

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ**

Циклова комісія економіки та управління

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Управління якістю логістичних робіт і послуг»
вибіркових компонент
освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Логістика

Харків 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 23.09.21 № 8

СХВАЛЕНО

Методичною радою
Кременчуцького льотного
коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 22.09.21 № 2

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 22.09.21 № 8

Розглянуто на засіданні циклової комісії економіки та управління, протокол від
31.08.2021 № 1

Розробники: голова циклової комісії економіки та управління, к.е.н., спеціаліст
вищої категорії, викладач – методист, Цимбалістова О.А.

Рецензенти:

1. Викладач циклової комісії економіки та управління КЛК ХНУВС, к.е.н., спеціаліст вищої категорії, Юденко Є.В.
2. Професор кафедри логістики НАУ, доктор економічних наук, професор, експерт Українського логістичного альянсу (УЛА) Смерічевська С.В.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма вибіркової навчальної дисципліни складена відповідно до освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти «Логістика».

Управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості.

Навчальна дисципліна «Управління якістю логістичних робіт і послуг» - це одна із дисциплін вибіркової компоненти підготовки бакалаврів за освітньо-професійною програмою «Логістика».

Об'єкт і предмет дисципліни: управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, що надають підприємства, предметом є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

Міждисциплінарні зв'язки: «Управління якістю логістичних робіт і послуг» є дисципліною, що поєднує як спеціальні, так і міждисциплінарні знання. Вивчення даної дисципліни базується на концепціях і поняттях теорії управління якістю, логістики: ґрунтується на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін, «Основи менеджменту», «Маркетинг», «Операційний менеджмент», «Основи логістики та управління ланцюгами поставок», «Логістична інфраструктура», «Системний підхід в логістиці»; забезпечує базу для засвоєння матеріалу з навчальних дисциплін «Логістичне обслуговування», «Складська логістика та управління запасами», «Транспортна логістика», «Логістичний контролінг», «Управління логістичними проектами».

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції
2. Показники якості продукції
3. Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю
4. Логістичне забезпечення якості транспортних послуг
5. Система управління якістю на базі концепції TQM
6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000
7. Інтегровані системи управління
8. Формування системи розвитку якості на транспорті

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю логістичних робіт і послуг» формування у майбутніх спеціалістів комплексу знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління

якістю логістичних робіт і послуг в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в галузі управління якістю, показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформулювати уявлення про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю логістичних робіт і послуг»:

1. Ознайомити здобувачів вищої освіти з загальними положеннями в галузі управління якістю товарів та послуг;
2. Розглянути показники якості продукції;
3. Дослідити основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю;
4. Розглянути логістичне забезпечення якості транспортних послуг;
5. Вивчити систему управління якістю на базі концепції TQM;
6. Звернути увагу на Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000;
7. Особливу увагу зосередити на інтегрованій системі управління;
8. Особливу увагу зосередити на формуванні системи розвитку якості логістичних послуг на транспорті.

1.3. Згідно з вимогами освітньої програми здобувачів вищої освіти повинні:

знати:

1. Сутність основних теоретичних положень сучасної концепції управління якістю;
2. Призначення та механізм застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності підприємств;
3. Послідовність етапів створення на підприємстві системи менеджменту якості, базуючись на процесному підході, та забезпечення її ефективного функціонування на основі концепції постійного поліпшення;
4. Порядок застосування міжнародних стандартів у процесі створення та сертифікації системи управління якістю на підприємстві та проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю.

вміти:

1. Інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства;
2. Здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності;
3. Застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій;
4. Описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації й будувати процесну модель підприємства;

5. Розробляти документацію системи управління якістю організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

1.4. Форма підсумкового контролю (залік)

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 години / 5 кредитів ECTS.

1.5. Програмні компетентності:

Програмні компетентності, які формуються при вивченні навчальної дисципліни:		
Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук	
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК-9	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями
	ЗК-11	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації
Спеціальні компетентності (СК)	СК-5	Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту
	СК-12	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення
	СК-16	Здатність ставити і вирішувати завдання з управління матеріальними та супутніми потоками в логістичних системах, синхронізації, координації та інтеграції логістичних процесів у функціональних областях логістики
	СК-18	Здатність планувати, організовувати та контролювати операційну логістичну діяльність в ланцюгах поставок (операції транспортування, вантажопереробки, зберігання, сортування, маркування, консолідації, митного оформлення, інформаційної підтримки тощо)

2. Короткий опис змісту навчальної дисципліни

Тема №1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції

Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками. Поняття якості. Основні поняття і категорії управління якістю. Фактори, що впливають на якість продукції. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

Тема №2. Показники якості продукції

Оцінювання якості продукції та послуг. Класифікація показників якості продукції. Номенклатура показників якості продукції. Методи вимірювання показників якості продукції. Оцінка якості логістичних послуг.

