

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра менеджменту (№ 602)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова НМК № 3

Фили
(підпис)

Л.О. Філіпковська
(ініціали та прізвище)

«30» серпня 2019 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Управління якістю
(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»
(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 073 «Менеджмент»
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма: «Менеджмент», «Менеджмент ЗЕД»
(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Харків 2019 рік

Робоча програма _ Управління якістю

(назва дисципліни)

для студентів за спеціальністю 073 «Менеджмент»
освітніми програмами «Менеджмент», «Менеджмент ЗЕД»,

«_27_» __серпня_ 2019 р., – 8 с.

Розробник: Бондарєва Т.І., к.т.н., доцент

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання)


(підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри менеджменту

(назва кафедри)

Протокол № _1_ від «_30_» __серпня_ 2019 р.

Завідувач кафедри д.е.н., професор

(науковий ступінь і вчене звання)



А.В. Доронін

(ініціали та прізвище)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки (спеціальність, спеціалізація), рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання)
Кількість кредитів – 4,5	Галузь знань <u>07 «Управління та адміністрування»</u> (шифр і найменування) Спеціальність <u>073 "Менеджмент"</u> (код і найменування) Освітня програма <u>«Менеджмент»,</u> <u>«Менеджмент ЗЕД»</u> (найменування) Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)	Цикл професійної підготовки
Кількість модулів – 2		Навчальний рік
Кількість змістових модулів – 2		
Індивідуальне завдання - розрахунково-графічна робота на тему «Побудова діаграми Ішикави для підвищення якості продукції (послуг)» (назва)		2019/2020
Загальна кількість годин денна форма навчання – 135 ¹		Семестр
		6-й
		Лекції*
		32 годин
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4		Практичні, семінарські*
		32 годин
	Лабораторні*	
	годин	
	Самостійна робота	
	71 годин	
	Вид контролю	
	модульний контроль, залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить: 64/71

* Аудиторне навантаження може бути зменшене або збільшене на одну годину залежно від розкладу занять.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є дати знання про методи TQM, поняття якості продукції, системи управління якістю, організацію сертифікації продукції, процеси управління якістю в проекті; методи аналізу менеджменту якості, засоби забезпечення якості, статистичні методи управління якістю.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Управління якістю» є вивчення процесів і методів управління якістю на підприємстві.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- концепцію менеджменту якості;
- стандарти якості ISO 9000:2000;
- правила сертифікації продукції, процесів та систем управління якістю;
- процеси управління якістю у проектах;
- методи TQM;
- показники якості продукту;
- системи управління якістю;
- методи аналізу менеджменту якості;
- засоби забезпечення якості проекту;
- статистичні методи управління якістю;

вміти:

- використовувати методи аналізу, управління і забезпечення якості;
- проводити аналіз якості продукту;
- проводити класифікацію витрат з якості;
- визначити витрати з якості;
- розробляти керівництво з якості на підприємстві;
- визначати рівень якості продукту;

мати уявлення:

- склад та зміст стандартів якості ISO;
- історію менеджменту якості.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1

Змістовий модуль 1. Сучасна концепція менеджменту якості TQM

Вступ.

Предмет вивчення та задачі дисципліни.

Тема 1. Сучасна концепція менеджменту якості

Поняття якості як об'єкту управління. Еволюція складових якості. Методологія системи забезпечення якості. Піраміда системи забезпечення якості. Петля якості. "Цепна реакція" Демінга. Якість та надійність. Якість та сертифікація. Якість і споживачі.

Тема 2. Міра якості товару.

Шляхи конкурентної боротьби виробників. Ринок виробника і ринок споживача. Якість і зацікавлені сторони. Якість продукції. Рівень якості продукції. Показники якості. Конкурентоздатність і якість.

Тема 3. Процеси управління якістю в проекті

Сутність системи управління якістю проектів. Принципи менеджменту якості проектів. Процеси управління якістю в проекті. Планування якості. Забезпечення якості. Контроль якості.

Тема 4. Концепція менеджменту якості TQM

Основні положення TQM. Модель управління з позицій TQM. Базисні тези TQM. Основні функції TQM. Розробка та впровадження TQM.

Тема 5. Оцінка ефективності діяльності організації у сфері якості.

Витрати з якості. Класифікація витрат з якості. Перелік елементів витрат з якості. Взаємозв'язок витрат з якості і рівня якості. Зниження витрат з якості. Визначення витрат з якості. Функція витрат Тагута.

