

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
“ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ”  
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНІЙ ІНСТИТУТ

Факультет “Економіки та управління”  
Кафедра “Будівництва та експлуатації автомобільних доріг”

ЗАТВЕРДЖУЮ:  
Декан факультету  
\_\_\_\_\_ Л.П. Вовк  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014р.

Рекомендовано  
навчально-методичною  
комісією факультету,  
протокол засідання від № \_\_\_\_\_  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014р.  
Голова комісії  
к.т.н., доц. \_\_\_\_\_ М.А.Шипович

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

з дисципліни циклу професійно орієнтованих дисциплін  
«Управління якістю»  
за напрямком підготовки: 0306 «Менеджмент і адміністрування»  
для спеціальності 6.030601 «Менеджмент»

Курс – I, семестр – I

Рекомендовано кафедрою «Будівництво та експлуатація автомобільних доріг», протокол №1 від « 1 » 09 2009 р.

Зав. кафедрою,  
к.т.н., доц.

Т.В. Скрипник

Програму склав  
к.т.н., доц.

І.В. Шилін

ГОРЛІВКА 2014

## **1 Мета та задачі вивчення дисципліни та її місце в навчальному процесі**

Курс «Управління якістю» забезпечує підготовку менеджерів підприємства за напрямком підготовки : 0306 «Менеджмент і адміністрування» на кваліфікаційний рівень “бакалавр” за спеціальністю 6.030601 «Менеджмент».

Дисципліна вивчає у 1<sup>-му</sup> навчальному семестрі. Навчальна робота за дисципліною включає курс лекційних та практичних занять, самостійну роботу студентів. По закінченню курсу з дисципліни передбачено залік (1 семестр).

### **1.2. Мета викладання дисципліни**

**Метою вивчення** дисципліни “Управління якістю” є отримання студентами науково обґрунтованих методів ефективного управління якістю випускаємої продукції, підбором методів стандартизації т сертифікації товарів споживання та послуг.

### **1.3. Задачі вивчення дисципліни і основні вимоги до рівня засвоєння змісту дисципліни**

**Задачами вивчення** є отримання необхідних знань з теорії управління якістю, яка дозволила б майбутньому спеціалісту вибирати та обґрунтовувати найбільш раціональні та технологічні операції на випуску продукції з найменшими витратами, більш ефективними технологічними параметрами та процесами з використанням найсучасніших матеріалів та технологій.

В результаті вивчення даної дисципліни студенти:

- **повинні знати** – теоретичні основи управління якістю продукції та послуг, а також основні принципи стандартизації та сертифікації продукції, вимоги до системи якості, відповідальності керівництва, вибір та впровадження стандартів якості.

- **повинні вміти** – застосувати отримані теоретичні знання та навички користування нормативною, довідковою та спеціальною літературою для рішення практичних задач по управлінню якістю продукції та послуг, проводити обов’язкову та добровільну сертифікацію .

### **1.4. Перелік дисциплін, необхідних для вивчення даної дисципліни**

Дисципліна «Управління якістю» – це дисципліна навчального плану підготовки спеціалістів, тому вона потребує необхідного переліку дисциплін, як і забезпечує її вивчення, з іншого боку вона забезпечує цілий ряд завершальних дисциплін навчального плану. До дисциплін які забезпечують знання для вивчення даної дисципліни слід віднести: “Основи менеджменту”,

“Вища математика”.

### **1.5. Місце дисципліни в професійній підготовці спеціаліста**

“Управління якістю” відноситься до циклу дисциплін професійної підготовки студентів і є важливою при підготовці бакалаврів за напрямом підготовки за напрямком підготовки: 0306 «Менеджмент і адміністрування» для спеціальності 6.030601 «Менеджмент».

## 2. РОЗКЛАД НАВЧАЛЬНИХ ГОДИН

Розподіл навчальних годин дисципліни «Управління якістю» за основними видами навчальних занять наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Розклад навчальних годин дисципліни «Управління якістю»

Види навчальних занять	Всього	
	годин	кредитів ECTS
Загальний обсяг дисципліни	90	3
- теоретична частина	34	
1. Аудиторні заняття	34	
з них:		
1.1. Лекції	17	
1.2. Практичні заняття з КР	17	
2. Самостійна робота, з них:	56	
2.1. Підготовка до лекційних занять	23	
2.2. Підготовка до практичних занять	22	
2.3. Підготовка до контролю	8	
3. Контрольні заходи (залік)		

### 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекційні заняття

Тема і зміст лекцій дисципліни “Управління якістю” наведені в табл. 3.1.

