



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю»

Ступінь вищої освіти - Магістр

Спеціальність : 152 «Метрологія та інформаційно-вимірвальна техніка»

Освітня програма : «Якість, стандартизація та сертифікація»

Рік навчання : 1, **семестр** : 1

Форма навчання: денна

Кількість кредитів ЄКТС: 6

Мова викладання : українська

Лектор курсу

Сілонова Наталія Борисівна, доцент, кандидат біологічних наук

**Контактна інформація
лектора (e-mail)**

Кафедра стандартизації та сертифікації с.-г. продукції
корп. № 12, к.400/2, silonova@ukr.net

Сторінка курсу в eLearn

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2377>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю є базовою дисципліною, вивчення якої дозволить студентам опанувати методологічні принципи та методичні прийоми управління якістю продукції та послуг, мати розуміння щодо основних понять якості як об'єкта управління, методів його оцінки і вимірювання, концептуальних основ і методології управління якістю, вивчити моделі і методи управління організацією на основі міжнародних вимог до систем управління, формування у студентів розуміння ролі якості як фактору успіху у ринковій економіці, вивчення основ сучасної теорії, практики та інструментарію забезпечення та управління якістю, розкриття суті процесного підходу до управління якістю, ознайомлення із порядком організації робіт та формування практичних навиків із розроблення, впровадження, перевірки та підготовки до сертифікації систем менеджменту якості підприємств та організацій відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Забезпечення компетентностей випускника:

Загальні компетентності:

ЗК 1. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК09 Здатність розробляти та управляти проектами

СК10 Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції/практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
1 семестр				
Модуль 1				
Тема 1. Сутність управління якістю та його сучасна концепція	2/0	<u>Знати</u> : теоретичні і практичні аспекти управління якістю, історичні передумови формування управління якістю . <u>Аналізувати</u> : концептуальні складові управління. Розуміти: методологічні основи управління якістю	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn	0

		<u>Розрізняти</u> : аспекти поняття «якість». <u>Застосовувати</u> основні поняття		
Тема 2. Системи управління якістю у стандартах ISO серії 9000	0/2	<u>Знати</u> : міжнародні стандарти, що належать до ISOсерії 9000 <u>Вміти</u> : диференціювати за видами стандарти, відповідно до вимог. <u>Аналізувати</u> : наповнення нормативних документів, залежно від виду. <u>Розуміти</u> : позначення та зміст. <u>Розрізняти</u> : види та рівні нормативних документів <u>Застосовувати</u> вимоги міжнародних стандартів в умовах дослідних підприємств та організацій.	Здача практичної роботи №1 в elearn	2,5
Тема 3. Еволюція підходів до управління якістю	2/0	<u>Знати</u> : основні принципи еволюції стандартів на системи управління якістю <u>Аналізувати</u> : основні змінні характеристики стандартів різних версій. <u>Розуміти</u> : мету оновлення нормативних документів. <u>Розрізняти</u> : нормативні документи різних версій <u>Застосовувати</u> : чинну версію нормативних документів	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn Виконання самостійної роботи 1.1 в elearn	2,5
Тема 4. Формулювання політики та цілей у сфері якості	0/2	<u>Знати</u> : основні вимоги стандарту ISO9001:2015 до формування політики та цілей у сфері якості <u>Вміти</u> : оформити документ «Політика та цілі у сфері якості». <u>Аналізувати</u> : потреби зацікавлених сторін. <u>Розуміти</u> : вимоги до цілей. <u>Розрізняти</u> : способи подання документу. <u>Застосовувати</u> : набуті навички в умовах підприємств та організацій.	Здача практичної роботи №2 в elearn	2,5
Тема 5. Принцип відображення якості в системі управління якістю	2/0	<u>Знати</u> : Види показників якості у процесі виробництва продукту або надання послуги. <u>Аналізувати</u> : показники відповідної категорії якості. <u>Розуміти</u> : особливості планування якості на різних етапах. <u>Розрізняти</u> : проектну, виробничу та експлуатаційну якість. <u>Застосовувати</u> : підходи до управління.	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn	0
Тема 6. Практичне застосування принципів якості	0/2	<u>Знати</u> : формулювання принципів якості відповідно до ISO9000:2015 <u>Вміти</u> : інтерпретувати вимоги стандарту (принципи якості) до умов підприємства або організації. <u>Аналізувати</u> : можливість та доцільність застосування вимог. <u>Розуміти</u> : відповідність принципам якості. <u>Розрізняти</u> : особливості застосування принципів якості, залежно від умов. <u>Застосовувати</u> : принципи якості при формуванні документів СУЯ.	Здача практичної роботи №3 в elearn	2,5
Тема 7. Елементи теорії процесного підходу	2/0	<u>Знати</u> : суть та особливості застосування процесного, системного та ситуаційного підходів до управління організацією. <u>Аналізувати</u> : процесні моделі	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn	0

		<u>Розуміти</u> : обов'язкові атрибути бізнес-процесів <u>Розрізняти</u> : види процесів <u>Застосовувати</u> : методологію управління процесами.		
Тема 8. Розроблення блок-схеми процесу	0/2	<u>Знати</u> : теоретичні основи та умовні позначення процесів <u>Вміти</u> : будувати процеси у різних формах подачі <u>Аналізувати</u> : вихідні дані процесів. <u>Розуміти</u> : складові елементи <u>Розрізняти</u> : показники результативності, ефективності та адаптивності процесів <u>Застосовувати</u> : блок-схеми та умовні позначення процесів.	Здача практичної роботи №4 в elearn Виконання самостійної роботи 1.1 в elearn	2,5 2,5
Тема 9. Орієнтація на споживача у концепції TQM	2/2	<u>Знати</u> : ключові аспекти концепції TQM. <u>Вміти</u> : застосовувати підходи до визначення потреб споживачів <u>Аналізувати</u> : основні принципи концепції TQM . <u>Розуміти</u> : переваги, які надає застосування концепції. <u>Розрізняти</u> : принципи концепції TQM. <u>Застосовувати</u> : практичні аспекти впровадження концепції TQM.	Здача практичної роботи №5 в elearn Складання тестового модулю 1	2,5 7,5
Модуль 2				
Тема 10. Функції, методи та інструменти управління якістю	4/0	<u>Знати</u> : загальні функції управлінського циклу при управлінні якістю <u>Вміти</u> : застосовувати функціональний та процесний підхід до управління. <u>Аналізувати</u> : зв'язок між підходами у розрізі аспектів управління якістю. <u>Розуміти</u> : зміст підходів, що застосовуються. <u>Розрізняти</u> підходи до управління. <u>Застосовувати</u> : класичні підходи при імплементації вимог стандартів.	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn Виконання самостійної роботи 2.2. в elearn	0 2,5
Тема 11. Діаграма розкиду	0/2	<u>Знати</u> : Підходи до застосування статистичних інструментів якості <u>Вміти</u> : визначати доцільність застосування конкретного інструменту <u>Аналізувати</u> : вихідні дані. <u>Розуміти</u> : правила застосування статистичних інструментів якості. <u>Розрізняти</u> : методи управління, контролю і покращення якості . <u>Застосовувати</u> : статистичні інструменти якості	Здача практичної роботи № 2.1 в elearn	2,5
Тема 12. Діаграма Парето	0/2	<u>Знати</u> : Підходи до застосування статистичних інструментів якості <u>Вміти</u> : визначати доцільність застосування конкретного інструменту <u>Аналізувати</u> : вихідні дані. <u>Розуміти</u> : правила застосування статистичних інструментів якості. <u>Розрізняти</u> : методи управління, контролю і покращення якості . <u>Застосовувати</u> : статистичні інструменти якості для конкретних умов	Здача практичної роботи № 2.2 в elearn	2,5
Тема 13. Діаграма Ісікави	0/2	<u>Знати</u> : Підходи до застосування статистичних інструментів якості	Здача практичної роботи № 2.3 в elearn	2,5

		<u>Вміти:</u> визначати доцільність застосування конкретного інструменту <u>Аналізувати:</u> вихідні дані. <u>Розуміти:</u> правила застосування статистичних інструментів якості. <u>Розрізняти :</u> методи управління, контролю і покращення якості . <u>Застосовувати:</u> статистичні інструменти якості, виявляти причини та наслідки невідповідностей		
Тема 14. Інструменти проектування якості. Метод QFD	4/0	<u>Знати:</u> проектувальні функції управлінського циклу при управлінні якістю <u>Вміти:</u> застосовувати підходи до прогнозування функцій якості. <u>Аналізувати:</u> вимоги споживачів до якості. <u>Розуміти:</u> зміст підходів, що застосовуються. <u>Розрізняти</u> характеристики, запропоновані Кано. <u>Застосовувати:</u> адаптивний підхід при розробленні анкет.	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn Виконання самостійної роботи 2.1. в elearn	0 2,5
Тема 15. Практичні аспекти застосування моделі Кано	0/2	<u>Знати:</u> різні категорії моделі <u>Вміти:</u> застосовувати підходи до виявлення аспектів якості. <u>Аналізувати:</u> вимоги споживачів до якості. <u>Розуміти:</u> зміст підходів, що застосовуються. <u>Розрізняти</u> характеристики, запропоновані Кано. <u>Застосовувати:</u> адаптивний підхід при розробленні анкет та опрацьовувати дані анкет респондентів.	Здача практичної роботи № 2.4 в elearn	2,5
Тема 16. Процес розгортання функцій якості	0/2	<u>Знати:</u> правила застосування метода QFD <u>Вміти:</u> будувати «Будинок якості». <u>Аналізувати:</u> вимоги споживачів до якості. <u>Розуміти:</u> технічні характеристики, що можуть забезпечити вимоги до якості . <u>Розрізняти</u> конкурентні переваги до зазначених показників <u>Застосовувати:</u> метод ранжування	Здача практичної роботи № 2.5 в elearn Складання тестового модулю 2	2,5 7,5
Модуль 3				
Тема 17. Самооцінка СУЯ за моделлю ділової досконалості	2/2	<u>Знати:</u> досягнення в сфері якості. <u>Вміти:</u> проводити самооцінювання. <u>Аналізувати:</u> критерії якості. <u>Розуміти:</u> правильність вибору і оцінювання критеріїв. <u>Розрізняти :</u> моделі ділової досконалості. <u>Застосовувати:</u> процедуру самооцінювання	Здача практичної роботи № 3.1 в elearn	2
Тема 18. Управління якістю як об'єкт стандартизації	2/0	<u>Знати:</u> сучасні стандарти на системи управління. <u>Вміти:</u> обґрунтувати доцільність впровадження конкретної системи управління. <u>Аналізувати:</u> вимоги міжнародних стандартів <u>Розуміти:</u> види взаємодії та інтегрування. <u>Розрізняти :</u> системи управління дослідження та картування ґрунтів <u>Застосовувати:</u> вимоги до впровадження	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn	0
Тема 19. Основні вимоги ДСТУ ISO 19011:2018	2/0	<u>Знати:</u> сферу застосування стандарту <u>Вміти:</u> інтерпретувати вимоги стандарту.	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn	0

		<u>Аналізувати</u> : відповідність/невідповідність вимог <u>Розуміти</u> : вимоги стандарту. <u>Розрізняти</u> : основні поняття в сфері оцінювання відповідності <u>Застосовувати</u> : процедуру проведення внутрішнього аудиту		
Тема 20. Практична реалізація вимог ДСТУ ISO 19011:2018	0/2	<u>Знати</u> : сферу застосування стандарту <u>Вміти</u> : інтерпретувати вимоги стандарту. <u>Аналізувати</u> : відповідність/невідповідність вимог <u>Розуміти</u> : вимоги стандарту, формувати навички аудитора. <u>Розрізняти</u> : компетенції необхідні для проведення внутрішнього аудиту <u>Застосовувати</u> : процедуру проведення внутрішнього аудиту	Здача практичної роботи № 3.2 в elearn	2
Тема 21. Вимоги до аудиторів	2/0	<u>Знати</u> : вимоги стандарту стосовно кваліфікації та компетенцій аудиторів <u>Вміти</u> : інтерпретувати вимоги стандарту. <u>Аналізувати</u> : контекст відповідності <u>Розуміти</u> : вимоги стандарту. <u>Розрізняти</u> : кваліфікаційні вимоги <u>Застосовувати</u> : процедуру підтвердження компетентності	Опрацювання лекційного матеріалу в elearn	0
Тема 22. Аудит систем управління	0/2	<u>Знати</u> : сферу аудиту <u>Вміти</u> : формувати чек-листи. <u>Аналізувати</u> : докази аудиту <u>Розуміти</u> : вимоги стандарту. <u>Розрізняти</u> : ступінь виконання вимог <u>Застосовувати</u> : процедуру проведення внутрішнього аудиту	Здача практичної роботи № 3.3 в elearn Виконання самостійної роботи 3.1. в elearn	2 3
Тема 23. Проведення заходів корекції та коригуючих дій	0/2	<u>Знати</u> : принципи документування невідповідностей <u>Вміти</u> : документально підтверджувати вжиті заходи. <u>Аналізувати</u> : невідповідності <u>Розуміти</u> : першопричини виникнення. <u>Розрізняти</u> : заходи корекції та коригуючі дії <u>Застосовувати</u> : інструменти покращення якості	Здача практичної роботи № 3.4 в elearn Виконання самостійної роботи 3.2. в elearn Складання тестового модулю 3	2 3 6
Всього за 1 семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи здаються у визначені терміни на платформі elearn. Якщо терміни складання порушуються без поважних причин, роботи оцінюються на нижчу оцінку. Пропуск термінів понад двох тижнів автоматично відміняє оцінювання роботи. Перескладання модулів можливе із дозволу лектора та деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Обов'язковою вимогою є виконання студентом модульного та підсумкового контролю. З початком сесії виконання і розміщення робіт на платформі elearn припиняється.
--	--

<i>Політика щодо академічної доброчесності:</i>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів та конспектів лекцій). Можливим є використання нормативних документів, що містяться в електронному курсі. Письмові роботи (презентації, есе та доповіді) повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу та бути авторськими. Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%.
<i>Політика щодо відвідування:</i>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано