

СИЛАБУС

Назва дисципліни: СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ				
Мета дисципліни: Формування у здобувачів здатності до науково обґрунтованого проєктування, аналізу та удосконалення систем менеджменту якості на основі міжнародних стандартів, сучасних моделей, принципів сталого розвитку та вимог зацікавлених сторін. Зміст компетентностей Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми. Здатність виконувати оригінальні дослідження, досягати наукових результатів, які створюють нові знання у менеджменті і дотичних до нього міждисциплінарних напрямках. Здатність володіти сучасною методологією, методикою та методами наукового дослідження у галузі менеджменту та адміністрування, зокрема з використанням кількісних методів аналізу та новітніх інформаційно-комунікаційних технологій Здатність інтерпретувати результати дослідження у галузі менеджменту та адміністрування, оцінювати межі їх застосування, можливі ризики їх впровадження в середовищі господарювання та соціокультурному середовищі, перспективи подальших досліджень. Здатність моделювати, здійснювати й оцінювати ефективність систем менеджменту організацій та проєктувати заходи щодо їх вдосконалення відповідно до потреб роботодавця. Програмні результати навчання: РН-4 Розробляти та реалізовувати наукові та прикладні проєкти, які дають можливість переосмислити наявне та створити нове цілісне знання та/або професійну практику у галузі управління та адміністрування і розв'язувати значущі наукові та технологічні проблеми в менеджменті з дотриманням норм академічної етики і врахуванням соціальних, етичних, економічних, екологічних та правових аспектів; РН05 Глибоко розуміти загальні принципи та методи управлінських наук, а також методологію наукових досліджень, застосувати їх у власних дослідженнях у сфері менеджменту та у викладацькій практиці. РН06 Планувати і виконувати наукові і прикладні дослідження з менеджменту та дотичних міждисциплінарних напрямів з використанням сучасних інструментів, критично аналізувати результати власних досліджень і результати інших дослідників у контексті усього комплексу сучасних знань щодо досліджуваної проблеми; складати пропозиції щодо фінансування досліджень та/або проєктів. РН09 Аналізувати, проводити експертну оцінку управлінської діяльності в організаціях.				
Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
Укр.	III	3 / вибіркова	Митрофанова Г.Я., д.е.н., доц.	90 год. (15 год. лекцій, 15 год. практичних занять, 60 год. самостійної роботи)
Результати навчання		Методи викладання, навчання		Форми оцінювання (поточний та підсумковий контроль)
РН 1. Пояснювати принципи і функції систем менеджменту якості;		Аналітична лекція Дискусія		Участь в дискусії Усні відповіді на запитання
РН 2 Аналізувати відповідність систем якості вимогам стандартів ISO серії 9000, 14000, 45000, 21001;		Лекція Кейс стаді		Тестування Презентація кейс стаді
РН 3. Використовувати моделі EFQM, TQM, Six Sigma для		Лекція Моделювання		Усні відповіді на запитання

оцінювання та вдосконалення якості;		Проект СМЯ
РН 4. Розробляти системи внутрішнього забезпечення якості на основі ризик-орієнтованого мислення;	Проблемна лекція Кейс стаді Проблемні ситуації	Презентація кейс стаді Вирішення проблемних ситуацій
РН 5. Аргументовано захищати пропозиції з удосконалення систем якості в умовах динамічного середовища.	Проблемна лекція Вирішення завдань	Пояснення розв'язання завдань
РН 6. Може правильно розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;	Лекція Кейс стаді Робота в малих групах	Презентація кейс стаді Презентація результатів роботи в малих групах

Оцінка

Підсумкова оцінка по дисципліні виставляється за 100-бальною шкалою за формами діагностики:

Форми діагностики	Максимальна кількість балів
Активність на заняттях, тести	30
Аналіз системи ISO або моделі EFQM	20
Практичне завдання (аудит/оцінка СМЯ)	20
Презентація власної моделі / пропозиції	30
Усього за роботу на практичних заняттях	100

Критерії оцінки знань здобувачів усних

Оцінка	Критерії оцінки
90-100%	Глибоке розуміння концепцій, здатність застосовувати стандарти й інструменти СМЯ, логічне обґрунтування власних висновків
75-89%	Достатнє володіння матеріалом, правильне використання методів, незначні неточності
60-74%	Часткове розуміння, поверхневе застосування інструментів, фрагментарність відповідей
1-59%	Відсутність цілісного уявлення про СМЯ, численні помилки, неспроможність до аналітичної інтерпретації.

