мати уявлення (бути ознайомленим) з:

перспективні наукові напрямки розвитку організації управління якістю; організаційні основи управління якістю; актуальні проблеми і перспективи організації управління якістю в умовах невизначеності. про сучасні технології експертних оцінок управління якістю.

3. Зміст навчальної дисципліни (анотація навчальної дисципліни).

Особливістю курсу є системний підхід до викладання матеріалу. Необхідний науковий рівень навченості здобувачів забезпечується високим професійним рівнем зайнятих у процесі навчання науково-педагогічних працівників, використанням сучасних інформаційних технологій, методів і форм подання навчального матеріалу.

4. Календарно-тематичний план вивчення дисципліни.

Назви змістових модулів, занять та навчальних питань	Кількість годин						
	Усього	У тому числі:					
		л	гр. з.	пр. з.	сем.	курс.р.	с.р., інд.
1	2	3	4	5	6	7	8
Блок змістових модулів 1. Організаційні основи управління якістю продукції							
Змістовний модуль 1. Організаційні основи сучасного підходу до управління якістю продукції							
Заняття 1. Якість і конкурентоспроможність в сучасних умовах 1. Характеристика навчальної дисципліни та методичні рекомендації щодо її вивчення. 2. Сутність категорії якості та конкурентоспроможності. 3. Роль якості на сучасному етапі. Ретроспективний аналіз підходів до управління якістю.	2	2					
Заняття 2. Система управління якістю 1. Поняття системи управління якістю, цілі, задачі та принципи організації. 2. Діалектика розвитку системи управління якістю. 3. Характеристика існуючих систем управління якістю.	2	2					
Самостійне вивчення: 1. Роль якості продукції у підвищенні її конкурентоспроможності.	8						8
Заняття 3. Сутність сучасного підходу до управління якістю продукції та послуг 1. Сутність категорій якості, конкурентоспроможності та їх роль в умовах ринку. 2. Сучасний підхід до управління якістю. 3. Діалектика розвитку вимог до якості продукції.	2	2					
Заняття 4. Сучасні підходи створення комплексної	6				6		

системи управління якістю 1.Сутність системи управління якістю продукції та послуг в умовах ринку. 2.Аналіз сучасних підходів до управління якістю. 3.Вимоги до якості продукції та послуг.							
Усього за змістовий модуль 1	20	6			6		8
Змістовний модуль 2. Роль стандартизації і сертифікації в управлінні якістю							
Заняття 1. Роль стандартизації в управлінні якістю. 1. Стандартизація вимог до якості. 2. Сертифікація якості.	2	2					
Самостійне вивчення: 1. Органи державного управління, що здійснюють сертифікацію продукції	8						8
Заняття 2. Розрахунок економічної ефективності стандартизації та підвищення якості. 1. Перелік та зміст основних показників ефективності стандартизації. 2. Перелік та зміст основних показників економічної ефективності підвищення якості. Методика оцінки ефективності підвищення якості.	6				6		
Самостійне вивчення: 1. Основні показники, що застосовуються для визначення економічної ефективності стандартизації.	8						8
Заняття 3. Стандартизація та розвиток систем управління якістю. 1.Роль стандартизації в формуванні вимог до якості продукції. 2.Роль стандартизації в розвитку систем управління	4				4		

якістю. Сертифікація продукції та послуг.							
Заняття 4. Захист прав споживачів в Україні. 1. Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі. 2. Загальна характеристика законодавства про захист прав споживачів в Україні. Основні права споживачів товарів, робіт, послуг.	2	2					
Самостійне вивчення: 1. Основні нормативні документи, що регламентують захист прав споживачів.	8						8
Заняття 5. Забезпечення прав споживачів на отримання безпечної і якісної продукції. 1. Характеристика методів контролю якості . 2. Експертиза якості. 3. Роль держави в забезпеченні захисту прав споживачів на отримання безпечної і якісної продукції. 4. Модульний контроль.	6				6		
Усього за змістовий модуль 2	44	4			16		24
Усього за блок змістових модулів 1	64	10			22		32
Блок змістових модулів 2. Методичні основи управління якістю продукції							
Змістовий модуль 3. Методи оцінювання показників якості продукції, процесів виробництва							
Заняття 1. Методи оцінювання показників якості продукції 1. Показники якості продукції, класифікація, порядок вибору та обґрунтування. 2. Статистичні методи оцінювання показників якості.	2	2					

