

І СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну	
Повна назва навчальної дисципліни	Управління якістю
Повна офіційна назва закладу вищої освіти	Сумський державний університет
Повна назва структурного підрозділу	Кафедра управління
Розробник(и)	Дегтяренко О.Г., к.е.н., доцент, доцент кафедри управління
Рівень вищої освіти	перший рівень вищої освіти, НРК – 7 рівень, QF-LLL – 6 рівень, FQ-EHEA – перший цикл
Семестр вивчення навчальної дисципліни	16 тижнів протягом 1-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг дисципліни становить 5 кредитів ЄКТС, 150 годин, з яких 32 години становить контактна робота з викладачем (16 годин лекцій, 32 години практичних занять), 102 години становить самостійна робота, атестація, контрольна робота, іспит
Мова(и) викладання	Українською мовою
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Дисципліна за вибором для освітньої програми «Менеджмент»
Передумови для вивчення дисципліни	Передумови відсутні
Додаткові умови	Додаткові умови відсутні
Обмеження	Обмеження відсутні
3. Мета навчальної дисципліни	
Метою навчальної дисципліни є досягнення студентами розуміння механізму управління якістю продукції на основі отримання ними теоретичних знань та практичних навиків з організації процесу управління якістю та його використання при прийнятті управлінських рішень на різних рівнях життєвого циклу продукції.	
4. Зміст навчальної дисципліни	
<p>ТЕМА 1. ВВЕДЕННЯ У МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ Й КАТЕГОРІЇ. Мета та завдання дисципліни. Взаємозв'язок з іншими дисциплінами. Основні поняття і визначення у сфері якості. Фактори, що, впливають на якість. Якість продукції як об'єкт управління. Інструменти управління якістю. Економічні аспекти якості продукції.</p> <p>ТЕМА 2. ЕТАПИ РОЗВИТКУ ТА СУЧАСНИЙ СТАН ТЕОРІЇ І ПРАКТИКИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ. Роботи Е. Демінга, роботи Дж. Джурана, роботи Ф. Кросбі, роботи К. Ісікава з менеджменту якості. Діяльність з менеджменту якості в Україні. Діяльність міжнародних організацій.</p> <p>ТЕМА 3. ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ.</p>	

Класифікація показників якості продукції і їх зміст:: показники призначення, показники надійності, показники технологічності, показники стандартизації і уніфікації, ергономічні показники, естетичні показники, патентно-правові показники, економічні показники.

Методи визначення показників якості: за способом отримання інформації – вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий; за джерелами одержання інформації – експертний, соціологічний.

ТЕМА 4. РОЗРАХУНКОВИЙ МЕТОД І ЙОГО ЗМІСТ. ВІДНОСНІ ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ І ЇХ ЗМІСТ, ІНДЕКС ЯКОСТІ.

Розрахункові показники і їх особливості. Інтегральний показник і особливості його використання. Статистичні залежності і особливості їх використання. Рівень якості і методи його визначення. Індекс якості та сфера його використання.

ТЕМА 5. ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ЕФЕКТИВНОСТІ ВИРОБНИЦТВА ТА ЙОГО ЯКОСТІ.

Ефект у виробництві і його складові. Зведені витрати і їх зміст. Практика розрахунку рівня якості і її особливості. Розрахунок соціального ефекту з урахуванням рівня якості. Особливості визначення якості послуг.

ТЕМА 6. СТАНДАРТИЗАЦІЯ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.

Основні поняття і визначення зі стандартизації. Органи стандартизації і їх особливості. Види стандартів і особливості їх використання. Порядок розробки і впровадження стандартів. Фінансування робіт зі стандартизації.

ТЕМА 7. ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВІДПОВІДНОСТІ ПРОДУКЦІЇ В ДЕРЖАВНІЙ СИСТЕМІ СЕРТИФІКАЦІЇ.

Основні поняття і визначення у сфері сертифікації. Органи з сертифікації в Україні і їх зміст. Функції Національного органу із сертифікації. Функції органу з сертифікації продукції. Орган з сертифікації систем якості. Функції випробувальних лабораторій. Правила та порядок проведення сертифікації.