**Таблиця 3.1 – Теми і зміст лекцій**

Номер теми	Назва теми та її зміст	Обсяг лекцій, ак. годин	Обсяг самостійної роботи, ак. годин
1	2	3	4
1	<b>Ціль, задачі і зміст дисципліни «Управління якістю».</b> Наукові основи управління якістю і його сутність. Об'єкт і суб'єкт управління. Системи управління. Якість продукції як об'єкт управління	1	1
2	<b>Поняття про якість продукції.</b> Взаємозв'язок між кількістю і якістю продукції. Системи управління якістю	1	2
3	<b>Властивості продукції.</b> Показники якості продукції і їхня класифікація. Фактори, що впливають на якість продукції	1	2
4	<b>Основні принципи управління і забезпечення якості.</b> Функції управління якістю	1	2
5	<b>Основні законодавчі акти.</b> Законодавчі акти з питань якості в області будівництва	1	2
6	<b>Стандартизація - як система управління якістю.</b> Сертифікація продукції - шлях до цивілізованої ринкової економіки.	1	2
7	<b>Основні положення по створенню системи якості.</b> Організація робіт з розробки системи якості. Розробка структурної і функціональної схем системи якості. Впровадження і коректування системи за результатами перевірок. Функціонування системи якості	2	2
8	<b>Контроль якості, види контролю і їх класифікація.</b> Самоконтроль якості. Органи і служби контролю якості продукції. Ліцензування організацій на право виробництва продукції, виконання робіт і послуг. Оцінка якості робіт у будівництві	2	2

Продовження таблиці 3.1

9	<b>Обов'язки керівництва вищої ланки в питаннях якості.</b> Керівництво середньої ланки і його роль. Колективне управління і груповий підхід до удосконалювання якості продукції	2	2
10	<b>Досвід управління якістю в закордонних країнах.</b> Стратегія маркетингу в рішенні проблем поліпшення якості	2	2
11	<b>Види витрат на якість і їхня класифікація.</b> Методи аналізу витрат на якість продукції	2	2
12	<b>Аналіз браку і утрат від браку.</b> Економічна ефективність нової продукції	1	2
<b>ВСЬОГО ЗА КУРСОМ</b>		<b>17</b>	<b>23</b>

### 3.2 Практичні заняття

Мета проведення практичних занять - закріплення теоретичного матеріалу шляхом вивчення державних стандартів України.

Таблиця 3.2 – Теми і зміст практичних занять з курсового проектування

№ п/п	Тема заняття та його мета	обсяг	
		3	4
1	2	3	4
1	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 3587 - 97	2	2
2	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДБН 2-34 - 2007	2	2
3	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 9001 - 2001	2	3
4	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 9004 - 2001	2	3
5	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 14012 - 97	2	3
6	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 14011 - 97	2	3
7	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 16000 - 97	2	3
8	Ознайомлення та засвоєння стандартів з якості продукції та послуг - ДСТУ ISO 9002 - 2001	3	3
Разом		17	22

### **3.4 Самостійна робота студентів**

Самостійна робота студентів складається з самостійної проробки лекційного матеріалу при підготовці до практичних і лекційних занять, роботи з нормативною, довідковою та періодичною літературою.

Обсяг самостійної роботи наведено в табл.3.1, 3.2.

## **4. ЗАСОБИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

### **4.1. Види контролю**

Основні контрольні заходи:

- вхідний контроль;
- поточний контроль;
- підсумковий (семестровий) контроль-іспит;
- контроль знань з вивченої дисципліни.

### **4.2. Перелік типових завдань до вхідного контролю**

Виконується контрольне опитування за наступними питаннями:

1. Які властивості предметів (товарів) ви знаєте?
2. Які енергетичні ресурси використовуються в промисловості?
3. Розкрийте поняття – «товар-гроші-товар».
4. Розкрийте поняття – «попит».
5. Розкрийте поняття – «ринкова економіка».

