

«Управління якістю» є дисципліною, що поєднує як спеціальні, так і міждисциплінарні знання. Вивчення даної дисципліни базується на концепціях і поняттях теорії управління якістю, логістики, фінансового менеджменту, стратегічного управління, маркетингу, управління інноваційною діяльністю і спрямоване на формування сучасного фахівця. П

Предмет навчальної дисципліни – відносини, що формуються в процесі управління якістю в межах системи менеджменту якості організації.

Мета навчальної дисципліни – формування комплексу знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю на сучасних підприємствах незалежно від його галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Зміст навчальної дисципліни

РОЗДІЛ 1. БАЗОВІ ПОЛОЖЕННЯ СУЧАСНОЇ КОНЦЕПЦІЇ ЯКОСТІ

Тема 1.1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція

Значення управління якістю в системі загального менеджменту: макро- й мікро аспекти. Якість як фактор конкурентоспроможності підприємства в ринковій системі господарювання. Багатозначність трактувань поняття якості. Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості. Сучасне розуміння менеджменту якості

Тема 1.2. Еволюція підходів до управління якістю

Становлення й розвиток менеджменту якості. Етапи формування менеджменту якості в системі загального менеджменту. Якість як відповідність продукції встановленим вимогам (система Тейлора). Якість продукції як відповідність стандартам і стабільності процесу (контрольні карти В.Шухарта та таблиці статистичного приймального контролю Х. Доджа). Концепція тотального управління якістю (TQC) А. Фейгенбаума. Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам. Перехід від концепції тотального управління якістю (TQC) до тотального менеджменту якості (TQM). Розвиток концепції TQM, MBQ, TQL. Міжнародний досвід управління якістю. Розвиток систем управління якістю у СРСР.

Тема 1.3 Функції та методи управління якістю

Характеристика та зміст основних функцій управління якістю. Схема функціональної структури системи менеджменту якості. Місце і роль політики в області якості в діяльності підприємства. Фактори, що впливають на формування політики у сфері якості. Склад документів, що відображають зміст політики якості підприємства.

Класифікація методів менеджменту якості. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта. Інструменти управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, стрілкова діаграма, діаграма процесу.

Тема 1.4. Економіка якості

Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. Модель встановлення оптимальної ціни якості. Класифікація витрат на якість. Витрати відповідності й невідповідності. Визначення витрат на якість і аналіз їхньої структури. Методики обліку витрат на якість, рекомендовані до використання стандартами ISO 9004: метод управління витратами на якість, метод калькуляції витрат, пов'язаних з процесами; метод визначення витрат через низьку якість.

Тема 1.5. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом

Концептуальне розуміння Всеосяжного управління якістю (TQM). Цикл управління в системі TQM. Відмінність моделі управління організацією, заснованої на використанні ідей TQM, від традиційної моделі управління. Базові концепції TQM. Взаємозв'язок TQM з іншими напрямками менеджменту.

РОЗДІЛ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ

Тема 2.1. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP

Методологічні основи стандартизації. Поняття та об'єкти стандартизації. Категорії нормативних документів зі стандартизації. Державна система стандартизації, її призначення та основні принципи. Тенденції удосконалення державної системи стандартизації в Україні.

Міжнародна стандартизація. Стандарти на систему управління якістю.

Тема 2.2. Побудова системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000

Загальний підхід до формування системи якості у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000:2000. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ISO 9000:1994: організаційні та управлінські процедури; процеси й методи управління продукцією; методи, методики та прилади контролю якості продукції та процесів; процеси «петлі якості».

Тема 2.3. Порядок та процедура сертифікації системи управління якістю

Державна система сертифікації, її призначення. Види сертифікації: обов'язкова, добровільна. Національні органи із сертифікації. Порядок проведення та схеми сертифікації. Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення процедури сертифікації в Україні.

Мета сертифікації системи якості. Забезпечення відповідності системи якості вимогам стандарту ISO 9000. Процедура сертифікації системи якості.

Тема 2.4. Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю

Поняття і значення правового забезпечення управління якістю продукції. Правове регулювання якості продукції з урахуванням вимог держави та споживачів. Закон України «Про захист прав споживачів».

Міжнародна мережа Інтернет, її роль у правовому та інформаційному забезпеченні процесів управління якістю. Напрями змін організаційної структури управління в процесі впровадження й розвитку системи управління якістю. Управління розвитком корпоративної культури.