

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

Циклова комісія економіки та управління

РОБОЧА 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.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Шифри та назви галузі знань, код та назва напрямку підготовки, спеціальності, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5,0 Загальна кількість годин - 150 Кількість тем - 8	<u>07</u> <u>правління та адміністрування</u> ; (шифр галузі) (назва галузі знань) <u>073</u> <u>Менеджмент</u> ; (спеціальності) <u>бакалавр</u> (назва СВО)	Навчальний курс <u>3</u> (номер) Семестр <u>6</u> (номер) Види контролю: <u>залік</u> (екзамен, залік)
Розподіл навчальної дисципліни за видами занять:		
Денна форма навчання		Заочна форма навчання
Лекції - <u>24</u> (години)		Лекції - <u>10</u> (години)
Семінарські заняття - <u>0</u> (години)		Семінарські заняття - <u> </u> (години)
Практичні заняття - <u>50</u> (години)		Практичні заняття - <u>8</u> (години)
Лабораторні заняття - <u>-</u> (години)		Лабораторні заняття - <u>-</u> (години)
Самостійна робота - <u>76</u> (години)		Самостійна робота - <u>132</u> (години)
Індивідуальні завдання:		Індивідуальні завдання:
Курсова робота - <u>-</u> (кількість, № семестру)		Курсова робота - <u>-</u> (кількість, № семестру)
Реферати - <u>2</u> <u>6</u> (кількість, № семестру)		Реферати - <u>2</u> <u>6</u> (кількість, № семестру)

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

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.

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

1. Ознайомити студентів 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.

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».

Очікувані результати навчання: у результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен

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.

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)

3. Програма 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.

4. Структура навчальної дисципліни

4.1.1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами

(денна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Тема №1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції	20	2	0	6	0	12	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 1, реферати (6 год.)
Тема №2. Показники якості продукції	18	2	0	6	0	10	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних

							робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 2, реферати (6 год.)
Тема №3. Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	18	2	0	6	0	10	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами тестові завдання по темі 3, реферати (6 год.)
Тема №4. Логістичне забезпечення якості транспортних послуг	20	4	0	6	0	10	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 4, реферати (6 години)
Тема №5. Система управління якістю на базі концепції TQM	18	2	0	6	0	10	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 5, реферати (6 год.)
Тема №6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 900	8	4	0	4	0	0	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 6, реферати (4 год.)
Тема №7. Інтегровані системи управління	26	2	0	8	0	16	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 7, реферати (8 год.)
Тема №8. Формування системи розвитку якості на транспорті	22	6	0	8	0	8	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 8, реферати (6 год.). КР (2 години)
Всього за семестр № 6:	150	24	0	50	0	76	залік

4.1.2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (заочна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Тема №1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції	20	2	0	0	0	18	Лекція, реферати
Тема №2. Показники якості продукції	18	0	0	2	0	16	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 1,2, реферати
Тема №3. Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління	18	2	0	0	0	16	Лекція, реферати

якістю							
Тема №4. Логістичне забезпечення якості транспортних послуг	20	0	0	2	0	18	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 3, 4, реферати
Тема №5. Система управління якістю на базі концепції TQM	18	2	0	0	0	16	Лекція, реферати
Тема №6. Впровадження систем управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами серії ISO 900	8	2	0	2	0	4	Лекція, поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 5, 6, реферати
Тема №7. Інтегровані системи управління	26	2	0	0	0	24	Лекція, реферати
Тема №8. Формування системи розвитку якості на транспорті	22	0	0	2	0	20	Поточне усне опитування, оцінка виконання практичних робіт за індивідуальними варіантами, тестові завдання по темі 7, 8, реферати КР
Всього за семестр № 6:	150	10	0	8	0	132	залік

