



НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Чернігівська
політехніка»

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки
та адміністрування

Кафедра менеджменту та адміністрування

СИЛАБУС

**Управління на основі моделей якості та ділової
досконалості (ВК 12)**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

(підпис)

Руденко О.М.

(прізвище та ініціали)

« 26 » серпня 2024 р.

Розробник (-и): Повна Світлана Вікторівна, к.е.н., доцент

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

Силабус навчальної дисципліни обговорено на засіданні кафедри Менеджменту та адміністрування

Протокол від «26» серпня 2024р. №11

Узгоджено з гарантом освітньої програми:

Гарант освітньої програми «Державна служба»

(підпис)

(І.М.Олійченко)

(прізвище та ініціали)

1. Загальна інформація про дисципліну.

Тип дисципліни	вибіркова
Мова викладання	українська
Рік навчання та семестр	перший рік, другий семестр Освітня програма «Державна служба»
Викладач (-і)	Повна Світлана Вікторівна, к.е.н., доцент
Профайл викладача (-ів)	https://pumo.stu.cn.ua/wp-content/uploads/2023/09/profil-vykladacha_povna.pdf
Контакти викладача	e-mail: svitlanapovna@gmail.com

2. Анотація курсу. Згідно з сучасними підходами якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції та послуг, які ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Отже, якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісного бізнесу. Для забезпечення якості необхідна наявність не лише матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, але й системного підходу до питань управління якістю. Організація повинна створити дійову систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання всіх процесів, що здійснюються, що у свою чергу, забезпечить досягнення якісного результату (створення продукту або послуги). Отже, менеджмент якості спрямовано не лише на сферу управління якістю в організації, він охоплює всю систему менеджменту компанії, спираючись на системний підхід до управління всіма видами діяльності. Курс „Управління на основі моделей якості та ділової досконалості” призначений для другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

3. Мета та цілі курсу.

Метою викладання навчальної дисципліни „Управління на основі моделей якості та ділової досконалості” є формування знань і навичок щодо методів та інструментів управління якістю в сучасних організаціях, формування уявлень про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Предметом вивчення дисципліни є процеси планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти (ЗВО) має набути або розширити наступні загальні (ЗКх) та спеціальні (СКх) компетентності, передбачені освітньою програмою:

ЗК 01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

СК02. Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.

4. Результати навчання.

Під час вивчення дисципліни ЗВО має досягти або вдосконалити наступні програмні результати навчання (ПРН), передбачені освітньою програмою:

ПРН01. Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.

ПРН06. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проєктами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проєктуванні та реорганізації управлінських та загальноорганізаційних структур.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати :

- сутність основних теоретичних положень сучасної концепції управління якістю;
- призначення та механізм застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності організації;
- послідовність етапів створення в організації системи менеджменту якості, базуючись на процесному підході, та забезпечення її ефективного функціонування на основі концепції постійного поліпшення;
- порядок застосування міжнародних стандартів у процесі створення та сертифікації системи управління якістю на підприємстві та проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю.

вміти :

- інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління організації;

- здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності;
- застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій;
- описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації й будувати процесну модель підприємства;
- розробляти документацію системи управління якістю організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

5. Пререквізити. –

6. Обсяг курсу. 4 кредити (120 годин), 12 годин аудиторних занять, 108 годин самостійної роботи, екзамен.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	6
Практичні заняття	6
Самостійна робота	108
Індивідуальне завдання – розрахунково-графічна робота	
Всього кредитів	4

Форма проведення занять: лекційні, практичні заняття, самостійна робота – з використанням системи дистанційного навчання Moodle, літератури.

7. Тематика курсу.