3. Експертні методи оцінювання якості.							
Самостійне вивчення: 1. Система іспитів продукції при її розробці, виробництві і використанні по призначенню.	8						8
Заняття 2. Оцінка показників якості статистичними методами. 1.Поняття випадкової величини та закони її розподілу. 2.Закони розподілу. 3.Методологія оцінки якості статистичними методами	6				6		
Самостійне вивчення: 1. Методи оптимального планування контрольних іспитів продукції по оцінці її якості.	8						8
Заняття 3. Оцінка якості експертними методами. 1. Суть методу експертних оцінок 2. Методика застосування експертного методу оцінки якості.	2				2		
Усього за змістовий модуль 3	26	2			8		16
Змістовий модуль 4. Методи оцінки відповідності якості продукції, процесів і обслуговування заданим вимогам							
Заняття 1. Вибіркові плани контролю якості продукції та обслуговування . 1.Класифікація вибірових планів контролю якості. 2. Оперативна характеристика вибіркового плану контролю якості.	2	2					
Заняття 2. Вибіркові плани контролю показників надійності обладнання. 1. Класифікація планів контролю показників	2	2					

надійності. 2. Аналіз і синтез планів контролю безвідмовності з обмеженим часом.							
Самостійне вивчення: 1. Характеристика планів контролю якості.	8						8
Заняття 3 Організація і методи контролю якості продукції 1. Показники якості продукції. 2. Методи контролю якості продукції.	4				4		
Усього за змістовий модуль 4	16	4			4		8
Усього за блок змістових модулів 2	42	6			12		24
Блок змістових модулів 3. Системи управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами							
Змістовий модуль 5. Загальні вимоги та механізми управління якістю							
Заняття 1 Системи управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами 1. Вимоги до систем управління якістю 2. Впровадження систем управління якістю 3. Механізм управління якістю	2	2					
Заняття 2 Загальні вимоги соціальної відповідальності 1. Системи управління соціальної відповідальності 2. Розробка інтегрованих систем управління	2	2					
Заняття 3 Загальні вимоги та механізми управління якістю 1. Вимоги до систем управління якістю 2. Система екологічного управління 3. Система управління соціальної відповідальності	4				4		
Усього за змістовий модуль 5	8	4			4		
Усього за блок змістових модулів 3	8	4			4		

Блок змістових модулів 4. Роль персоналу підприємства в управлінні якістю							
Змістовий модуль 6. Менеджмент персоналу в умовах управління якістю продукції та послуг							
Заняття 1. Використання кадрового потенціалу організації для управління якістю продукції та послуг Роль вищого керівного складу підприємства Роль керівництва середньої ланки Роль «гуртків якості»	2	2					
Самостійне вивчення: Досвід використання вимог системи управління якістю у різних країнах світу	8						8
Заняття 2. Управління кадровими ресурсами підприємства для досягнення вимог TQM Сутність та вимоги TQM Тенденції управління людськими ресурсами організації Аналіз вимог системи управління якістю в умовах вдосконалення кадрового потенціалу організації	6				6		
Усього за змістовий модуль 6	16	2			6		8
Усього за блок змістових модулів 4	16	2			6		8
Блок змістових модулів 5. Сучасний стан теорії і практики управління якістю							
Змістовий модуль 7. Розвиток управління якістю в економічно розвинених країнах							
Заняття 1 Основні етапи розвитку управління якістю в економічно розвинених країнах 1. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності 2. Сучасний стан теорії і практики управління якістю	2	2					
Заняття 2 Моделі управління якістю 1. Японські моделі управління якістю 2. Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління	2	2					

якістю							
Заняття 3 Система якості в умовах глобалізації ринку 1. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку 2. Модель ділової досконалості Європейського фонду менеджменту якості	2	2					
Заняття 4 Розвиток управління якістю в економічно розвинених країнах 1. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності 2. Японські моделі управління якістю 3. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку	4				4		
Усього за змістовий модуль 7	10	6			4		
Усього за блок змістових модулів 5	10	6			4		
Індивідуальне завдання: реферат	10						10
Підсумковий залік	5						
Усього за дисципліну	150	28			48		74

5. Самостійна робота.

Перелік тем, які здобувач повинен вивчити самостійно (з рекомендованою літературою).

1. Роль якості продукції у підвищенні її конкурентоспроможності.
2. Органи державного управління, що здійснюють сертифікацію продукції
3. Основні показники, що застосовуються для визначення економічної ефективності стандартизації.
4. Основні нормативні документи, що регламентують захист прав споживачів.
5. Система іспитів продукції при її розробці, виробництві і використанні по призначенню.
6. Методи оптимального планування контрольних іспитів продукції по оцінці її якості.
7. Характеристика планів контролю якості.
8. Досвід використання вимог системи управління якістю у різних країнах світу

Вказівки до самостійної роботи.

При відпрацюванні питань, що виносяться на самостійну роботу, суб'єкти навчання мають змогу і повинні використовувати у повній мірі можливості системи дистанційного навчання (доступ до ресурсу: sdn.ivc.com) і матеріали з мережі Internet.

