

Силабус
освітнього компоненту
(обов'язковий)

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Назва дисципліни:	Управління якістю
Рівень вищої освіти:	другий (магістерський)
Галузь знань:	07 «Управління і адміністрування»
Спеціальність:	073 Менеджмент
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Менеджмент організацій і адміністрування
Сторінка курсу в Moodle:	https://dl.khadi.kharkov.ua/course/view.php?id=456
Рік навчання:	1й
Семестр:	1й
Обсяг освітнього компоненту	4 кредити (120 годин)
Форма підсумкового контролю	Екзамен
Консультації:	за графіком
Назва кафедри:	кафедра менеджменту
Мова викладання:	українська
Керівник курсу:	Криворучко Оксана Миколаївна, д.е.н., професор
Контактний телефон:	+097-330-39-07
E-mail:	oksana_kryvoruchko@i.ua

Короткий зміст освітнього компоненту:

Метою є формування у студентів комплексу знань теорії і практики управління якістю та вироблення відповідних практичних навичок із забезпечення необхідного рівня якості на підприємствах автомобільного транспорту.

Предмет: принципи управлінських відносин, що формуються в процесі розробки, впровадження систем управління якістю; забезпечення та поліпшення якості продукції (робіт, послуг) на підприємствах автомобільного транспорту.

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є: формування у студентів комплексу знань теорії і практики управління якістю та вироблення відповідних практичних навичок з забезпечення необхідного рівня якості продукції (робіт, послуг, процесів, систем) на підприємствах автомобільного транспорту.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

знати

- сутність основних теоретичних положень сучасної концепції управління якістю на підприємстві;
- сутність та зміст поняття “якість”;
- принципи управління якістю на підприємстві;
- системи управління якістю – структуру, основні функції, порядок побудови;
- методи оцінки якості продукції (послуг, робіт) на підприємствах автомобільного транспорту;
- особливості планування якості на підприємстві;
- процес та методи мотивації якості на підприємстві;
- організацію контролю процесів формування якості;
- порядок застосування міжнародних стандартів в процесі створення та

сертифікації системи управління якістю на підприємстві та проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю.

вміти

–описувати процеси формування якості на підприємстві, розробляти системи управління якістю та розробляти їхню документацію відповідно до вимог стандартів ISO 9000 для підготовки до сертифікації;

–застосовувати сучасні методи оцінки якості автотранспортних послуг, технічного обслуговування та ремонту та інших процесів;

–застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності автотранспортних підприємств;

–здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості на підприємстві.

мати уявлення про

–інтегрування стратегії управління якістю в загальну систему стратегічного управління та визначення певних цілей в сфері якості;

–механізм та порядок сертифікації продукції (послуг) підприємства та систем управління якістю.

Передумови для вивчення освітнього компоненту:

навчальна дисципліна «Управління якістю» вивчається на першому курсі магістратури, спираючись на всі знання та вміння, отриманні після одержання бакалаврської освіти.

Компетентності, яких набуває здобувач:

Загальні компетентності:

ЗК2. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ЗК3 Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);

ЗК6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК7 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК 2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;

СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом;

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, ухвалювати управлінські рішення та забезпечувати умови їх реалізації

СК 11. Здатність розуміти та вирішувати проблеми у сфері управління підприємствами автомобільного транспорту та логістичної інфраструктури;

СК 12 Здатність стратегічного мислення щодо розвитку транспортної галузі та підвищення ефективності її функціонування;

СК13. Спроможність до регулювання відносин між зацікавленими особами в системі корпоративного управління за умови підвищення ефективності функціонування підприємств транспортної галузі.

Результати навчання:

ПРН 3 Проектувати ефективні системи управління організаціями;

ПРН 6 Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;

ПРН 12 Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом);

ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).

ПРН14*. Вміти розробляти ефективні рішення щодо розвитку підприємств автомобільного транспорту та логістичної інфраструктури, використовуючи принципи системного, процесного підходів та ін.

ПРН15*. Демонструвати знання елементів системи корпоративного управління та навиків регулювання відносин учасників транспортного процесу

ПРН16*. Вміти планувати і проводити аналітичні та наукові дослідження тенденцій розвитку підприємств автомобільного транспорту та інших суб'єктів транспортно-логістичної діяльності.