### **4.3. Перелік типових завдань до МРК №1**

1. Проаналізуйте зв'язок закономірностей управління якістю продукції із системою управління виробництвом. У чому полягає системний підхід до управління якістю?
2. Дайте визначення поняттям управління і управління якістю. Провести аналіз терміна «якість» і дати його визначення. Взаємозв'язок між кількістю і якістю продукції.
3. Дайте характеристику етапів розвитку систем якості. Розвиток систем якості на Україні. «Петля якості» і стадії її формування.
4. Суть механізму управління якістю. Дати визначення понять властивість продукції і показники якості продукції.
5. Класифікація показників якості продукції. Що таке параметр продукції й ознака продукції?
6. Перелічити основні напрямки факторів, що впливають на якість продукції і коротко їх охарактеризувати. Визначальна роль людського фактора в управлінні якістю?
7. Коротко охарактеризувати основні принципи забезпечення і управління якістю. Назвати основні методи забезпечення якості і дати їхню коротку характеристику.
8. Назвати основні статистичні методи. Дати коротку характеристику функцій
9. Назвіть основні Законодавчі акти України з питань управління якістю.
10. Права споживача при придбанні продукції неналежної якості.
11. Відповідальність громадян-підприємців за неякісну продукцію.

12. Який вплив роблять громадські організації на якість продукції?
13. За які порушення в області якості тимчасово припиняється діяльність підприємств сфери торгівлі, суспільного харчування і послуг?
14. За які порушення прав споживачів з підприємств вилучаються неякісні товари, документи й інші предмети?
15. За які порушення в області невідповідності продукції вимогам нормативних документів попереджається (забороняється) діяльність підприємства
16. Які нормативні документи по стандартизації визначені Декретом Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію»? Назвіть основні задачі Держстандарту України
17. За які правопорушення в сфері містобудування несуть відповідальність будівельні організації?
18. Хто створює Державну систему сертифікації продукції, у тому числі й у будівництві? Основні функції.
19. Обов'язкова і добровільна сертифікація
20. Дати визначення метрологічної служби, її основні задачі. Відомча метрологічна служба, її задачі і функції.
21. Що таке стандартизація? Об'єкти стандартизації. Дати визначення стандарту.
22. Основні цілі і задачі стандартизації. перелічити й охарактеризувати основні види стандартів. назвіть основні стадії розробки стандартів. кому направляється на відкликання й узгодження стандарт?
23. Міжнародні організації по стандартизації.
24. Дати визначення сертифікації. Що таке сертифікат? Мета сертифікації й основні принципи. Система сертифікації на Україні.
25. Які основні етапи і порядок сертифікації продукції. Хто здійснює організаційно-методичне забезпечення сертифікації на міжнародному рівні й у чому воно полягає? Призначення системи якості й основних нормативних документів для її розробки.
26. Вимоги при виборі моделі системи якості. Дати коротку характеристику підготовчих робіт з розробки системи якості.
27. Інформаційна нарада. Ухвалення рішення про створення системи якості.
28. Організація і проведення технічного навчання. Організація і проведення аналізу стану справ по якості
29. Охарактеризувати основні етапи розробки системи якості. Визначення структурних підрозділів, що виконують функції якості, їхній склад.
30. Розробка структурної і функціональної схем систем якості. Упровадження системи якості.
31. Визначення складу нормативної документації системи якості. Розробка «Посібника з якості» і «Програми якості».
32. Забезпечення функціонування систем якості. Основні задачі служб якості.
33. Перевірки систем якості, їхні види, призначення і коротка характеристика.

