

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з науково-педагогічної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

ЯКІСТЬ УПРАВЛІННЯ
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань	усі
Спеціальність	усі спеціальності
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	магмайнор

Вид дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

вибіркова
Українська, англійська

Завідувач кафедри економіки підприємства
та організації бізнесу

Анастасія ПАНЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри економіки підприємства та організації бізнесу
Протокол № 8 від 06.01.2021 р.

Розробник:

Муренець І. Г., викл. кафедри економіки підприємства та організації бізнесу

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

Постійна і стрімка еволюція економічних процесів у світі, зокрема розвиток науково-технічного прогресу, лібералізація зовнішньоекономічних зв'язків, інтелектуалізація виробництва, інтенсифікація глобалізаційних процесів, надзвичайне прискорення темпів й інтенсивне зростання масштабів здійснення сучасних різноспрямованих трансформацій економіки підвищують турбулентність ринкового середовища. Інтенсивність конкуренції як на світовому ринку, так і в межах національних економік зумовлює необхідність постійної адаптації підприємств до ринкових перетворень. Індекс глобальної конкурентоспроможності значною мірою визначається якістю управління окремими підприємствами.

Аналіз тенденцій функціонування і розвитку вітчизняних промислових підприємств виявив високу динаміку попиту, що вимагає від вітчизняних підприємств гнучкості й адаптивності систем управління ними як атрибутів ефективності господарської діяльності підприємства. За таких умов, якість управління підприємством досягається як результат складного багатогранного процесу, від якого залежить результативність діяльності будь-якого підприємства, його успішне стабільне функціонування і перспективи подальшого розвитку.

Незважаючи на те, що є об'єктом управління - величезна імперія чи невелика майстерня - є певний арсенал універсальних якостей, котрі необхідні кожному керівникові. Якість управління багато в чому залежить від мистецтва керівника (суб'єкта управління). Для того щоб суб'єкт управління міг здійснювати якісне управління, він повинен володіти особливими якостями, знати соціально-психологічні методи управління, вміти обирати необхідний метод в конкретній ситуації, володіти компетентностями застосування методів в різних ситуаціях.

Актуальність та роль дисципліни в системі професійної підготовки майбутніх фахівців обумовлюється необхідністю формування комплексного сприйняття соціально-економічних процесів, а також оволодіння методами якісного управління. Створюються можливості для більш повного розкриття і використання людського потенціалу, підвищується якість прийняття рішень щодо управління підприємством на всіх його рівнях та взаємодії із зовнішнім середовищем.

Навчальна дисципліна «Якість управління» є вибірковою навчальною дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців економічних спеціальностей освітнього ступеня «магістр» усіх форм навчання.

Мета навчальної дисципліни: формування у студентів фундаментальних знань теорії та практики якісного управління та відповідних професійних компетентностей.

Для досягнення мети поставлені такі основні завдання:

вивчення теоретичних положень і практики взаємодії стейкхолдерів підприємства у сфері якісного управління;

формування умінь та навичок забезпечення якісного управління економічних суб'єктів.

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є соціально-економічні та соціально-етичні характеристики відносин між суб'єктами бізнес-середовища.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теоретико-методологічні, методичні та організаційно-економічні аспекти формування і розвитку якості управління.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

сутність, категорії, концепції, моделі якості управління;

особливості якості управління підприємством на всіх рівнях;

місце та роль якості управління підприємством;

показники та методику оцінювання якості управління;

сутність, структуру, вимоги та особливості міжнародних стандартів щодо якості управління;

вміти:

формувати та впроваджувати технологію якості управління;

формувати організаційне забезпечення якості управління підприємством;

формувати якісні відносини між зовнішніми та внутрішніми стейкхолдерами підприємства;

здійснювати моніторинг якості управління;

оцінювати рівень якості управління;
розвивати якісне управління як чинник підвищення конкурентоспроможності.