Зміст самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання:

Зміст і сенс самостійної роботи здобувачів полягає у засвоєнні методів та прийомів технології учіння, які включають питання організації робочого часу, психофізіології розумової праці тощо, спрямовані на підвищення ефективності наукових досліджень у визначеній предметній галузі

6. Політика курсу та оцінювання.

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- Під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями та проектами не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Презентації та доповіді мають бути авторськими оригінальними.

7. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти.

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання знань слухачів (курсантів, студентів) в Національній академії Національної гвардії України».

ПОТОЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання здійснюється за кожним завданням в межах модулів. Оцінюються і завдання, виконувані в аудиторії, і завдання, виконувані під час самостійної роботи. Протягом вивчення дисципліни здійснюється самоконтроль.

Загальні критерії оцінок:

“відмінно” – Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; опрацював основну та додаткову літературу, рекомендовану програмою; проявив творчі здібності у розумінні, логічному, стислому та ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв’язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“добре” – Здобувач вищої освіти виявив систематичні та глибокі знання вище середнього рівня навчального матеріалу дисципліни; продемонстрував уміння легко виконувати завдання, передбачені програмою; опрацював літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв’язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“задовільно” – Здобувач вищої освіти виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, що зазначена у програмі; припустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання співбесіди, тестування, при виконанні завдань тощо, які може усунути самостійно.

“незадовільно” – Здобувач вищої освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; припускає принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань.

РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ)

Відбувається вигляді письмових робіт в кінці вивчення блоків змістових модулів, а також

- Індивідуальна презентація за тематикою самостійного вивчення дисципліни відповідного блоку змістових модулів (5 хвилин, зі слайдами)

Під час модульного контролю оцінюються такі компоненти:

- Слайди до презентації
- Повнота розкриття теми
- Якість інформації
- Самостійність та креативність

Критерії оцінки до кожного проекту надаються окремо

ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

Метою диференційованого заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. Диференційований залік проходить у формі співбесіди. Максимальна кількість балів – 100 балів.

8. Рекомендована література.

Базова

1. Соколовський С.А., Павлов С.П., Черкашина М.В., Науменко М.О., Грабовський Є.М. Управління якістю виробництва та обслуговування. Навчальний посібник. – Х.: НАНГУ, 2015, - 220с.

Допоміжна

2. Бичківський, Р.В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація. Підручник/ Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук, П.Р. Гамула. Львів: Вид-во Національного університету "Львівська політехніка", 2004. – 560 с.

9. Питання до підсумкового контролю.

1. Характеристика навчальної дисципліни та методичні рекомендації щодо її вивчення.
2. Сутність категорії якості та конкурентоспроможності.
3. Роль якості на сучасному етапі.
4. Ретроспективний аналіз підходів до управління якістю.
5. Сутність категорій якості, конкурентоспроможності та їх роль в умовах ринку.
6. Сучасний підхід до управління якістю.
7. Поняття системи управління якістю, цілі, задачі та принципи організації.
8. Діалектика розвитку системи управління якістю на підприємстві.
9. Роль вищого керівного складу підприємства.
10. Роль керівництва середньої ланки.
11. Характеристика існуючих систем управління якістю
12. Роль гуртків якості.
13. Об'єктивна необхідність систем управління якістю на підприємстві.
14. Вимоги до систем управління якістю на підприємстві.
15. Роль керівного складу підприємства в управлінні якістю.
16. Роль вищого керівного складу підприємства в управлінні якістю.
17. Стандартизація вимог до якості.
18. Сертифікація якості.
19. Перелік та зміст основних показників ефективності стандартизації.
20. Перелік та зміст основних показників економічної ефективності підвищення якості
21. Методика оцінки ефективності підвищення якості.

22. Основні показники, що застосовуються для визначення економічної ефективності стандартизації.
23. Роль стандартизації в формуванні вимог до якості продукції та послуг.
24. Роль стандартизації в розвитку систем управління якістю.
25. Сертифікація продукції та послуг.
26. Основні права споживачів товарів, робіт, послуг.
27. Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі.
28. Загальна характеристика законодавства про захист прав споживачів в Україні.
29. Основні права споживачів товарів, робіт, послуг.
30. Основні нормативні документи, що регламентують захист прав споживачів.
31. Характеристика методів контролю якості.
32. Експертиза якості.
33. Роль держави в забезпеченні захисту прав споживачів на отримання безпечної і якісної продукції.
34. Нормативна база здійснення експертизи якості продукції.
35. Показники якості продукції, класифікація, порядок вибору та обґрунтування.
36. Статистичні методи оцінювання показників якості
37. Експертні методи оцінювання якості.
38. Система іспитів продукції при її розробці, виробництві і використанні по призначенню.
39. Поняття випадкової величини та закони її розподілу.
40. Закони розподілу.