ТЕМА 8. ПЕРСОНАЛ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.

Поняття персоналу організації. Система підготовки персоналу. Стимулювання і мотивація персоналу в системі забезпечення якості. Активізація групової діяльності персоналу в формуванні якості.

5. Очікувані результати навчання навчальної дисципліни

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

РН1.	Демонструвати здатність використовувати знання, уміння й навички в галузі теорії й практики з питань управління якістю продукції
РН2.	Володіти вміннями до визначення показників якості продукції, методів їх оцінки, ґрунтовно доводити цілі і завдання підвищення якості з позиції оцінювання ефективності виробництва,;
РН3.	Демонструвати навички використання інформаційних технологій для пошуку, оброблення, аналізування та використання інформації з управління якістю.
РН4.	Знати та володіти методами системного аналізу об'єктів виробництва, вміти аналізувати та оцінювання результатів їх діяльності, та формувати ефективну систему управління якістю

6. Роль навчальної дисципліни у досягненні програмних результатів	
Програмні результати навчання (ПРН), досягнення яких забезпечує навчальна дисципліна:	
ПР10.	Розуміти методологію визначення та методи оцінки показників якості, вміти вибирати та розраховувати показники якості, що характеризують якість продукції та виробництва.
ПР17.	Визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку.
ПР18	Демонструвати базові навички креативного мислення у дослідженнях нормативної бази управління якістю.
ПР19	Вміти оцінювати ефективність організаційних процесів з управління якістю і їх впровадження у виробництво
7. Види навчальної діяльності та навчальних занять	
7.1 Види навчальних занять	
<p>Видами навчальних занять при вивченні дисципліни є лекції (Л), практичні заняття (ПЗ) та самостійне вивчення (СРС):</p> <p>Тема 1. Введення менеджменту якості. Основні поняття і категорії.</p> <p>Л 1. Визначення менеджменту якості. Мета та завдання дисципліни. Взаємозв'язок з іншими дисциплінами. Якість продукції і маркетинг. Якість і рух на захист споживачів.</p> <p>СРС 1: Правові аспекти забезпечення якості. Роль менеджера в системі управління якістю, його основні якості.</p> <p>Тема 2. Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики менеджменту якості.</p> <p>Л 2. Аналіз робіт Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, К. Ісікава та інших з менеджменту якості. Діяльність з менеджменту якості в Україні. Діяльність міжнародних організацій. Організаційно-розпорядницькі методи, їхні переваги і недоліки. Застосування досягнень в області психології управління якістю у виробничій практиці.</p> <p>СРС. 2. Етапи розвитку менеджменту якості в економічно розвинутих країнах. Міжнародне та регіональне співробітництво України у сфері менеджменту якості.</p> <p>Тема 3. Показники та методи визначення якості продукції.</p> <p>Л 3. Аналіз показників, які характеризують якість продукції. Розгляд методів визначення якості продукції та особливості їх використання у виробництві.</p> <p>ПЗ 1: Тестування з питань лекції та вирішення практичних завдань із експертного оцінювання можливості використання показників та методів при оцінці якості виробу.</p> <p>Тема 4. Розрахунковий метод і його зміст. Відносні показники якості і їх зміст. Індекс якості.</p> <p>Л 4. Розрахунковий метод і особливості його використання. Інтегральний показник і особливості його розрахунку. Статистичні залежності і особливості їх використання. Коефіцієнти вагомості і методи їх розрахунку. Рівень якості і методи його визначення. Індекс якості та сфера його використання.</p>	

ПЗ. 2. Проведення контрольного опитування по темі лекції, вирішення практичних завдань із використанням аналітичних та статистичних залежностей.

Тема 5. Взаємозв'язок ефективності виробництва та його якості.

Л 5. Ефект у виробництві і його складові. Зведені витрати і їх зміст. Практика розрахунку рівня якості і її особливості. Розрахунок соціального ефекту з урахуванням рівня якості. Особливості визначення якості послуг.