Зміст
1. Еволюція підходів до якості. Концепції Демінга, Джурана, Кросбі. Зміна парадигм: від контролю до стратегічного управління якістю. Якість як контроль, початкові підходи (інспекція, контроль якості продукції на виході). Переорієнтація на процеси: профілактика дефектів, контроль під час виробництва. 14 принципів менеджменту, цикл PDCA, фокус на процеси, варіацію, постійне вдосконалення. «Трилогія якості» (планування, контроль, поліпшення); якість як управлінський процес. Концепція «Нуль дефектів», якість як відповідність вимогам, превентивне мислення. Перехід до стратегічного підходу. 2. Міжнародні стандарти якості. ISO 9001:2015. Структура HLS (High-Level Structure) – уніфікація ISO-стандартів. Цикл PDCA (Plan–Do–Check–Act) – основа динамічного управління якістю. Інші стандарти: ISO 14001 – екологічний менеджмент; ISO 45001 – охорона праці; ISO 21001 – СМЯ у сфері освіти; ISO 27001 – інформаційна безпека.. 3. Моделі досконалості. EFQM Excellence Model: основа – лідерство, стратегія, люди, партнерства, процеси; результат – клієнти, працівники, суспільство, ефективність. Модель Балдріджа (США) - акцент на стратегії, системності, лідерстві та результатах. Модель Демінга (Японія) -підвищення якості через довгострокову перспективу та участь працівників. Інтеграція в управлінські стратегії, оцінювання поточного рівня досконалості, стратегічне планування поліпшень, участь керівництва. 4. Інструменти управління якістю. QFD (Quality Function Deployment) – трансформація очікувань споживача в технічні характеристики продукту. Діаграма Ісікави (Fishbone) – аналіз причинно-наслідкових зв’язків. Аналіз Парето (80/20) – виявлення ключових причин проблем. Контрольні карти Шухарта – відстеження стабільності процесів. SPC (Statistical Process Control) – використання статистики для управління процесами. Методи самооцінювання – оцінка відповідності внутрішнім і зовнішнім критеріям якості (EFQM, CAF). 5. TQM і культура якості. TQM (Total Quality Management) – філософія управління, яка охоплює всю організацію. Основні риси. Всеохопність – всі працівники, усі рівні. Командний підхід – міжфункціональна взаємодія. Лідерство як драйвер якості. Безперервне поліпшення (Kaizen). Формування організаційної культури якості – відкритість, прозорість, зворотний зв’язок.. 6. Six Sigma і Lean Quality. Six Sigma – методика зменшення варіацій і дефектів, фокус на статистичному контролі. Етапи DMAIC: Define, Measure, Analyze, Improve, Control. Полі: Green Belt, Black Belt, Master Black Belt. Lean – усунення втрат, підвищення ефективності процесів. Lean Six Sigma – інтеграція ефективності (Lean) і точності (Six Sigma). Застосування у виробництві, обслуговуванні, фінансах, освіті.. 7. Система внутрішнього забезпечення якості у вищій освіті. Роль внутрішніх аудитів, перевірок, зворотного зв’язку. Підходи в освітньому середовищі: ESG-засади, ISO 21001. Елементи СВЗЯ (у вищій освіті): політики, процедури, опитування, моніторинг результатів навчання. Документація: політика, процедури, інструкції, записи. Самооцінювання – базис для акредитації, звітів про якість. 8. Управління якістю в контексті сталого розвитку та ESG. Якість як частина корпоративної відповідальності. ESG (Environmental, Social, Governance) – три виміри, що вбудовуються в системи управління. Стандарти ISO та GRI як основа звітності. Звіти зі стійкості (sustainability reports) – включення показників якості в показники соціального впливу. Управління якістю з урахуванням довгострокової вартості для всіх стейкхолдерів..
Література
Основна 1. Костюченко М.П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. Частина I / М.П. Костюченко. – К.: Видавництво Кондор, 2019. – 424 с.

2. Менеджмент якості : навч. посіб. / [Векслер Е. М., Рифа В. М., Василевич Л. Ф.]; під загальною ред. Е.М. Векслера. К. : «ВД «Професіонал», 2018. 320 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : підруч. К. : ЦУЛ, 2017. 368 с.
4. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М.О. Панченко. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 228 с. Режим доступу: <https://cul.com.ua/preview/upria.pdf>
4. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.
6. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
7. Шуляр Р.В. Управління якістю: навчальний посібник / Р.В. Шуляр, Н.В. Шуляр. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2018. – 160 с.

Допоміжна:

1. Бардась А.В., Замковий М.Ю. Менеджмент якості в освітніх організаціях: трансформація середовища та особливості формування локальних систем управління якістю. Економічний вісник, 2023, №4. <https://doi.org/10.33271/ebdut/84.083>
2. Бичківський Р. Управління якістю: навчальний посібник / Р. Бичківський. – Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2017. – 239 с.
3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М.Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
4. Капінос Г.І. Управління якістю: навчальний посібник / Г.І. Капінос, І.В. Грабовська. – К.: Видавництво Кондор, 2016. – 278 с.
5. Dennis Kehoe (2009). The Fundamentals of Quality Management, 412 p.

