

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Кафедра менеджменту
Факультет менеджменту

Викладач: к.с.-г.н., доцент Коваленко Г.О.

Анотація:

Мета курсу (інтегральна компетентність) — здобути глибокі теоретичні знання та набути практичних навичок проведення досліджень з менеджменту якості, використання інформаційних та комунікаційних технологій, здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети політики в області якості, генерувати нові ідеї.

Цілі курсу (програмні компетентності):

- здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани в області якості;

- здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації щодо забезпечення якості;

- здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом згідно з концепцією «Загальне управління якістю».

- здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію в області політики якості.

Програмні результати навчання:

– ідентифікувати проблеми якості продукції в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

– проектувати ефективні системи управління якістю;

– мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, щодо забезпечення якості, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

– вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення системи якості.

Короткий зміст курсу:

Управління якістю, як спеціалізований вид управлінської діяльності. Пріоритети в конкуренції товарів на сучасному ринку. Аналіз існуючої практики менеджменту. Поняття якості і формування якості. Якість, вимоги до якості. Принцип відображення якості. Петля якості (принцип життєвого циклу). Основні визначення і поняття менеджменту якості. Поняття «управління якістю» і «система управління якістю». Цілі і політика в області якості. Забезпечення якості. Стандартизація вимог до якості. Рівні стандартизації і види стандартів. Міжнародна стандартизація. Європейська

стандартизація. Концепція «Загальне управління якістю». Особливості концепції «загальне управління якістю». Цикл управління в системі TQM. Основні стратегії TQM. Економіка якості. Управління економікою якості. Форми фінансової звітності про діяльність в області якості. Управління витратами на якість. Витрати на попереджуючі дії. Витрати на оцінку якості. Витрати на дефекти в процесі виробництва. Витрати на дефекти, виявлені поза виробництвом. Витрати на якість. Сертифікація системи якості. Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Цілі сертифікації системи якості. Органи по сертифікації систем якості. Недержавна система сертифікації (на прикладі представництва TUV). Процедури сертифікації системи якості. Аудит системи якості. Призначення і види аудиту якості. Об'єкти аудиту якості.