ПЗ. 3. Проведення контрольного опитування по темі лекції, вирішення практичних завдань по темі лекції.

Тема 6. Стандартизація в системі управління якістю.

Л 6. Основні поняття і визначення зі стандартизації. Органи стандартизації в Україні і їх структура. Види стандартів і особливості їх використання. Порядок розробки і впровадження стандартів. Фінансування робіт зі стандартизації.

СІ 1. Ділова гра «Порядок розроблення державних стандартів», групові завдання.

Тема 7. Підтвердження відповідності продукції в державній системі сертифікації.

Л 7. Основні поняття і визначення у сфері сертифікації. Органи з сертифікації в Україні і їх зміст. Функції Національного органу із сертифікації. Функції органу з сертифікації продукції. Орган з сертифікації систем якості. Функції випробувальних лабораторій. Правила та порядок проведення сертифікації.

СІ 2. Ділова гра «Порядок проведення сертифікації продукції» та групові завдання.

Тема 8. Персонал у системі управління якістю.

Л 8. Поняття персоналу організації. Система підготовки персоналу. Стимулювання і мотивація персоналу в системі забезпечення якості. Активізація групової діяльності персоналу в формуванні якості.

СІ 3. Ділова гра «Гуртки якості», групові та індивідуальні завдання.

7.2 Види навчальної діяльності, що формують навчальне навантаження здобувача вищої освіти

НД 1. Підготовка до лекційних тем 1-16 (студенти отримують лекційний матеріал задля попереднього самостійного вивчення).

НД 2. Підготовка до опитувань (тестових та із відкритими питанням) до теми 3.

НД 3. Підготовка до I модульного контролю за темами 1-8 та до II модульного контролю;

НД 4. Написання звітів (зворотний зв'язок) після проведення ділових ігор та дискусій (СІ 1, СІ 2, СІ 3).

НД 5. Контрольна робота.

8. Методи викладання, навчання

Дисципліна передбачає навчання через:

МН1. Інтерактивні лекції;

МН2 Опитування усні та письмові;

МН5. Практико-орієнтоване навчання (індивідуальна або комплексна розрахункова робота).

Лекції надають студентам можливість акумулювати та використовувати свої знання та розуміння базових принципів управління якістю для оцінювання конкретних організаційних процесів та прийняття ефективних управлінських рішень (РН 1), аналізувати нормативно - правову базу управління якістю задля ефективної комунікації в

команді (РН4). Практичні заняття дозволяють формувати навички із аргументування у менеджерській спосіб (РН 2), а також застосовувати знання із управління якістю до організацій різного типу (РН 5).

Сукупність знань та навичок, отриманих впродовж лекційних та практичних занять дозволить приймати рішення щодо різних життєвих ситуації та особливостей розвитку системи управління якістю, а саме проаналізувати проблеми управління та вирішувати специфічні задачі (РН 4). Самостійне навчання відіграє ключову роль у процесі навчання, оскільки лекції відбуваються за типом проблемної дискусії. Практичні заняття передбачають попередню підготовку до лекцій, презентацій, розрахункових завдань, критичних дискусій і таке інше.

9. Методи та критерії оцінювання

9.1. Критерії оцінювання

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти оцінювання є досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки визначається за допомогою якісних критеріїв та трансформується в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової шкали. Під час проведення контрольних заходів використовується 100-бальна шкала оцінювання з можливістю переведення в інші:

Шкала оцінювання ECTS	Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
A	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	$90 \leq RD \leq 100$
B	Вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	$82 \leq RD < 89$
C	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок		$74 \leq RD < 81$
D	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	$64 \leq RD < 73$
E	Виконання задовольняє мінімальні критерії		$60 \leq RD < 63$
FX	Можливе повторне складання	2 (незадовільно)	$35 \leq RD < 59$
F	Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни		$RD < 34$

9.2 Методи формативного оцінювання

За дисципліною передбачені такі методи поточного формативного оцінювання:
 М1. Опитування (письмові) викладачем протягом лекцій та практичних занять;
 М2. Самооцінювання студентами виступів, дискусій та презентацій.
 М3. Оцінювання контрольної роботи.
 М4. Модульне оцінювання.

9.3 Методи сумативного оцінювання

10. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

10.1 Інформаційне та навчально-методичне забезпечення	<p>Основна література.</p> <p>1. Дегтяренко О.Г. Управління якістю та сертифікація</p>
---	---

продукції. - Суми: Вид-во СумДУ, 2008.– 80с.

2. . Менеджмент якості: - Навчальний посібник / Шаповал М.І.. – Київ : ТОВ «Знання», 2010. – 471 с.
3. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. / Н. О. Машта, О. П. Бенчук, Г. П. Бенчук [etal.]. – Рівне : О. Зень, 2015. – 388 с
Допоміжна література.
4. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посіб. - Л., ДУ «Львівська політехніка», 2010.
5. Управління якістю: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. – 2е вид. – Львів : Магнолія 2010. – 336 с

II ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Тема	Загальний обсяг, годин	Лекції, годин	Практичні заняття, годин
Денна форма навчання				
1	Тема 1. Введення у менеджмент. Основні поняття й категорії.	4	2	
2	Тема 2. Основні методи і функції менеджменту.	4	2	2
3	Тема 3. Основи психології управління.	2		
4	Тема 4. Організація як ключовий об'єкт управління.	4	2	2
5	Тема 5. Внутрішнє середовище організації	10	2	2
6	Тема 6. Зовнішнє середовище організації	10	2	2
7	Тема 7. Організаційні структури та їх еволюція.	8	2	2
8	Тема 8. Класифікація комунікацій. Комунікаційні бар'єри.	8	2	2
9	Тема 9. Управлінське рішення: основні поняття, класифікація.	8	2	2
10	Тема 10. Мотивація.	12	2	4
11	Тема 11. Планування.	4	2	2
12	Тема 12. Контроль.	6		
13	Тема 13. Лідерство.	4	2	2
14	Тема 14. Влада та вплив.	4	2	2
15	Тема 15. Глобальні виклики та організаційні зміни.	8		
16	Тема 16. Самоменеджмент та організації, що самонавчаються.	6		
Всього з навчальної дисципліни за денною формою навчання		102	24	24

Узгодження результатів навчання з методами викладання, навчання та

Програмні компетентності / результати навчання	Результат навчання за дисципліною	Види навчальних занять	Види навчальної діяльності	Методи, технології викладання і навчання	За
<p align="center">ПРН 16. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.</p>	<p align="center">РН1.</p>	<p align="center">Лекції, практичні заняття</p>	<p align="center">Лекції, практичні заняття та самостійна робота студента</p>	<p align="center">Інтерактивні методи навчання, семінари, ділові ігри</p>	<p align="center">Му за мо</p>
<p align="center">ПР 18. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні</p>	<p align="center">РН2.</p>	<p align="center">Лекції, практичні заняття</p>	<p align="center">Лекції, практичні заняття та самостійна робота студента</p>	<p align="center">Інтерактивні методи навчання, семінари, ділові ігри</p>	<p align="center">: м</p>
<p align="center">ПРН 16. Застосовувати набуті теоретичні знання</p>	<p align="center">РН3.</p>	<p align="center">Індивідуальні завдання протягом курсу</p>	<p align="center">Самостійна робота студента</p>	<p align="center">Самостійна робота студента</p>	<p align="center">Му за мо</p>

<p>для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.</p>					
<p>ПРН 16. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.</p>	<p>РН4.</p>	<p>Лекції, практичні заняття</p>	<p>Лекції, практичні заняття та самостійна робота студента</p>	<p>Інтерактивні методи навчання, семінари, ділові ігри</p>	<p>М</p>
<p>ПРН 16. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.</p>	<p>РН5.</p>	<p>Лекції, практичні заняття</p>	<p>Лекції, практичні заняття та самостійна робота студента</p>	<p>Інтерактивні методи навчання, семінари, ділові ігри</p>	<p>М</p>

