

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра транспортних технологій та засобів у АПК

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан механіко-технологічного
факультету

_____ (Михайлович Я.М.)

“ ___ ” _____ 2019 р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри транспортних технологій та засобів у АПК

Протокол № 10 від “21” травня 2019 р.

Завідувач кафедри _____ Овчар П.А.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТЕХНІКИ

Спеціальність: «Транспортні технології» (на автомобільному транспорті)

Механіко-технологічний факультет

Розробник: доцент, к.т.н. Бондарев С.І.

Київ-2019 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Управління якістю техніки

Галузь знань, спеціальність, освітньо-ступінь		
Освітній ступінь	<i>Магістр</i>	
Спеціальність	<i>Транспортні технології (автомобільний транспорт)</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Форма контролю	<i>Іспит</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1	1
Семестр	2	2
Лекційні заняття, год.	15	8
Лабораторні роботи, год.	30	10
Самостійна робота, год.	75	75
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання, год.	3	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни – формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завдання дисципліни оволодіння основними завданнями вивчення дисципліни щодо теоретичної та практичної підготовки студентів з організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

Знати: значення та етапи формування управління якістю, роль

управління якістю в системі загального менеджменту; класичні та нові методи управління якістю; призначення та структуру стандартів ISO серії 9000; вимоги стандартів ISO серії 9000, 14000, 45000, 39001 до моделі забезпечення якості; методологію оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства щодо критеріїв премій за якістю; методологію безперервного вдосконалення діяльності підприємства у відповідності з концепцією TQM; значення та процедури сертифікації системи якості і аудиту якості; основні форми збору, аналізу фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність у галузі якості; їх призначення та особливості застосування.

Вміти: розробляти політику підприємства в галузі управління якістю; розробляти структуру і основні положення “Керівництва з якості”; вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства; розробляти основні елементи систем управління якістю за моделями стандартів ISO серії 9000, ISO 14000, ISO 39001, 45000; розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, вибирати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економіко-технічних даних про діяльність у автомобільній галузі якості і функціонування системи якості; розробляти механізм управління економікою якості.

Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовий модуль 1. Основні умови і принципи організації системи якості														
Загальні відомості СУЯ. Суть управління якістю.	1	11	1		2		8	10	1		1			8
Якість і конкурентоспроможність. Критерій Якості управління	2, 3	14	2		4		8	9			1			8
Якість, її основні характеристики і задоволеність споживача	4, 5	13	1		4		8	10	1		1			8
Роль, суть, склад і вимоги стандартів ISO	6, 7	11	1		2		8	10	1		1			8
Методологічні принципи та основи якості управління	8	12	2		2		8	10	1		1			8
Разом за змістовим модулем 1		61	7		14		40	49	4		5			40
Змістовий модуль 2. Основні етапи побудови системи управління якістю автомобільними														
Принципи побудови сучасних СУЯ автомобільними перевезеннями. Управління навколишнім середовищем і безпекою руху.	9	16	2		4		10	12	1		1			10
Автоматизація управлінських дій як засіб поліпшення якості автоперевезеннями	10, 11	14	2		4		8	10	1		1			8
Загальні принципи економіки якості. Дозвільна система на автотранспорті	12, 13	16	2		4		10	12	1		1			10
Розвиток методів УЯ в Україні. Оцінювання показників якості. Аудит у сфері якості автопідприємств	14, 15	13	2		4		7	10	1		2			7
Разом за змістовим модулем 2	6	59	8		16		35	44	4		5			35
Усього годин		120	15		30		75	93	8		10			75