Тематичний план

№ теми	Назва тем (ЛК, ЛР, ПР, СЗ, СР)	Кількість годин	
		очна	заочна
1	ЛК Сучасна концепція управління якістю.	4	1
	ПР Розробка і впровадження проекту організації управління якістю в АТП	2	-
	СР Стандартизація термінології в галузі управління якістю. Основні проблеми управління якістю	11	14
2	ЛК . Якість на підприємстві як об'єкт управління	4	1
	ПР Оцінка якості автотранспортних послуг на основі виробничого підходу	2	-
	СР Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	11	14
3	ЛК Системи управління якістю на підприємстві	4	1
	ПР Оцінка якості автотранспортних послуг	2	-
	СР Еволюція розвитку систем управління якістю	11	14
4	ЛК Оцінка якості послуг, робіт підприємств автомобільного транспорту	4	1
	ПР Оцінка якості автотранспортних послуг з перевезення вантажів	2	2
	СР Процесний підхід в системі управління якістю	11	14
5	ЛК Планування якості на підприємстві та статистичні методи контролю якості	4	1
	ПР Оцінка якості автотранспортних послуг з перевезення пасажирів	2	2
	СР Роль персоналу підприємства в управлінні якістю	11	13
6	ЛК Контроль і аналіз процесів управління якістю	4	1
	ПР Оцінка якості процесів технічного обслуговування і ремонту автомобілів	2	-
	СР Інституційне забезпечення системи управління якістю в Україні	11	13
7	ЛК Мотивація якості на підприємстві	4	1

	ПР Аналіз процесів формування якості на підставі контрольних карт	2	-
	СР Витрати на якість та їх класифікація. Облік витрат на якість в умовах TQM	11	13
8	ЛК. Оцінка систем управління якістю на підприємстві	2	
	ПР Оперативне управління якістю перевезення пасажирів	2	
	СР Особливості визначення результативності систем управління якістю.		
9	ЛК Сертифікація систем якості підприємства	2	1
	СР Аудит якості та премії якості	11	13
Разом	ЛК	32	8
	ПР (ЛР, СЗ)	16	4
	СР	72	108

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (за наявності): не передбачене.

Методи навчання:

1) словесні:

1.1 традиційні: лекції, пояснення, розповідь тощо;

1.2 інтерактивні (нетрадиційні): проблемні лекції, дискусії тощо;

2) наочні: метод ілюстрацій, метод демонстрацій

3) практичні:

3.1 традиційні: практичні заняття, семінари;

3.2 інтерактивні (нетрадиційні): семінари-дискусії, аналіз реальних проблем, метод мозкової атаки.

Система оцінювання та вимоги:

Конкретизація, деталізація критеріїв та системи оцінювання з урахуванням специфіки освітнього компоненту здійснюється на основі загальних критеріїв, наведених у СТБНЗ 7.1-02:2018 «Положення про організацію освітнього процесу в ХНАДУ» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Ychebotdel/norm_dok/stvnz_7_1_02.pdf) та СТБНЗ 90.1-01:2021 «Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz-90.1-01_2021.pdf).

Поточна успішність

Поточний контроль реалізується у формі контролю засвоєння лекційного матеріалу, результатів тестування за темами та виконання завдань самостійної роботи. Здобувач накопичує бали протягом семестру. Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовується така схема розподілу балів за видами робіт:

Таблиця 2 – Розподіл балів з дисципліни за 100-бальною шкалою

№	Види робіт за темами	Оцінка в балах
1	Поточний контроль	100
1.1	Тема 1:	12

№	Види робіт за темами	Оцінка в балах
	Лекція 1	5
	Завдання для самостійної роботи 1	4
	Тести з теми 1	3
1.2	<i>Тема 2:</i>	12
	Лекція 2	5
	Завдання для самостійної роботи 2	4
	Тести з теми 2	3
1.3	<i>Тема 3:</i>	12
	Лекція 3	5
	Завдання для самостійної роботи 3	4
	Тести з теми 3	3
1.4	<i>Тема 4:</i>	12
	Лекція 4	5
	Завдання для самостійної роботи 4	4
	Тести з теми 4	3
1.5	<i>Тема 5:</i>	12
	Лекція 5	5
	Завдання для самостійної роботи 5	4
	Тести з теми 5	3
1.6	<i>Тема 6:</i>	12
	Лекція 6	5
	Завдання для самостійної роботи 6	4
	Тести з теми 6	3
1.7	<i>Тема 7:</i>	12
	Лекція 7	5
	Завдання для самостійної роботи 7	4
	Тести з теми 7	3
1.8	<i>Тема 8:</i>	8
	Лекція 8	2
	Завдання для самостійної роботи 8	3
	Тести з теми 8	3
1.9	<i>Тема 9:</i>	8
	Лекція 8	2
	Завдання для самостійної роботи 9	3
	Тести з теми 9	3
2	Виконання практичних занять (8ПЗ*5 балів)	40
4	Контрольна робота	30
5	Контрольна робота	30
	Середньоарифметична оцінка поточного контролю (ПК+ПЗ+КР+КР)/2	100

Підсумкове оцінювання

Підсумковий контроль знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється у формі іспиту.

Таблиця 4 – Шкала оцінювання знань здобувачів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	Критерії
90-100	Відмінно	A	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до максимального
80–89	Добре	B	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального
75-79		C	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, деякі практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані недостатньо, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками
67-74	Задовільно	D	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, можливо, містять помилки
60–66		E	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, багато передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35–59	Незадовільно	FX	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання)

0–34	Неприйнятно	F	Теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до якого-небудь значущого підвищення якості виконання навчальних завдань (з обов'язковим повторним курсом)
------	-------------	---	---

Політика курсу:

В процесі викладання курсу використовуються інтерактивні форми та засоби навчання, презентації.

Відвідування занять в синхронному режимі фіксується студентом самостійно на Навчальному сайті ХНАДУ на сторінці курсу, вкладка «Відвідування». Студент, який пропустив заняття, опрацьовує лекційний матеріал за дисципліною на Навчальному сайті асинхронно. Обов'язковим, як для синхронного режиму, так і для асинхронного, є робота на Навчальному сайті ХНАДУ (сторінка дисципліни): опрацювання інтерактивних лекцій і тестування з теоретичних питань, за які студент отримає оцінку в автоматичному режимі, та виконання завдань для самостійної роботи, які оцінює викладач у ручному режимі.

Прослуховуючи цей курс, здобувачі погоджуються виконувати вимоги принципів академічної доброчесності:

- розв'язувати всі завдання самостійно без допомоги сторонніх осіб;
- надавати для оцінювання лише результати власної роботи;
- не вдаватися до кроків, що можуть у нечесний спосіб покращити власні результати навчання чи погіршити/покращити результати інших здобувачів вищої освіти;

– під час вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні дотримуватись правил академічної доброчесності, викладених у таких документах: «Правила академічної доброчесності учасників освітнього процесу ХНАДУ» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_67_01_dobroch_1.pdf), «Академічна доброчесність. Перевірка тексту академічних, наукових та кваліфікаційних робіт на плагіат» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_85_1_01.pdf), «Морально-етичний кодекс учасників освітнього процесу ХНАДУ» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_67_01_MEK_1.pdf).

– у разі виявлення факту плагіату здобувач отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.

Рекомендована література:

1. Базова література

1. Криворучко О.М. Управління якістю на підприємствах автомобільного транспорту: навч. посібник. Харків: ХНАДУ, 2009. 208 с.

2. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. 3 вид., випр. і доп. -К.: Тов-во "Знання", КОО, 2007. 471с.

3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. – Чернівці: ПБВФ «Технодрук», 2017. – 174 с. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017

4. Панченко, М. О. Управління якістю: теорія та практика [Текст]: навчальний посібник / М. О. Панченко ; МОН України, Одеський нац. політех. ун-т, Ін-т бізнесу, економіки та інформ. технологій. – Київ : ЦУЛ, 2019. 228 с.

2. Допоміжна література

1. Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К.: Кондор-Видавництво, 2016.– 278 с.
2. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: Монографія. – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2006. – 404 с.
3. Криворучко О.М. Процесно-орієнтоване управління підприємством: гармонізація на основі якості. Харків: ФОП Бровін О.В., 2020. 180 с.
4. Kryvoruchko O., Shynkarenko V., Popova N. Quality Management of Transport Services: Concept, System Approach, Models of Implementation // International Journal of Engineering & Technology. – UAE: Science Publishing Corporation, 2018. – Vol. 7, №4.3. - P.4725-476.
5. Fedotova I., Shynkarenko V., Kryvoruchko O. Development of the Viable System Model of Partner Relationship Management of the Company/International Journal of Engineering & Technology. – UAE: Science Publishing Corporation, 2018. – Vol. 7, №4.3. - P. 445-450. (Scopus) <https://www.sciencepubco.com/index.php/ijet/article/view/19913>

3. Додаткові джерела:

- 3.1. Дистанційний курс: <https://dl.khadi.kharkov.ua/course/view.php?id=49>
- 3.2. Безкоштовна бібліотека. URL: <http://www.management.com.ua>.
- 3.3. Бібліотека наукових праць провідних видавництв. URL: <https://link.springer.com/>; www.emeraldinsight.com/md.htm; www.interscience.wiley.com
- 3.4. Навчальні матеріали онлайн. URL: <https://pidru4niki.com/menedzhment/> ; <https://pidru4niki.com/ekonomika/>.
- 3.5. Національна бібліотека України ім. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/node/901>.
- 3.6. Освіта.ua. Менеджмент. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/>.
- 3.7. Офіційний сайт державної служби статистики України [Електронний ресурс]. URL: <http://ukrstat.gov.ua>.

Розробник силабусу навчальної
дисципліни, д.е.н., проф.



(підпис)

Оксана КРИВОРУЧКО

Завідувач кафедри
менеджменту, д.е.н., проф.



(підпис)

Оксана КРИВОРУЧКО