34. Сертифікація систем якості. Порядок і етапи сертифікації. Дати визначення контролю якості.
35. Які види контролю якості Ви знаєте? Які засоби вимірів застосовуються при контролі?
36. Дайте коротку характеристику: самоконтролю. вхідного й операційного контролю. приймального і лабораторного контролю. статистичного контролю і статистичного регулювання. технічного контролю.
37. Принципи оцінки технічного рівня і якості продукції. Методи оцінки технічного рівня і якості продукції. Оцінка якості робіт у будівництві.
38. Закордонний досвід оцінки систем якості. Закордонні премії по якості.
39. Основні обов'язки вищої ланки в питаннях якості. "Ефект водоспаду" і "Сходи удосконалювання".
40. Роль керівництва середньої ланки і його обов'язки. Роль керівника-менеджера в управлінні якістю?
41. Колективне управління і груповий підхід до удосконалювання якості.
42. . Коротка характеристика кружків якості, призначення, мета і склад. Основні принципи створення кружків якості.
43. Охарактеризуйте принцип самовдосконалення. Дайте характеристику принципу взаємного розвитку.
44. Переваги і недоліки кружків якості. Оцінка діяльності кружків якості.
45. У чому складається новий підхід і нова стратегія до управління якістю? Назвіть основні моменти загального управління якістю.
46. Охарактеризуйте досвід управління якістю в Західній Європі. Особливості європейського підходу до рішення проблем якості.
47. Досвід управління в США. Основні напрямки в поліпшенні якості. тез філософії Демінга. Рекомендації Демінга в області праці. Роль керівництва в поліпшенні якості продукції.
48. Керівна Рада по поліпшенню роботи. Назвіть сімох основних правил поліпшення роботи, на які спрямована діяльність Ради.
49. Групи аналізу, надійності і ремонтпридатності. Групи забезпечення якості продукції, що випускається, і послуг, що робляться. Групи забезпечення якості функціонування системи.
50. Які міри приймаються по залученню постачальників? Система заслуг у США.
51. Досвід управління якістю в Японії. Охарактеризуйте виробництво методом "точно вчасно". У чому зміст системи "канбан"? Переваги системи "канбан".
52. У чому суть комплексного управління якістю в Японії? Перелічите і дайте коротку характеристику основних принципів комплексного управління якістю.
53. Перелічите основні цілі перебудови свідомості в області якості і дайте коротку їхню характеристику.
54. Стратегія маркетингу в рішенні проблем поліпшення якості. Коло питань маркетингу і їхньої особливості.

55. Основні обов'язки відділу маркетингу в забезпеченні якості до реалізації продукції. Основні обов'язки відділу маркетингу в забезпеченні якості в процесі реалізації продукції.
56. Основні обов'язки відділу маркетингу в забезпеченні якості після реалізації продукції. Перелічіть основні функції відділу маркетингу.
57. Дайте характеристику витрат: науково-технічних, управлінських і виробничих. Які витрати відносяться до базових і додаткових?
58. Охарактеризуйте методи аналізу витрат: функціонально-вартісного, Індексного, бальної оцінки.
59. Порядок розрахунку бракованої продукції.

#### **4.4. Перелік типових завдань до заліку**

До семестрового контролю - *заліку* винесені питання І модульно-рейтингового контролю знань, а також практичні задачі .

### **5. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ І НАВЧАЛЬНИХ ЗАСОБІВ**

#### **5.1. Основна та додаткова література**

##### Основні.

1. Бичківський Р.В., Столярчун П.Г., Гамулка П.Р. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація. Підр. 2-го вид., випр. й доповн.-Львів: видавництво Національного університету, " Львівська політехніка", 2004 - 560 с.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии. Учебник для вузов. - М.: Аудит ЮННИТН, 1998. - 479 с
3. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю» для студентів спеціальності 6.030601" Менеджмент організації" . Шилін І.В., -2014р., - 88стор (електронне видання)

##### Додаткові

1. Методичні вказівки і завдання до виконання контрольної роботи з "Метрології, стандартизації сертифікації". Горлівка, АДІ ДонНТУ - 2004 - 20 с
2. Методичні вказівки з дисципліни "Метрологія, стандартизація, сертифікація і акредитація" для студентів денної та заочної форми навчання спеціальностей: 7.100401"Організація і регулювання дорожнього руху",7.100403 "Організація перевезень і управління на транспорті"-Горлівка АДІ ДВНЗ "ДонНТУ", 209. - 46с
3. Методичні вказівки до практичних занять із дисципліни «Управління якістю» (для студентів напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент» (денної та заочної форм навчання) укладач: І. В. Шилін. – Електрон. дані. – Горлівка: ДВНЗ «ДонНТУ» АДІ, 2014.