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	1м
Семестр	1
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	залік

Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Філософія	Соціальна економіка
Основи менеджменту	Системи якості
Основи маркетингу	Корпоративне управління
Макро- та мікроекономіка	Стратегічне управління
Економічна теорія	Управління розвитком соціально-економічних систем
Економіка підприємства	Економічне управління підприємством

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Забезпечувати якісне управління в мікросередовищі підприємства	Визначати роль та завдання якості управління підприємством. Визначити сутність якісного управління. Ідентифікувати проблеми у діяльності підприємства, що пов'язані з управлінням. Формувати організаційні структури для поширення та реалізації якісного управління. Розглянути, з яких багатьох складних компонентів складається. Засвоїти основні принципи та підходи якісного управління. Вивчити сучасні концепції якісного управління.
Забезпечувати набуття вмінь в сфері управління, а саме прийняття своєчасних, оперативних та узгоджених рішень, якісне управління персоналом та підприємством в цілому.	Оцінювати наслідки управлінських рішень в аспекті впливу діяльності підприємств на оточуюче середовище. Дізнатися, які існують методи оцінювання якості управління. Розглянути питання сертифікації менеджменту. Зрозуміти, навіщо необхідна сертифікація і оцінити ефект від неї. Дізнатися, як збільшиться вартість підприємства після сертифікації. Здійснити прогноз якості управління підприємством. Визначати напрями розвитку якості управління підприємством.

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Концептуальні основи забезпечення якості управління

Тема 1. Теоретичні засади визначення якості управління

Визначення сутності термінів «якість», «управління» та «якість управління». Теоретичний аналіз основних моделей та підходів щодо якості управління підприємством.

Тема 2. Формування ієрархії цілей та показників якості управління

Формування основної мети якості управління підприємством. Аналіз та виокремлення основних показників якості управління підприємством. Групування цих показників за критеріями та ознаками.

Тема 3. Технологія імплементації методичного забезпечення якості управління підприємством

Розробка методичного забезпечення якості управління підприємством. Формування технології імплементації методичного забезпечення якості управління підприємством. Виокремлення основних принципів для забезпечення якісного управління.

Тема 4. Аналіз сучасного стану забезпечення якості управління підприємствами

Аналіз діяльності підприємства. Оцінювання організаційного, інформаційного, кадрового, фінансового, інноваційно-інвестиційного забезпечення якості управління.

Тема 5. Оцінювання якості управління підприємствами

Аналіз та оцінювання якості управління підприємством. Визначення рівня якості управління. Виявлення основних шляхів щодо підвищення рівня якості управління підприємством.

Змістовий модуль 2. Забезпечення якості управління та прийняття якісних управлінських рішень

Тема 6. Забезпечення якості управління підприємством

Передумови забезпечення якісного управління підприємством. Створення основних та додаткових умов якісного управління.

Тема 7. Впровадження системи якості управління підприємством

Розгляд існуючих систем якості менеджменту. Формування системи якості управління підприємством.

Тема 8. Організаційне забезпечення якості управління підприємством

Формування організаційного забезпечення якості управління. Розгляд інформаційних потоків щодо забезпечення якості управління. Формування організаційної структури.

Тема 9. Оцінка вартості бізнесу, як результат якісного управління

Вплив якості управління на вартість бізнесу. Методи оцінювання вартості бізнесу.

Тема 10. Прогноз якості управління підприємством

Аналіз способів прогнозування якості управління підприємством. Оцінювання ефекту від запропонованих заходів підвищення рівня якості управління.

Методи навчання та викладання

Для успішного оволодіння матеріалом навчальної дисципліни в навчальному процесі використовуються:

1. Пояснювально-ілюстративний метод, або інформаційно-рецептивний (лекції).
2. Репродуктивний метод (практичні завдання та завдання самостійної роботи).
3. Метод проблемного викладу (лекції 1, 6).
4. Частково-пошуковий, або евристичний, метод.
5. Дослідницький метод (практикум-експеримент за темами 1, 3, 4, 7, 10).

У вивченні теоретичного матеріалу застосовуються: проблемні лекції, дискусії, бесіди, презентації.

Оволодіння практичними вміннями та навичками відбувається шляхом застосування експериментальних та дослідницьких методів, роботи в малих групах, кейс-стаді, інтроспективної рефлексії, індивідуальних проектів, тренінгів.