Змістовий модуль 1. Сутність та показники якості

Тема 1 Загальні положення в галузі управління якістю продукції

Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками. Поняття якості. Основні поняття і категорії управління якістю. Фактори, що впливають на якість продукції. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

Тема 2. Показники якості продукції

Оцінювання якості продукції та послуг. Класифікація показників якості продукції. Номенклатура показників якості продукції. Методи вимірювання показників якості продукції

Змістовий модуль 2. Сучасні напрями концепцій управління якістю

Тема 3. Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю

Етапи розвитку управління якістю в економічно розвинених країнах. Сучасний стан теорії і практики управління якістю. Японські моделі управління якістю. Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління якістю

Тема 4. Система управління якістю на базі концепції TQM

Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку. Система управління якістю на базі концепції TQM. Система управління якістю на базі стандартів QS 9000. Система управління якістю на базі концепції «шість сигм». Концепція «Ощадливе виробництво»

Змістовий модуль 3. Моделі ділової досконалості

Тема 5. Моделі ділової досконалості

Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості. Модель організаційної досконалості

Змістовий модуль 4. Впровадження систем управління якістю

Тема 6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000

Вимоги до систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю. Механізм управління якістю

Тема 7. Інтегровані системи управління

Загальні положення. Система екологічного управління. Системи управління гігієною та безпекою праці. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Системи управління соціальною відповідальністю. Розробка інтегрованих систем управління

8. Система оцінювання та вимоги

Загальна система оцінювання курсу	Рейтингове оцінювання за 100-бальною системою: поточний контроль – 6 балів (захист практичних робіт, результати тестових завдань з кожного змістового модуля). Підсумковий контроль – 40 балів (екзамен).
Вимоги до РГР, КР, КП тощо	Розрахунково-графічна робота передбачає розгляд теоретичних питань та групування статистичних даних
Практичні (лабораторні) заняття	Кожне практичне заняття оцінюється максимально у 5 балів за умови виконання індивідуального завдання та захисту практичної роботи
Умови допуску до підсумкового контролю	ЗВО допускається до екзамену за умови захисту всіх практичних робіт і здачі модульних контролів. У разі, якщо протягом семестру ЗВО не набрав 25 балів, то йому дозволяється перескладання модульних контролів, які носять тестовий характер.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

<i>Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю</i>	<i>Кількість балів</i>
Змістовий модуль 1. Сутність та показники якості	
Поточний контроль	0-15
Змістовий модуль 2. Сучасні напрями концепцій управління якістю	
Виконання практичних робіт	0-5
Поточний контроль	0-10
Змістовий модуль 3. Моделі ділової досконалості	
Виконання практичних робіт	0-5
Поточний контроль	0-10
Змістовий модуль 4. Впровадження систем управління якістю	
Виконання практичних робіт	0-5
Поточний контроль	0-10
Усього поточний і проміжний модульний контроль	0-60
Семестровий контроль (Екзамен)	0-40
Разом	0-100

Шкала оцінювання результатів навчання

Оцінка в балах	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою (диференційований залік)	
		для екзамену (диференційованого заліку), курсового проєкту (роботи), практики, атестації	для заліку
90 – 100	A (відмінно)	відмінно	зараховано
82-89	B (дуже добре)	добре	
75-81	C (добре)		
66-74	D (задовільно)	задовільно	
60-65	E (достатньо)		
0-59	FX (незадовільно)	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання

9. Політики курсу.

У випадку, якщо здобувач протягом семестру не виконав у повному обсязі всіх видів навчальної роботи, має невідпрацьовані практичні роботи або не набрав мінімально необхідну кількість балів (25), він не допускається до складання екзамену під час семестрового контролю, але має право ліквідувати академічну заборгованість у порядку, передбаченому «Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів НУ «Чернігівська політехніка»».

Повторне складання іспиту з метою підвищення позитивної оцінки не дозволяється. У випадку повторного складання іспиту всі набрані протягом семестру бали анулюються, а повторний іспит складається у вигляді тестування.

До загальної політики курсу відноситься дотримання принципів відвідування занять у відповідності до затвердженого розкладу, а також вільного відвідування лекційних занять для осіб, які отримали на це дозвіл відповідно до «Порядку надання дозволу на вільне відвідування занять здобувачам вищої освіти НУ «Чернігівська політехніка»». Запорукою успішного вивчення дисципліни є активність та залучення під час проведення практичних та лекційних занять – відповіді на запитання викладача (як один з елементів поточного контролю), задавання питань для уточнення незрозумілих моментів, вирішення практичних завдань. Консультації відбуваються в аудиторіях університету у відповідності до затвердженого розкладу або ж особистих чи групових консультацій (через вбудований форум) на сторінці курсу в системі дистанційного навчання НУ «Чернігівська політехніка».