4 Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Обґрунтування і побудова матриці задоволеність споживача у якості перевезень	2
2	Система УЯ автопідприємства як документ. Структура документу	4
3	Визначення структури управлінського обліку засобів поліпшення якості автомобільних перевезень	4
4	Розрахунок програми вдосконалення УЯ автопідприємством	4
5	Визначення структури удосконалення УЯ автоперевезеннями в узагальненому вигляді	4
6	Обґрунтування нетехнічних показників якості автоперевезень	4
7	Обґрунтування програми загального управління якістю на автопідприємстві	4
8	Розрахунок основних показників якості автомобільних перевезень .	4
Всього		30

4. Контрольні питання, для визначення рівня засвоєння знань студентами

1. Поясніть цикл управління PDCA (Plan - план, Do виконання, Check - перевірка Action - дія) на прикладі перевезень пасажирів.
2. Якому науковцю з управління якістю завдячує Японія за відродження промисловості та її всесвітнім успіхом?
3. Яким нововведенням у менеджменті якості відзначився професор В. Шухарт?
4. В чому полягає основна стратегія системи якості TQM?
5. Поясніть причини виникнення і розвитку міжнародної системи ISO та її роль в управлінні якістю на автопідприємстві.
6. Що являє собою життєвий цикл для автотранспортного засобу?
7. Перерахуйте основні етапи життєвого циклу АТЗ.
8. Яке значення має маркетингове дослідження автотранспортних перевезень?
9. Поясніть основні поняття конкурентоспроможності автомобільних перевезень.
10. Поясніть основні поняття якості виконання автомобільних перевезень і забезпечення працездатності АТЗ.
11. Поясніть поняття собівартість у системі якості виконання автомобільних перевезень.
12. Обґрунтуйте фактор успіху автопідприємства в конкурентній боротьбі за умови застосування системи управління якістю перевезень.
13. Перелічіть підпорядковані рішення потрібні при забезпеченні конкурентоспроможності автоперевізників.
14. Перелічіть основні елементи схеми механізму управління якістю перевезень.
15. Перелічіть критерії оцінки якості перевезень на стадії виконання транспортного процесу в логістичному ланцюгу.
16. Дайте визначення поняттю «менеджмент якості» в автомобільній галузі.
17. Сформулюйте визначення поняття «система менеджменту якості».
18. Що називають життєвим циклом автомобільних перевезень і автотранспортних засобів?
19. Назвіть етапи життєвого циклу АТЗ.
20. Чому «петлю якості» іноді називають спіраллю?
21. Перерахуйте загальні та спеціальні функції управління якістю АТЗ.

22. Дайте визначення поняття «політика в сфері якості» в автомобільній галузі.
23. У чому полягають цілі автопідприємства з точки зору управління якістю?
24. Що таке методи і види діяльності оперативного характеру, які використовують для виконання вимог щодо якості автоперевезень?
25. Чи є різниця між менеджментом якості та управлінням якістю?
26. Основне призначення управління якістю автоперевезень та обслуговуванням рухомого складу.
27. Назвіть суб'єкт, об'єкт та цілі управління якістю автомобільної техніки.
28. Чому управління якістю перевезень є одним з аспектів управління автопідприємством?
29. Назвіть три ієрархічні рівні управління перевезеннями і автомобільною технікою.
30. Назвіть сучасні принципи менеджменту якості техніки.
31. Охарактеризуйте основні етапи розвитку форм і методів забезпечення якості.
32. Назвіть показники якості рівня обслуговуючого персоналу.
33. Що таке «зірка якості»?
34. Які міжнародні стандарти стали основою управління якістю перевезень в багатьох країнах світу?
35. Які принципи покладені в основу стандартів ISO 9000:2015?
36. Які стандарти з безпеки харчових продуктів розроблені в Україні?
37. Які переваги надає компанії (підприємству) впровадження системи НАССР?
38. Назвіть послідовність створення системи НАССР на підприємстві.
39. Що входить до елементів СМЯ?
40. В якій послідовності доцільно проводити створення СМЯ?
41. Назвіть підходи до документування СМЯ.
42. У чому полягає принцип системного підходу до управління якістю?
43. Дайте характеристику західного та східного підходів до управління якістю.
44. Які принципи покладені в основу стандартів ISO 14000?
45. Які принципи покладені в основу стандартів ISO 45000?
46. Які розходження існують між стандартами ISO серії 9000:2015 і концепцією TQM?
47. Назвіть чотири рівні концепції загального управління якістю.