Порядок оцінювання результатів навчання

Органічною складовою навчального процесу є систематичний, комплексний контроль й оцінювання якості набутих студентами компетентностей відповідно до вимог державних стандартів освіти, а також адаптації до загальноєвропейських вимог, визначених Європейською системою залікових кредитів (далі ECTS).

Система оцінювання знань, умінь та навичок студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські та практичні заняття, а також самостійну роботу та виконання індивідуального завдання. Контрольні заходи включають поточний, проміжний і підсумковий контроль.

Порядок поточного оцінювання знань з дисципліни для студентів денної форми навчання.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних та практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль успішності навчальної діяльності студента здійснюється за складовими:

контроль активності у процесі засвоєння теоретичного матеріалу, контроль розуміння навчального матеріалу та результативність процесів запам'ятовування (оцінка активності студента під час лекційної роботи);

оцінка результативності у формуванні практичних умінь, що є складовими професійної компетентності (в процесі проведення практичних занять) – комплексна інтегральна оцінка професійних компетентностей та їх складових у вправах та завданнях;

контроль сформованості теоретичних знань (у вигляді проведення контрольних робіт за матеріалом тем навчальної дисципліни);

контроль успішності індивідуальної та самостійної роботи (передбачає оцінку результатів самостійної роботи та виконання домашніх завдань, а також виконання тестових завдань за темами навчальної дисципліни у персональних навчальних системах).

Результати поточного контролю використовуються для оперативного усунення системних прогалин у засвоєнні навчального матеріалу, а також при обранні схем розвиваючих вправ та завдань. Використання результатів поточного контролю також дозволяє підвищити рівень індивідуалізації у роботі зі студентом та об'єктивізувати навчальні успіхи як основу для розвитку його самоконтролю. Таким чином, поточний контроль є необхідним елементом забезпечення зворотного зв'язку між викладачем і студентом у процесі формування автономності та самостійності останнього, а також у процесі удосконалення системи освітніх заходів за дисципліною.

Проміжний контроль.

Проміжний контроль рівня сформованості компетентностей за дисципліною здійснюється у формі колоквиуму, що передбачає проведення тестування, вирішення завдань стереотипного та діагностичного рівнів та вирішення евристичного завдання. Проміжний контроль здійснюється двічі за семестр. Сума балів, яку студент може набрати за умови успішного проходження першого та другого колоквиумів – по 15 балів відповідно.

Тестове завдання містить 20 запитань одиничного і множинного вибору щодо перевірки знань основних категорій та теоретичних положень навчальної дисципліни. Тестове завдання формується шляхом випадкового включення до контрольних запитань, що містяться у засобах діагностики до кожної теми. Тести до тестового завдання обираються з урахуванням рівномірної представленості трьох рівнів складності, а також представленості різних форм їх структури.

Завдання першого рівня складності передбачають володіння студентом понятійно-категоріальним апаратом дисципліни, та орієнтовані на репродуктивні дії під час вибору представлених варіантів.

Завдання другого рівня складності вимагають розуміння системних зв'язків категорій та понять, а також взаємопов'язаності й логічної послідовності різноманітних явищ предметної площини поведінкової економіки.

Завдання третього рівня складності передбачають вибір правильного варіанту на основі синтезу наявної теоретичної інформації та її застосування до практичної ситуації, яка подана в завданні. Успішне розв'язання завдань цього рівня свідчить про сформованість аналітичних умінь та компетентностей щодо оцінки та управління економічною поведінкою.

Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються такі критерії:

оцінка 8 балів – 18–20 правильних відповідей;

7 балів – 15–17 правильних відповідей;

6 балів – 12–14 правильних відповідей;

5 балів – 10–11 правильних відповідей;

4 бали – 8–9 правильних відповідей;

3 бали – 5–7 правильних відповідей;

2 бали – 3–4 правильних відповіді;

1 бал – 1–2 правильних відповіді;

0 балів – 0 правильних відповідей.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів до тем, що вивчаються в межах модулів навчальної дисципліни.