Модульний контроль

Змістовний модуль 2. Процеси моніторингу якості та сертифікація відповідності (ISO 9000).

Тема 6. Структурування функції якості (СФЯ).

Сутність методу СФЯ. Етапи планування нової продукції за допомогою методу СФЯ. Структура фаз у методі СФЯ.

Тема 7. Аналіз наслідків та причин відмов (FMEA).

Сутність методу FMEA. Об'єкти методу FMEA. Етапи проведення FMEA аналізу.

Тема 8. Статистичні методи управління якістю.

Основні категорії статистичних методів. Діаграми Ішикави. Аналіз Парето. Контрольні карти Шухарта.

Тема 9. Сертифікація продукції та систем якості (ISO 9000).

Зміст та сутність сертифікації. Сертифікація відповідності. Система сертифікації. Оцінка відповідності. Сертифікат, знак відповідності. Історія створення стандартів якості.

Тема 10. Система стандартів ISO 9000.

Філософія стандартів. Сертифікація виробництва. Основні принципи європейської політики з якості. Міжнародні організації з сертифікації систем якості. Документація системи менеджменту якості. Керівництво з якості. Методологічні інструкції з елементів якості. Робочі та контрольні інструкції. Нормативна документація та технічна література. Стандарти ISO 9000:2000. Відмінності нової версії стандартів. ISO 9001:2000. Стандарти ISO 9004:2000.

Тема 11. Сертифікація систем менеджменту якості.

Підготовка до сертифікації. Процес сертифікації. Перевірка системи менеджменту якості.

Модульний контроль

Модуль 2

Індивідуальне завдання - розрахунково-графічна робота на тему «Побудова діаграми Ішикави для підвищення якості продукції (послуг)»

4. Структура навчальної дисципліни

Назва змістовного модуля і тем	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		л	п	лаб.	с. р.
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1. Сучасна концепція менеджменту якості TQM					
Тема 1. Сучасна концепція менеджменту якості	10	2	2		6
Тема 2. Міра якості товару.	10	2	2		6
Тема 3. Процеси управління якістю в проекті	12	2	4		6
Тема 4. Концепція менеджменту якості TQM	14	4	4		6

Тема 5. Оцінка ефективності діяльності організації у сфері якості.	14	4	4		6
Модульний контроль	2	2	-	-	-
Разом за змістовним модулем 1	62	16	16		30
Змістовний модуль 2. Процеси моніторингу якості та сертифікація відповідності (ISO 9000).					
Тема 6. Структурування функції якості (СФЯ).	11	2	4		5
Тема 7. Аналіз наслідків та причин відмов (FMEA).	9	2	2		5
Тема 8. Статистичні методи управління якістю.	13	4	4		5
Тема 9. Сертифікація продукції та систем якості (ISO 9000).	9	2	2		5
Тема 10. Система стандартів ISO 9000.	9	2	2		5
Тема 11. Сертифікація систем менеджменту якості.	10	2	2		6
Модульний контроль	2	2	-	-	-
Разом за змістовним модулем 2	63	16	16		31
Усього годин	125	32	32		61
Модуль 2					
Індивідуальне завдання	10	-	-	-	10
Усього годин	135	32	32		71

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кільк. год.
1	Оцінка міри якості товару	2
2	Статистичні методи регулювання технологічного процесу	2
3	Побудова точнісної діаграми	4
4	Побудова контрольної картки	4
5	Гістограма як інструмент статистичного контролю якості	4
6	Побудова діаграми розкиду	4
7	Аналіз Парето	2
8	Діаграма Ішикави	4
9	Структурування функції якості	2
10	Оцінка ефективності заходів з якості	2
11	Розроблення Керівництва з якості	2
Разом		32

7. Теми лабораторних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1		
	Разом	

8. Самостійна робота

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1	Еволюція поняття якості та розвиток наукової дисципліни (тема 1)	6
2	Методи конкурентної боротьби на ринках різного типу. (темам 2)	6
3	Історичні етапи створення моделі TQM (тема 3)	6
4	Існуючі методи оцінки якості продукції на сучасних підприємствах (тема 4)	6
5	Організація управління якістю бізнес-процесів (тема 5)	6
6	Побудова та аналіз діаграми розкиду (тема 6)	5
7	Порівняння класифікацій витрат з якості різних авторів (тема 7)	5
8	Побудова контрольних карт (тема 8)	5
9	Нормативна документація та технічна література з менеджменту якості (тема 9)	5
10	Розроблення Програми з якості (тема 10)	5
11	Проект впровадження системи менеджменту якості на підприємстві (тема 11)	6
12	ІНДЗ – розрахункова робота	10
	Разом	71