4.1.3. Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

Завдання, що виносяться на самостійну роботу здобувача вищої освіти		Література:
Тема №1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції		[1, 2, 3,15,24–26,30-35].
—	<p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>1. Фактори, що впливають на якість продукції.</p> <p>Перелік питань для самоконтролю:</p> <p>1 Які фактори впливають на якість продукції та послуг.</p> <p>2 Оцініть роль технічних факторів. Назвіть технічні фактори впливу .</p> <p>3 Які підприємства використовують децентралізовану форму матеріально-технічного забезпечення.у на якість продукції.</p> <p>4 Організаційні фактори впливу на якість продукції..</p> <p>5 Економічні фактори впливу на якість проукції та послуг.</p> <p>6 Яку роль відіграють суб'єктивні фактори.</p> <p>Тестові завдання:</p> <p>1. Головним критерієм якості продукції є:</p> <p>а) корисність, безпека, новизна, довговічність;</p> <p>б) ступінь задоволення індивідуальних та суспільних потреб;</p> <p>в) дотримання вимог стандартів та інших нормативних документів.</p> <p>2. Стандартизація - це:</p> <p>а) досліджує, розробляє методи встановлення норм і правил;</p> <p>б) процедура, за допомогою якої установлений орган засвідчує відповідність продукції;</p> <p>в) діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в</p>	

	<p>певній сфері.</p> <p>3. Стандартизація може бути:</p> <p>а) офіційною;</p> <p>б) фактичною;</p> <p>в) офіційною або фактичною.</p> <p>4. Метрологія та метрологічне забезпечення, це:</p> <p>а) показники, які представлені в нормативній документації;</p> <p>б) показники якості продукції, які досліджуються з допомогою різних методів контролю;</p> <p>в) основні елементи отримання достовірної інформації про якість продукції.</p> <p>5. Кваліметрія:</p> <p>а) розробляє принципи і методи встановлення норм і правил, а також форми й методи реалізації цих норм і правил;</p> <p>б) вивчає та реалізує наукові методи кількісної оцінки рівня якості продукції;</p> <p>в) процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю.</p> <p>6. Сертифікація –це:</p> <p>а) процедура, яка прямо чи опосередковано використовується для визначення того, чи виконуються встановлені у відповідних технічних регламентах або стандартах вимоги до продукції та послуг;</p> <p>б) процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю;</p> <p>в) видача документа (декларація про відповідність або сертифікат відповідності) на основі рішення, яке приймається після проведення процедур оцінки відповідності, що довели виконання встановлених вимог.</p> <p>7. Процедура оцінки відповідності – це:</p> <p>а) процедура, яка прямо чи опосередковано використовується для визначення того, чи виконуються встановлені у відповідних технічних регламентах або стандартах вимоги до продукції та послуг;</p> <p>б) процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю;</p> <p>в) видача документа (декларація про відповідність або сертифікат відповідності) на основі рішення, яке приймається після проведення процедур оцінки відповідності, що довели виконання встановлених вимог.</p>	
Тема №2. Показники якості продукції		
—	<p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Оцінка якості логістичних послуг.</p> <p>Тестові завдання:</p> <p>1. До першого класу промислової продукції не відносяться :</p> <p>а) сировина і природне паливо;</p> <p>б) вироби, які ремонтуються ;</p> <p>в) витратні вироби.</p>	<p>[1, 2, 3,15,24–26,30-35].</p>