Завдання стереотипного та діагностичного рівнів становлять ситуативні задачі за тематикою навчальної дисципліни. Успішне розв'язання стереотипного завдання надає можливість студенту отримати 1,5 бали.

Критеріями оцінювання є:

правильність вибору методу рішення – 1 бал;

логічність висновку – 0,5 бали.

Максимальна оцінка за успішне розв'язання діагностичного завдання оцінюється в 2 бали.

Критерії оцінювання правильності вирішення діагностичного завдання:

правильність вибору методу вирішення – 1 бал;

правильність та логічність висновків – 1,5 бали.

Вирішення евристичного завдання передбачає виявлення рівня сформованості у студента теоретичних знань та здатності до практичного застосування набутих умінь, оцінки проблемної ситуації, відбору релевантної інформації та вибору оптимального шляху розв'язання комплексної проблеми в межах тематики навчальної дисципліни. Кількість балів за

умови успішного розв'язання студентом евристичного завдання – 3 бали.

Критеріями, за якими оцінюється успішність вирішення студентом евристичного завдання є:

правильність у відборі релевантної інформації;

логіка побудови алгоритму дій;

точність розрахунку та оцінки наслідків реалізації рішення.

Дотримання студентом кожного із критеріїв оцінюється в 1 бал.

Проведення заліку з дисципліни.

Умовою отримання заліку з дисципліни є виконання студентом у відповідні терміни передбачених видів аудиторної та індивідуальної навчальної роботи та сума балів за їх здійснення не менше 60-ти.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно	не зараховано
1-34	F		

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми навчання	Форми контролю	max. бал	
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. Концептуальні основи забезпечення якості управління			51	
Тема 1	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 1. Теоретичні засади визначення якості управління	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Модерація: "Якісне управління як ознака розвитку підприємства"	Практична перевірка	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу. Завдання 1: есе «Якісне управління – примха чи необхідність?»	Есе	5	
М	<i>Аудиторна робота</i>			

	Лекція	Тема 2. Формування ієрархії цілей та показників якості управління	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Класичні основи управління (тренінг-практикум)	Практична перевірка	3
	Самостійна робота			
	Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу. Завдання 2: «Морально-етична оцінка управління»	Оцінка результатів робіт	3
Тема 3	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 3. Технологія імплементації методичного забезпечення якості управління підприємством	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Основні підходи до розуміння якісного управління (кейс-метод)	Практична перевірка	3
	Самостійна робота			
	Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу. Завдання 3: «Формування технології імплементації методичного забезпечення якості управління підприємством»	Оцінка результатів робіт	3
Тема 4	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 4. Аналіз сучасного стану забезпечення якості управління підприємствами	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Побудова стратегії якісного управління (тренінг)	Практична перевірка	3
	Самостійна робота			
	Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу. Завдання 4: «Аналіз сучасного стану забезпечення якості управління підприємствами»	Оцінка результатів робіт	3
Тема 5	Аудиторна робота			
	Лекція	Тема 5. Оцінювання якості управління підприємствами	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
Практичне заняття	Колоквіум за модулем 1	КОЛОКВІУМ	15	

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. Забезпечення якості управління та прийняття якісних управлінських рішень				49
Тема 6	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 6. Забезпечення якості управління підприємством	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Розробка заходів за концепцією «Якісне управління»	Практична перевірка	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять. Завдання 6: «Складання пам'ятки управлінцю»	Оцінка результатів робіт	3	
Тема 7	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 7. Впровадження системи якості управління підприємством	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Принципи впровадження системи якості управління підприємством	Практична перевірка	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять. Завдання 7: есе «якість чи ефективність?»	Оцінка результатів робіт	3	
Тема 8	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 8. Організаційне забезпечення якості управління підприємством	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Відповідальність за якість управління (тренінг)	Практична перевірка	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять. Завдання 8: «Оцінка відповідальності за якість управління»	Оцінка результатів робіт	3	
Тема 9	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 9. Оцінка вартості бізнесу, як результат якісного управління	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
	Практичне заняття	Оцінка вартості бізнесу, як результат якісного управління (кейс)	Практична перевірка	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Завдання для самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять. Завдання 9: «Оцінювання ефекту від провадження	Звіт з виконання завдання	3	