Тема №3. Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю

Етапи розвитку управління якістю в економічно розвинених країнах. Сучасний стан теорії і практики управління якістю. Японські моделі управління якістю. Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління якістю

Тема №4. Логістичне забезпечення якості транспортних послуг

Форми реалізації логістичного забезпечення якості надання транспортних послуг. Формалізація взаємодії різних видів транспорту. Структуризація логістичних систем транспортних підприємств на основі бізнес-процесів на основі різних видів транспорту. Ефективність логістичного забезпечення якості надання транспортних послуг.

Тема №5. Система управління якістю на базі концепції TQM

Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку. Система управління якістю на базі концепції TQM. Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості. Система управління якістю на базі стандартів QS 9000. Система управління якістю на базі концепції «шість сигм». Концепція «Ощадливе виробництво» .

Тема №6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 9000

Вимоги до систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю. Механізм управління якістю.

Тема №7. Інтегровані системи управління

Загальні положення . Система екологічного управління . Системи управління гігієною та безпекою праці . Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Системи управління соціальної відповідальності. Розробка інтегрованих систем управління .

Тема №8. Формування системи розвитку якості на транспорті

Система менеджменту якості транспортних підприємств. Система показників оцінки якості транспортних послуг. Формування механізмів забезпечення розвитку якості транспортних послуг. Системоутворююча роль логістики в забезпеченні якості надання транспортних послуг. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності.

3. Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна література:

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
2. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р. № 2406-III.
3. Закон України «Про загальну безпеку нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2736-VI.
4. Закон України «Про державний ринковий нагляд та контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2735-VI.
5. Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» № від 17.05.2001 р. 2407-III.
6. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 р. № 1314-VII.
7. Осієвська, В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : Навч. Посібник Київ: КНТЕУ, 2002. -119 с. 220
8. Логістика та управління ланцюгами поставок. Крикавський Є. Видавництво Львівська політехніка. 2020. 848с.
9. ДСТУ ISO 9000:2007 Система управління якістю. Основні поняття та словник
10. ДСТУ ISO 9001:2009 Система управління якістю. Вимоги
11. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT)
12. Логістика. Основи теорії: підручник / Є.В. Крикавський.- 2-ге вид. – Львів: Вид-во Нац.ун-ту «Львівська політехніка»(Інформаційно-видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ –захід»),2006.-456 с.
13. Гаджинский А.М. Логистика: учебник / А.М. Гаджинский. -20-е изд. – М.: Издательство- торговая корпорация «Дашков и К», 2012. -484с. .
14. Пономаренко В. С., Таньков К. М., Лепейко Т. І. Логістичний менеджмент : Підручник / За ред. д-ра екон. наук проф. В. С. Пономаренка. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2010. – 482 с.
15. Чухрай Н., Гаврись Я., Гірна О. Кадри в маркетингу та логістиці : Монографія / За ред. д-ра екон. наук проф. Н. Чухрай. – Львів: Вид-во НУ «Львівська політехніка», 2010. – 228 с.
16. Посилкіна О.В. Виробнича логістика : Навч. посібник / О.В. Посилкіна, Р.В. Сагайдак-Нікітюк, О.В. Доровський, Г.В. Кубасова. – Харків: Вид-во НФаУ, 2009. – 364 с.
17. Смиричинский В.В. Логистика: навч.-метод. посіб. – Тернопіль: ТНЕУ, «Економічна думка», 2009. – 264 с.
18. Сумец А. М. Логистика: Учебное пособие. – К.: «Хай-Тек Пресс», 2008. – 320 с.
19. Алькема В. Г., Сумець О. М. Логістика: теорія та практика: Навч.

- посібник . – К.: ВД „Професіонал”, 2007. – 216 с.
20. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування: Підручник. - Львів: Видавництво Національного університету " Львівська політехніка", 2006. - 292с.
 21. Крикавський Євген, Логістика для економістів. Підручник. Друге видання, виправлене і доповнене. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. 476 с.
 22. Мережко Н.В. - Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. -216 с.
 23. Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 – 16519 від 24.10.12)/ Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю., Білецький Е.В.; – К.: Освіта України, 2012. – 520 с
 24. Основи стандартизації: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 – 16518 від 24.10.12)/ Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю.; – К.: Освіта України, 2013. – 320 с.
 25. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. - К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 416 с.
 26. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла - К. К 88 : «Центр учбової літератури», 2014. - 328 с.
 27. Технічне регулювання та підтвердження відповідності в Україні [текст]: підручник / С. Т. Черепков, С. І. Кондрашов, М. М. Будьонний [та ін.]. - Харків : Вид-во «Підручник НТУ «ХПІ», 2010. - 440 с.
 28. Ковалев А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / Ковалев А.И., Зенкин А.С., Химичева А.И. – Хмельницкий : ПП Цюпак, 2010. – 520 с.
 29. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 р. № 1315-VII.
 30. Закон України «Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 р. № 3164-IV.
 31. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б езродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
 32. Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.