48. Назвіть сучасні концепції менеджменту якості.
49. Які основні цілі переслідує TQM?
50. Назвіть завдання і тактику TQM.
51. Які переваги впровадження TQM в практику діяльності автопідприємства?
52. Перелічіть найвідоміші методи і засоби TQM для застосування їх на автотранспортному підприємстві.
53. Сутність статистичних методів контролю та управління якістю.
54. Сформулюйте роль і місце статистичних методів контролю в TQM.
55. Перелічіть елементарні інструменти контролю якості перевезеннями і автомобільною технікою. Дайте характеристику кожному методу.
56. На яких принципах базується концепція загального управління якістю?
57. У чому полягає орієнтація автопідприємств на споживача?
58. У чому полягає принцип ролі керівництва в TQM автопідприємством?
59. Як запроваджується принцип залучення співробітників на автопідприємства?
60. Що таке процесний і системний підходи до управління автоперевезеннями.
61. Як можна реалізувати принцип постійного удосконалення процесів і технологій перевезень?
62. У чому полягає принцип взаємовигідних відносин з замовником транспортних послуг і як його реалізувати?

5 **Методи навчання.**

Словесні методи – розповідь-пояснення бесіда, лекція.

Наочні методи – ілюстрація, демонстрація.

Рольова гра - системна інтерактивна техніка, у процесі застосування якої використовується рольова структура ведення заняття, тобто певний набір ролей, які регламентують діяльність і поведінку його учасників

6 **Форми контролю.**

Поточний контроль знань – по темах, модульний – по модулях, підсумковий – залік.

7 **Розподіл балів, які отримують студенти.** Оцінювання студента відбувається згідно положенням «Про екзамени та заліки у НУБіП України» від 01.03.2019 протокол № 187 з табл. 1.

Оцінка національна	Визначення оцінки ЄКТС	Рейтинг студента, бали
Відмінно	ВІДМІННО - відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90 -100
Добре	ДОБРЕ – в загальному правильна відповідь вище середнього рівня з кількома помилками	74-89
Задовільно	ЗАДОВІЛЬНО - непогано, але зі значною кількістю недоліків	60-73
Незадовільно	НЕЗАДОВІЛЬНО - необхідна серйозна подальша робота	0-59

4 Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{АТ}}$

9. Методичне забезпечення літературою

Основна

1. ДСТУ ISO серії 9000. – К.: Держспоживстандарт, 2010.
2. Глудкин О.П. и др. Всеобщее управление качеством. – М.: Горячая линия - Телеком, 2001. – 600 с.
3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2007. – 400 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Знання, 2007. – 476 с.
5. Калита П.Я. та ін. Матеріали 20-го Міжнародного форуму —Дні якості в Києві. – К.: Українська асоціація якості, 2011.
6. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю у сфері телекомунікацій. Навч-метод. посібник. – К.: ДУТ, 2014. – 200 с.
7. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Конспект лекцій. – К.: ДУТ, 2015. – 160 с.
8. Экономика качества / Под ред. Дж. Кампанеллы. – М.: Стандарты и качество, 2005. – 232 с.
9. Управління якістю автомобільних перевезень : навчальний посібник. / С.І. Бондарев. – К.: Компрінт, 2019. 512 с.

Додаткова

1. Балькін Г.Ф. Заплотинський Б.А. Управління якістю послуг у телекомунікаціях // Зв'язок. – 2009. – №1-2. – С. 37-43.
2. Гімоц П. Нагорода EFQM – шлях до євроінтеграції, побудови довіри й іміджу // Світ якості України. – 2006. – №6, С. 18-21.