Інформаційні ресурси в інтернеті

1. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
2. Стандартизація, сертифікація, якість. Журнал. Каталоги. URL:http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=juu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=PRE F=&S21COLORTERMS=0&S21STR=ssia
3. Українська державна система стандартизації та сертифікації – УкрСЕПРО. URL:<https://www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/services-ua/2017-11-15-07-55-13>

Політика курсу

Політика оцінювання

Здобувачі мають право складати *екзамени та заліки* з метою підвищення підсумкової оцінки з одної дисципліни у семестр за заявою.

Здобувачі вищої освіти мають право виражати власну думку і не погоджуватися з трактуванням подій, які висвітлюються в межах програмного матеріалу, але вони зобов'язані вивчити необхідний обсяг матеріалу згідно з вимогами до предмету. Здобувачі повинні нести відповідальність за виконання необхідних вимог до курсу і оволодіння необхідною кількістю знань.

Здобувач вищої освіти має право на апеляцію результатів підсумкового контролю. Здобувач подає заяву на ім'я проректора із забезпечення якості освітнього процесу протягом трьох робочих днів з дати оголошення результатів. У заяві слід вказати факти некоректності питань або необхідних відповідей на них, їх виходу за рамки програми, порушення викладачем процедури проведення контролю або недотримання ним описаної в програмі дисципліни методики виведення оцінки.

В результаті розгляду апеляції раніше виставлена оцінка може бути збережена, а може бути змінена як у бік підвищення, так і в бік зниження.

Політика щодо забезпечення академічної доброчесності

Під час опанування дисципліни здобувачі повинні дотримуватися академічної доброчесності. Відповідно до Закону України «Про освіту» *академічна доброчесність* – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

Від здобувачів вимагається:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю

результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);

- посилання на джерела інформації під час виконання дослідницької роботи;
- відсутність запозичень інформації (списування) при написанні письмових робіт;
- дотримання етичної поведінки по відношенню до інших здобувачів, викладачів та інших співробітників університету.

У разі порушення цих вимог, викладач має право звернутись для розгляду ситуації до Комісії з питань академічної доброчесності.

У разі неетичної поведінки викладача (образлива поведінка, сексуальні домагання, несправедливе оцінювання та ін.) здобувач також має право звернутись з заявою до Комісії з питань академічної доброчесності.

Будь-які прояви академічної недоброчесності неприпустимі. Викриття порушення академічної доброчесності під час виконання будь-якого завдання призведе до його нульової оцінки. Порушення академічної доброчесності при виконанні екзаменаційних завдань призведе до негативної оцінки за весь курс та можливого виключення з програми. Всі суперечливі питання, у разі їх виникнення, можуть бути врегульовані шляхом звернення до Комісії з академічної доброчесності та етики, відповідно до п.4.9 Положення про організацію освітнього процесу.

Політика курсу щодо супроводу аспірантів з особливими освітніми потребами

Аспіранти з особливими освітніми потребами мають право на індивідуальний підхід.

Можуть звертатися до викладача через електронну пошту або спеціальні функції платформи Google Classroom для обговорення індивідуальних потреб і корекції навчального процесу.

Якщо аспіранти потребують додаткової допомоги у виконанні завдань або адаптації навчальних матеріалів, можуть отримати додаткові консультації.

Якщо є труднощі з онлайн-навчанням, аспірантам можуть бути запропоновані додаткові консультації або інші формати взаємодії через онлайн-зустрічі.

Можуть звертатися до викладача для узгодження змін у термінах здачі завдань, якщо це необхідно для ефективного виконання завдань; всі зміни термінів будуть обговорюватися індивідуально, з урахуванням необхідності надання додаткового часу або змін в умовах виконання завдань.

Оцінювання проводиться на основі індивідуальних досягнень аспірантів.

У разі необхідності буде надана можливість звертатися за підтримкою до психологів або консультантів (кафедра психології та педагогіки), щоб подолати стрес або інші труднощі, пов'язані з навчанням. Всі питання щодо особливих освітніх потреб аспірантів будуть розглянуті в конфіденційному порядку, та інформація про особисті потреби не буде розголошуватися без згоди аспіранта/ки; всі зміни в умовах навчання, пов'язані з особливими потребами, будуть враховуватися виключно в межах наданого дозволу.

Можливе навчання за індивідуальним графіком, який оформлюється відповідно до п. 3.4 Положення про організацію освітнього процесу (<https://duan.edu.ua/wp-content/uploads/2024/06/pp-551-047-polozhennya-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-12-red.pdf>).

Пропозиції від здобувачів вищої освіти

Протягом вивчення дисципліни здобувач може звернутися до викладача з пропозиціями щодо вдосконалення курсу (доповнення тем, зміна форм оцінювання, обсяги завдань та ін.). Пропозиції можуть бути надіслані електронною поштою на адресу викладача (Митрофанова Ганна Яківна: gglukha@duan.edu.ua) або до гаранта ОНП (Митрофанова Ганна Яківна: gglukha@duan.edu.ua).