Допоміжна література:

33. Zeng A. Z. Developing a framework for evaluating the logistics costs in global sourcing processes: An implementation and insights / A. Z. Zeng, C. Rossetti // International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. –

2003. – Vol. 33, № 9. – P. 785–803.
34. CSCMP Supply Chain Management | Council of Supply Chain Management Professionals [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://cscmp.org/about-us/supply-chain-management-definitions>.
 35. Карпенко Г. П. Логістичні термінологічні студії в Україні / Г. П. Карпенко // Педагогічна освіта: теорія і практика. Збірник наукових праць. Кам'янець-Подільський національний університет ім. І. Огієнка. – 2013. – № 14. – С. 191–196.
 36. Juran J. La qualite dans les services. – Paris: AFNOR Gestion, 1987.
 37. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю : Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 340 с.
 38. «Семь инструментов качества» в японской экономике. – М.: Издательство стандартов, 1990. – 88 с. (Серия «Качество, экономика, общество. Современные проблемы»).
 39. AFNOR 1994 X 50–180–1 Qualite et management. Defauts de contribution du compte d'exploitation pour l'industrie et les services. Partie 1: Identification de la reserve cachee de productivite liee a la non-qualite du__
 40. Окландер М. А. Логістика / М. А. Окландер. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 346 с.
 41. Hua S. Logistics cost and supply chain performance evaluation / S. Hua, Y. Kai // Supply Chain Perspectives and Issues in China. – Hong Kong : Fung Global Institute Limited and Fung Business Intelligence Centre, 2013. – P. 127–144..
 42. Krajnc J. Activity-based Management of Logistic Costs in a Manufacturing Company: A Case of Increased Visibility of Logistics Costs in a Slovenian Paper Manufacturing Company / J. Krajnc, K. Logožar, B. Korošec // PROMET - Traffic&Transportation. – 2012. – Vol. 24, № 1. – P. 15–24.
 43. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фертч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

44. <http://www.management.com.ua/ims/ims002.html> - інформація про систему планування матеріальних потреб виробництва (MRP).
45. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального менеджменту якості.
46. Угода про асоціацію України з ЄС від 16.09.2014 р. [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Офіц. веб-сайт. – Режим доступу : http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=246581344/.
47. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
48. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2264-19#n815>
49. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/128-20#Text>
50. <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2191117-uradovij-kontaktnij-centr->

51. [prava-spozivaciv-pid-zahistom-
http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-
Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf)

4. Засоби оцінювання здобувачів вищої освіти **Питання для підсумкового контролю (заліку):**

1. Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками.
2. Поняття якості.
3. Основні поняття і категорії управління якістю.
4. Фактори, що впливають на якість продукції.
5. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності.
6. Оцінювання якості продукції та послуг.
7. Класифікація показників якості продукції.
8. Номенклатура показників якості продукції.
9. Методи вимірювання показників якості продукції.
10. Оцінка якості логістичних послуг.
11. Етапи розвитку управління якістю в економічно розвинених країнах.
12. Сучасний стан теорії і практики управління якістю.
13. Японські моделі управління якістю.
14. Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління якістю.
15. Форми реалізації логістичного забезпечення якості надання транспортних послуг.
16. Формалізація взаємодії різних видів транспорту.
17. Структуризація логістичних систем транспортних підприємств на основі бізнес-процесів на основі різних видів транспорту.
18. Ефективність логістичного забезпечення якості надання транспортних послуг.
19. Розвиток систем управління якістю в умовах глобалізації ринку.
20. Система управління якістю на базі концепції TQM.
21. Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості.
22. Система управління якістю на базі стандартів QS 9000.
23. Система управління якістю на базі концепції «шість сигм».
24. Концепція «Ощадливе виробництво» .
25. Вимоги до систем управління якістю.
26. Впровадження систем управління якістю.
27. Механізм управління якістю.
28. Загальні положення інтегрованих систем управління..
29. Система екологічного управління .
30. Системи управління гігієною та безпекою праці .
31. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).
32. Системи управління соціальної відповідальності.
33. Розробка інтегрованих систем управління .

34. Система менеджменту якості транспортних підприємств.
35. Система показників оцінки якості транспортних послуг.
36. Формування механізмів забезпечення розвитку якості транспортних послуг.
37. Системоутворююча роль логістики в забезпеченні якості надання транспортних послуг.
38. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності.