

Силабус
освітнього компоненту
(за вибором здобувачів освіти)

Управління якістю

| | |
|--|---|
| Назва дисципліни: | Управління якістю |
| Рівень вищої освіти: | другий (магістерський) |
| Галузь знань: | |
| Спеціальність: | |
| Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма: | |
| Сторінка курсу в Moodle: | https://dl.khadi.kharkov.ua/course/view.php?id=456 |
| Рік навчання: | |
| Семестр: | |
| Обсяг освітнього компоненту | 4 кредити (120 годин) |
| Форма підсумкового контролю | Залік |
| 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:

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

ЗК. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

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

ЗК. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні (фахові) компетентності:

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

СК. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації

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

СК. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом;

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

Результати навчання:

Проектувати ефективні системи управління організаціями;

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

Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;

Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом);

Тематичний план

| № теми | Назва тем (ЛК, ЛР, ПР, СЗ, СР) | Кількість годин | |
|--------------|---|-----------------|--------|
| | | очна | заочна |
| 1 | ЛК Сучасна концепція управління якістю. | 2 | 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 | 2 | 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 | 2 | 1 |
| | ПР Оцінка якості автотранспортних послуг | 2 | - |
| | СР Еволюція розвитку систем управління якістю | 11 | 14 |
| 4 | ЛК Оцінка якості послуг, робіт підприємств автомобільного транспорту | 2 | 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 | 2 | 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 | 2 | 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 | 2 | 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 Сертифікація систем якості підприємства | 2 | 1 |
| | ПР Оперативне управління якістю перевезення пасажирів | 2 | - |
| | СР Аудит якості та премії якості | 11 | 13 |
| Разом | ЛК | 16 | 8 |
| | ПР (ЛР, СЗ) | 16 | 4 |
| | СР | 88 | 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): ділові ігри, тренінги, семінари-дискусії, «круглий стіл», 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 СТВНЗ 7.1-02:2018 «Положення про організацію освітнього процесу в ХНАДУ» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Ychebotdel/norm_dok/stvz_7_1_02.pdf) та СТВНЗ 90.1-01:2021 «Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvz-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 | <i>Тема 1:</i> | 12 |
| | 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 |

| № | Види робіт за темами | Оцінка в балах |
|----------|--|----------------|
| 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

1 Підсумковий контроль знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється у формі заліку.

2 Здобувач вищої освіти отримує залік з дисципліни за результатами поточного оцінювання.

3 Результат навчання оцінюється:

- за двобальною шкалою (зараховано/не зараховано) згідно з таблицею 3;
- за 100-бальною шкалою (для диференційованого заліку) відповідно до таблиці 4.

Таблиця 3 – Шкала переведення балів у національну систему оцінювання

| За 100-бальною шкалою | За національною шкалою |
|------------------------------|-------------------------------|
| від 60 балів до 100 балів | зараховано |
| менше 60 балів | не зараховано |

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

| Оцінка в балах | Оцінка за національною шкалою | | Оцінка за шкалою ЄКТС | |
|----------------------|-------------------------------------|------------|-----------------------|---|
| | екзамен | залік | Оцінка | Критерії |
| | | | | |
| 90-100 | Відмінно | Зараховано | 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 | Зараховано | 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 | | | 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 | Задовільно | Зараховано | 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) |

| Оцінка в балах | Оцінка за національною шкалою | | Оцінка за шкалою ЄКТС | |
|----------------|-------------------------------|-------|-----------------------|---|
| | екзамен | залік | Оцінка | Критерії |
| | | | | |
| 0–34 | Нецриятно | | 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:

- курс передбачає роботу в колективі, середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики;
- освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу;
- самостійна робота передбачає вивчення окремих тем навчальної дисципліни, які винесені відповідно до програми на самостійне опрацювання, або ж були розглянуті стисло;
- усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін;
- якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача;
- 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;
- списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

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: ПБКФ «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.Н., Василенко Т.Е. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта: Монография. – Харьков: Изд-во ХНАДУ, 2006. – 154 с.

4. Криворучко О.М. Процесно-орієнтоване управління підприємством: гармонізація на основі якості. Харків: ФОП Бровін О.В., 2020. 180 с.

5. 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.

6. 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.уа. 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