9. Індивідуальні завдання

№ з/п	Назва теми
1	Виконання розрахунково-графічної роботи на тему «Побудова діаграми Ішикави для підвищення якості продукції (послуг)»

10. Методи навчання

Словесні (пояснення, розповідь, бесіда, навчальна дискусія та ін.); наочні (ілюстрування, демонстрування) та практичні (практичні роботи, індивідуальне опитування, тестування).

11. Методи контролю

Контроль і оцінювання якості набутих знань, умінь та практичних навичок студентів має системний характер, базується на принципі наскрізного контролю, який дозволяє забезпечити взаємозв'язок між усіма видами навчального процесу: лекції, практичні, самостійна та індивідуальна робота студента, поточний контроль, залік.

Оцінювання знань студентів здійснюється на основі результатів поточного контролю, письмового модульного контролю, підсумкового контролю у вигляді письмового заліку.

12. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

12.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Виконання і захист практичних робіт	3...5	4	12...20
Модульний контроль	15...25	1	15...25
Змістовний модуль 2			
Виконання і захист практичних робіт	3...5	4	12...20
Модульний контроль	15...25	1	15...25
Виконання і захист РГР	6...10	1	6...10
Усього за семестр			60...100

Семестровий контроль (залік) проводиться у разі відмови студента від балів поточного тестування й за наявності допуску до іспиту. Під час складання семестрового заліку студент має можливість отримати максимум 100 балів.

12.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки:

- концепцію менеджменту якості;
- стандарти якості ISO 9000:2000;
- правила сертифікації продукції, процесів та систем управління якістю;
- процеси управління якістю у проектах;
- методи TQM;
- показники якості продукту;
- системи управління якістю;
- методи аналізу менеджменту якості;
- засоби забезпечення якості проекту;
- статистичні методи управління якістю.

12.3 Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

Задовільно (60-74). Мати мінімум знань та умінь. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи та розрахунково-графічну роботу.

Добре (75 - 89). Твердо знати мінімум знань, виконати усі завдання. Показати вміння виконувати та захищати всі практичні роботи в обумовлений викладачем строк з обґрунтуванням рішень та заходів, які запропоновано у роботах.

Відмінно (90 - 100). Здати всі контрольні точки з оцінкою «відмінно». Досконально знати всі теми та уміти застосовувати одержанні знання.

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

13. Методичне забезпечення

1. Бондарева Т.І. Статистичні методи контролю якості: навч. посіб. до лаб. практикуму / Т.І. Бондарева. – Х.: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. – 29 с.
2. Латкин М.А, Бондарева Т.И., Голованев Н.П. Управление качеством : Учеб. пособие по лаб. практикуму. – Харьков: Нац. аерокосм. ун-т "Харьк. авиац. ин-т", 2005. –18 с.
3. Мелешенко С.Ю., Колесник Р.В., Бондарева Т.И. Информационные компьютерные технологии в производстве электронных аппаратов: Учеб. пособие по лаб. практикуму. – Харьков: Нац. аерокосм. ун-т "Харьк. авиац. ин-т", 2005. – 51 с.

14. Рекомендована література

Базова

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. Учебное пособие. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 253 с.
3. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии со стандартами ISO). Учебное пособие. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.

4. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.

5. Статистические методы и управление качеством: Комплект для менеджеров. – Н. Новгород: Приоритет, 2001.

Допоміжна

1. Глудкин О.П., Горбунов И.Н. Всеобщее управление качеством. – М.: Радио и связь, 1999.

2. Круглов М.И. Менеджмент систем качества. – М.: Изд-во стандартов, 1997.

3. Окрепилов В.В. Управление качеством. – СПб.: Наука, 2000.

4. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров. Модуль 5. – М.: Инфра-М, 2000. – 256 с.

5. Вентцель Е.С., Овчаров Л.А. Теория вероятностей и ее инженерные приложения. – М.: Наука, 1988. – 480 с.

6. Прыкин Б.В. Техничко-економический анализ производства. Учебник. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 399 с.