

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ІВАНА
ФРАНКА

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Програма
нормативної навчальної дисципліни

підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»
ОПП «Менеджмент організацій і адміністрування»

Львів, 2023 – 2024 н. р.

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: в Львівському національному університеті імені Івана Франка

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: кандидат економічних наук, доцент Оробчук Михайло Григорович

Обговорено та рекомендовано до затвердження засіданням кафедри менеджменту

« 30 » серпня 2023 року, протокол № 2

Вступ

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Управління якістю» складена відповідно до освітньої програми підготовки Магістра галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності «Менеджмент» ОПП «Менеджмент організацій і адміністрування».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є система управління якістю підприємств, установ, організацій

Міждисциплінарні зв'язки є з такими навчальними дисциплінами: «Економіка підприємства», «Операційний менеджмент», «Управління людськими ресурсами», «Економічний механізм ділової організації», «Управління екологічною безпекою».

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Базові положення сучасної концепції управління якістю;
2. Методи забезпечення системи ефективного функціонування управління якістю.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою вивчення дисципліни є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

1.2. Основними завданнями дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні набути:

інтегральну компетентність (ІК):

– здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог;

загальну компетентність:

– ЗК2 - здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

– СК1 - здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, у тому числі відповідно до визначених цілей та міжнародних стандартів;

– СК4 - здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

– СК9 - здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, ухвалювати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Реалізація мети викладання дисципліни передбачає формування у здобувачів вищої освіти очікуваних програмних результатів навчання:

- ПРН 2 - ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;
- ПРН 14 - застосовувати методи та показники оцінювання ефективності і результативності адміністрування, зокрема у сфері публічного, соціального та міжнародного управління;
- ПРН 15 - вміти використовувати навички проєктного управління, методи управління якістю та технології управлінського консультування для досягнення цілей організації.

1.3. Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні,

знати:

- основні поняття та категорії у сфері управління якістю;
- міжнародний і вітчизняний досвід по управлінню якістю;
- вплив якості на економічні показники, зокрема – витрати на якість, прибуток і рентабельність виробництва (надання послуг);
- організаційно-правове забезпечення якості.

вміти:

- виявляти чинники поліпшення якості продукції та її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та інструменти управління якістю;
- розробляти та реалізовувати заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин (3 кредити ЄКТС).

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Базові положення сучасної концепції управління якістю

Тема 1. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТЕРМІНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямований на виконання вимог до їх якості.

Тема 2. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Проблема якості на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості продукції з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного та соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, які спрямовані на якість продукції, залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до Всезагального управління якістю (TQM).

Тема 3. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості, системи забезпечення якості; управління якістю; всезагальне управління якістю. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. БАЗОВА КОНЦЕПЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідним матеріалів (MRP). Західна система планування – планування з урахуванням моменту пере замовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів всезагального управління якістю в Україні.

Тема 6. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. СИСТЕМА ЯКОСТІ В СТАНДАРТАХ ISO СЕРІЇ 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організації робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендації ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів на системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Змістовий модуль 2.

Методи забезпечення системи ефективного функціонування управління якістю.

Тема 8. СТАТИСТИЧНІ МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації.

Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контроль карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.

Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма,

діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Тема 9. СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.

Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна системи визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Тема 10. ОБЛІК ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ В УМОВАХ TQM.

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.

Витрати на невідповідність, їх структура. Витрати, причини їх виникнення.

Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.

Тема 11. АУДИТ ЯКОСТІ ТА ПРЕМІЇ З ЯКОСТІ

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка.

Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Коригуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості

3. Рекомендована література

Базова.

1. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посібник для самостійного вивчення дисципліни. Київ: КНЕУ, 2006. 167 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. [URL:metrology.com.ua/download/ico-iec-ohsas-i-dr/61-iso/1005-dstu-iso-9000-2007](http://metrology.com.ua/download/ico-iec-ohsas-i-dr/61-iso/1005-dstu-iso-9000-2007)
3. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю» для студентів напряму підготовки 6.030501 «Менеджмент» усіх форм навчання / С. В. Гринчуцька, Тернопіль, ТНТУ імені І. Пулюя, 2011. 76 с.
4. Мережко Н. В., Осієвська В. В., Ясинська Н. С. Управління якістю. Київ: КНТЕУ, 2010. 216 с.
5. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2007. 368 с.
6. Оробчук М. Г. Управління якістю: Навчальний посібник. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2019. 280 с.
7. Соколовський С. А. Управління якістю виробництва та обслуговування: Навчальний посібник. Харків. 2015. 200 с.
8. Якість та конкурентоспроможність продукції (послуг). Тема 12 навчального посібника «Економіка та організація виробництва» для самостійної та індивідуальної роботи студентів / уклад. І. В. Причепи, Л. П. Руда. Вінниця: ВНТУ, 2017. 186 с.

Допоміжна.

1. Аксьонова Л. І. Методика оцінювання результатів якості процесів системи управлінням якістю. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2020. № 4. С. 31 – 40.
2. Андрюшко А. Від високої якості продукції – до високої якості життя. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2012. № 6. С. 63 – 64.
3. Бондаренко О. Якість. Розуміння, підхід, трактування. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. № 1. С. 54 – 60.
4. Віткін Л. М. Міжнародна стандартизація відкрита для змін. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2017. № 3. С. 4–14
5. Віткін Л., Борисенко З., Глухова О., Корендеев К. Еволюція системи управління якістю вищого навчального закладу. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2014. № 3. С. 40- 45.
6. Гінзбург М. Д., Коваленко С. Є., Ключень А. М. Стандарти на системи керування: міжнародний та європейський досвід і його впровадження в Україні. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2016. № 1. С. 7-17.
7. Грищенко Ф., Лісниченко Т. Аналіз згармонізованих національних нормативних документів щодо застосування статистичних методів. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2015. № 3. С. 17 – 23.

8. Заплатинський Б. А., Тупкало В. М. Управління якістю. К.: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
9. Заплатинський Б. А., Тупкало В.М. Про результати впровадження стандартів ISO 9001 в Україні. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2017. № 2. С. 4 – 10.
10. Калита П. Прірва не конкурентоспроможності. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2014. №. 5. С. 40 – 42.
11. Криворучко О. Методичні положення гармонізації системи управління підприємством на основі управління якістю. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. № 4. С. 27 – 31.
12. Лісіна Г.В. Сучасні стандарти – інструменти розвитку вашого бізнесу. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2019. № 6. С. 4 – 6.
13. Мірошніченко О. Політика «активного маркетингу» як складова моделі системи управління якістю діяльністю ВНЗ. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2014. № 1. С. 24 – 28.
14. Мотринчук О. В. Активізація співпраці вищих навчальних закладів та роботодавців як механізм підвищення якості освіти. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2015. № 2. С. 54 – 58.
15. Перпер Л. М., Каленний Ю. Г., Цехоцька О. Г. Розгляд неформальних чинників, які впливають на якість надання освітніх послуг. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2018. С. 48 – 53.
16. Про стандартизацію: Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII. Дата оновлення: 09.06.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
17. Тавлуй І. Еволюція розвитку якості та безпечності. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2014. № 6. С. 34 – 38.
18. Тавлуй І. Оцінювання впливу системи управління якістю на конкурентоспроможність вищого навчального закладу. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. № 3. С. 49 – 53.
19. Хміль В., Баробоя Л. Упровадження та сертифікація системи управління. Показники моніторингу. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. № 2. С. 49-52.
20. Чернявський А., Моцак Т., Уткіна Л., Дуболар Я. Застосування статистичних методів контролю якості для забезпечення достовірності виконуваних вимірювань. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. № 4. С. 57 – 59.
21. Хроменков Д. Г., Хомко В. В. Аналізування європейського досвіду щодо застосування стандартів серії ISO 22000. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2020. № 5. С. 31 – 38.
22. Шибайкович В. А. Внутрішнє бачення якості продукції. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2015. № 5. С. 43 – 51.
23. Шибайкович В. А. «Перли» якості вищої освіти в Україні. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2016. № 2. С. 51-56.

1. Офіційний сайт міжнародної організації із стандартизації (ISO). URL: <http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm>
2. Стандартизація, сертифікація, якість. Журнал. Каталоги. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=juu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=PREF=&S21COLORTERMS=0&S21STR=ssia
3. Українська державна система стандартизації та сертифікації – УкрСЕПРО. URL: <https://www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/2017-11-15-07-55-13>

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання.

Формою підсумкового (семестрового) контролю з навчальної дисципліни «Управління якістю» є семестровий екзамен, який передбачає написання відповідей по екзаменаційному білету (теоретичні питання, тестові завдання, задачі).

5. Засоби діагностики успішності навчання

До засобів діагностики знань студентів з навчальної дисципліни «Управління якістю» належать: перелік питань, винесених на іспит, тестові завдання модульного та підсумкового контролю, практичні завдання, завдання для домашніх робіт (теми рефератів і умови практичних завдань).

Автор

Оробчук М. Г.