Політика дедлайнів

Своєчасність здачі практичної роботи оцінюється в 1 бал за кожну практичну роботу. Відповідно, максимальна оцінка за невчасно здані роботи зменшується на зазначену кількість балів. Виключенням може бути наявність 8 поважних причин несвоєчасної здачі зазначених робіт (хвороба, участь в зазначений час в інших видах навчальної, наукової чи організаційної роботи, офіційна робота за фахом тощо).

Політика користування ноутбуками / смартфонами

Прохання до здобувачів тримати смартфони переведеними у беззвучний режим протягом лекційних та практичних занять, так як дзвінки, переписки та спілкування у соціальних мережах відволікають від проведення занять як викладача, так й інших здобувачів. Ноутбуки, планшети та смартфони не можуть використовуватися в аудиторіях під час занять та під час проведення підсумкового контролю (за виключенням проходження тестового контролю в системі Moodle).

Політика заохочень та стягнень

За результатами навчальної, наукової або організаційної діяльності здобувачів вищої освіти за курсом їм можуть нараховуватися додаткові бали – до 10 балів, у залежності від вагомості досягнень. Види позанавчальної діяльності, за якими здобувачі вищої освіти заохочуються додатковою кількістю балів: участь у міжнародних проєктах, наукові дослідження, тези, участь у науково-практичних конференціях, винаходи, патенти, авторські свідоцтва за напрямками курсу.

Політика академічної доброчесності

Академічна доброчесність повинна бути забезпечена під час проходження даного курсу, зокрема при виконанні розрахунково-графічної роботи (принципи описані у Кодексі академічної доброчесності НУ «Чернігівська політехніка»). Списування під час проміжного та підсумкового контролів, виконання практичних завдань на замовлення, підказки вважаються проявами академічної недоброчесності. Від усіх слухачів курсу очікується дотримання академічної доброчесності у зазначених вище моментах. До здобувачів вищої освіти, у яких було виявлено порушення академічної доброчесності, застосовуються різноманітні дисциплінарні заходи (включаючи повторне проходження певних етапів).

Правила перезарахування кредитів

Кредити, отримані в інших закладах вищої освіти, а також результати навчання у неформальній та/або інформальній освіті, можуть бути перезараховані викладачем у відповідності до положення «Порядок визначення академічної різниці та перезарахування навчальних дисциплін у НУ «Чернігівська політехніка»». Визнання результатів навчання у неформальній освіті розповсюджується на окремі змістові модулі (теми) навчальної дисципліни.

10. Рекомендована література.

1. Калашнікова Х.І. Управління якістю : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / Х. І. Калашнікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2023. – 138 с. <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0052415.pdf>
2. **Повна С.**, Шабардін Д. Системні засади Lean як сучасної концепції управління, орієнтованої на підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг // Проблеми і перспективи економіки та управління: науковий журнал– Чернігів: ЧНТУ, 2023.– № 1 (33). С.40-53. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-1\(33\)-40-53](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-1(33)-40-53)
3. **Повна С.В.** Світовий досвід запровадження гнучких методологій управління конкурентоспроможністю підприємств та організацій.// Проблеми і перспективи економіки та управління: науковий журнал. – Чернігів: ЧНТУ, 2020.– № 1 (21). – С.63-71. DOI: 10.25140/2411-5215-2020-1(21)-63-71.
4. Системи управління якістю : курс лекцій для здобувачів вищої освіти СВО «магістр» спеціальності 152-«Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка» / уклад. : Г. А. Коцюбенко, І. В. Каницька. Миколаїв: МНАУ. 2020. – 226 с. <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9507/1/sistemi-upravlinnya-yakisty-kurs-lekcij.pdf>
5. Управління якістю : методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / уклад. О. О. Крикун. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2022. – 48 с. <https://ekhnuir.karazin.ua/server/api/core/bitstreams/197d81e5-25ba-4e02-9ec0-ff244dae250c/content>
6. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222

с.

https://www.ecolabel.org.ua/images/page/upravlinnya_yakistyu_produktsii_ta_poslug.pdf

7. Управління якістю товарів: навч. посібник / А. М. Одарченко, Д. М. Одарченко, М. С. Одарченко, О. О. Лісніченко, Я. М. Черненко. – Х. : ХДУХТ, 2018. – 270 с.
https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8583/1/Navch_posib_Upravlin_yakistyu_tovariv_2018.pdf