		заходів щодо підвищення якості управління»		
Тема 10	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Тема 10. Прогнозування якості управління підприємством	Оцінка активності	1
			Тестові завдання	1
Практичне заняття	Колоквіум за модулем 2		КОЛОКВІУМ	15

Рекомендована література

Основна

1. Демінг Е. Вихід з кризи. Нова парадигма управління людьми, системами і процесами = Out of the Crisis / Е. Демінг. – М.: Альпіна Паблішер, 2011. – 400 с.
2. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях / С. Джордж, А. Ваймерских. – СПб. : Виктория плюс, 2002. – 256 с.
3. Менеджмент взаємодії [Електронний ресурс]: методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" першого (бакалаврського) рівня / уклад. В. В. Ушкальов, І. Г. Муренець. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. – 64 с.

Додаткова

4. Аакер Д. Стратегическое рыночное управление / Д. Аакер; пер. с англ. под ред. С. Г. Божук.; 7-е изд. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
5. Биктимиров Р. Л. Управление качеством и персоналом на промышленных предприятиях / Р. Л. Биктримов, В. А. Горохов [и др.]. – М. : Глобус, 2004. – 252 с.
6. Боулз С. Моральная экономика. Почему хорошие стимулы не заменят хороших граждан / С. Боулз ; пер. с англ. Д. Шестакова. – Москва : Изд. Института Гайдара, 2017. – 336 с.
7. Зарецкий А. Д. Корпоративная социальная ответственность: мировая и отечественная практика: учебное пособие / А. Д. Зарецкий, Т. Е. Иванова. – Краснодар : Изд. КСЭИ, 2012. – 231 с.
8. Леффлер, И. Больше добра – больше прибыли: как создать крупный бизнес, не забывая о социальной ответственности / И. Леффлер, Л. Кейлиш ; пер. с англ. Д. Батий. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 256 с.
9. Негреева В. В. Методы, используемые в целях эффективного принятия управленческих решений в предпринимательских структурах [Электронный ресурс] / В. В. Негреева // Экономика и экологический менеджмент. – 2014. – №3. – С. 156–175. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-ispolzuemye-v-tselyah-effektivnogo-prinyatiya-upravlencheskih-resheniy-v-predprinimatelskih-strukturah> Ролз Д. Теория справедливости / Д. Ролз. – Новосибирск : Изд. Новосибирского ун-та, 1995. – 500 с.
10. Стандарт Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) 37500-2014 «Аутсорсинг» / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rob2334lofaro.esy.es/standart-iso-37500-2014-autsorsing-skachat.html> (дата звернення: 01.09.2009); <http://shantelllev6778.hol.es/standart-iso-37500-2014-autsorsing-skachat.html> (дата звернення: 08.01.2015).
11. Шлихтер А. А. Направления и механизмы взаимодействия социально-ответственного бизнеса с некоммерческим сектором США / А. А. Шлихтер. – Москва : ИМЭМО РАН, 2010. – 104 с.
12. Шо Роберт Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы / Р. Б. Шо. – Москва : Дело, 2000. – 272 с.

Інформаційні ресурси

13. Качество [Электронный ресурс] / Л. Ф. Ильичёв, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов // Философский энциклопедический словарь. – Режим доступа : http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_philosophy/509.
14. Офіційний сайт Секретаріату мережі Глобального договору в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.globalcompact.org.ua>.
15. Спільнота Соціально Відповідальний Бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.svb.org.ua>
16. The new version of ISO 9001: 2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до даних: <http://ua.ikmj.com/new-version-iso-90012015/>(accessed Oktober 05, 2015).
17. Total Quality Management (TQM) Changes and Innovations (include the Creative Idea Suggestion System) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.toyotaglobal.com/company/history_of_toyota/75years/data/company_information/management_and_finances/management/tqm/change.html