	<p>2. Диференційовані показники якості поділяються на:</p> <p>а) одиничні, комплексні, групові, інтегральні;</p> <p>б) комплексні, групові, базові, відносні;</p> <p>в) одиничні, комплексні.</p> <p>3. Показники якості, які відображають сукупність декількох властивостей одиниці продукції, послуг, розраховуються на основі одиничних показників як зведений параметричний індекс методом середньозваженого, називають:</p> <p>а) одиничні;</p> <p>б) визначальні;</p> <p>в) комплексні.</p> <p>4. Показники, які визначаються співвідношенням фактично визначеного показника якості до базового показника, називають:</p> <p>а) одиничні;</p> <p>б) базові;</p> <p>в) відносні.</p> <p>5. Кваліметрія:</p> <p>а) розробляє принципи і методи встановлення норм і правил, а також форми й методи реалізації цих норм і правил;</p> <p>б) вивчає та реалізує наукові методи кількісної оцінки рівня якості продукції;</p> <p>в) процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю.</p> <p>6. Показники, які характеризують якість продукції, прийнятої за еталон:</p> <p>а) комплексні;</p> <p>б) групові;</p> <p>в) базові.</p> <p>7. Номенклатура показників якості продукції (НПЯП) – це:</p> <p>а) процедура, яка прямо чи опосередковано використовується для визначення того, чи виконуються встановлені у відповідних технічних регламентах або стандартах вимоги до продукції та послуг;</p> <p>б) процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю;</p> <p>в) сукупність характеристик властивостей продукції, що виражають її якісну визначеність як продукту виробництва і засоби задоволення потреби.</p>	
	<p>Тема №3. Основні етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю</p> <p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Основні етапи розвитку вітчизняних систем управління якістю</p> <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1 Надати характеристику Саратовській системі бездефектного виготовлення продукції (система БВП) 1955 року.</p> <p>2 Сутність Горківської системи «Якість, надійність ресурсу з перших виробів (ЯНАРЗПВ) 1958 року.</p> <p>3 Ярославська система наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ) 1962 року.</p>	<p>[1, 2, 3,15,24–26,30-35].</p>

	<p>4 Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП) 1972 року.</p> <p>5. Краснодарська комплексна система підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ) 1975 року.</p> <p>6. Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР) 1978 року.</p> <p>7. Комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР) 1979 року.</p> <p>8. Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і ПП) 1980 року.</p>	
Тема №4. Логістичне забезпечення якості транспортних послуг		[1, 2, 3,15,24–26,30–35].
	<p>Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Ефективність логістичного забезпечення якості надання транспортних послуг.</p> <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1. Поняття ефективності логістичної системи</p> <p>2. Процес забезпечення задоволення потреб (суспільних, інституційних і індивідуальних) , надати характеристику.</p> <p>3. Висновки, щодо ефективності діяльності підприємств транспорту.</p> <p>4. Показники ефективності та критерії ефективності, сутність.</p> <p>5. Принцип відповідності («принцип Колмогорова»), його сутність.</p> <p>6. Функціональні (або вартісні) показники.</p> <p>7. Відносні показники економічної ефективності.</p> <p>8. Показники соціальної ефективності.</p> <p>9. Критерії оцінки ефективності управління.</p> <p>10. Оцінка економічної ефективності упровадження логістичної системи управління якістю транспортних послуг.</p> <p>11. Математичні моделі визначення ефективності.</p> <p>12. Схема механізму визначення економічної ефективності впровадження логістичних систем управління якістю.</p>	
Тема №5. Система управління якістю на базі концепції TQM		
	<p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <p>1. Система управління якістю на базі концепції «шість сигм».</p> <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <p>1. Коли і ким була започаткована концепція «шість сигм»?</p> <p>2. Яка компанія перша проводила дослідження в рамках програми щодо удосконалення кореляції між характеристиками продукції в експлуатації і частотою її ремонту?</p> <p>3. Сутність підходу «шість сигм».</p> <p>4. Що є основою стратегії «шість сигм»?</p> <p>5. Назвіть теоретичну базу методології «шість сигм».</p> <p>6. Розкрийте зміст циклічної моделі управління якістю PDCA.</p> <p>7. Охарактеризуйте модель МАІС.</p> <p>8. Етапи застосування методу «шість сигм».</p>	[1, 2, 3,15,24–26,30–35].

	9. База концепції «шість сигм» сформульована концепцією «Motorola».	
Тема №7. Інтегровані системи управління		[1, 2, 3,15,24–26,30-35].
	<p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Системи управління гігієною та безпекою праці . 2. Системи управління соціальної відповідальності. <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність системи управління гігієною та безпекою праці (СУГіБП) . 2. Основні завдання системи управління гігієною та безпекою праці (СУГіБП). 3. Охарактеризуйте систему управління гігієною та безпекою праці (СУГіБП). 4. Нормативна база системи управління гігієною та безпекою праці (СУГіБП). 5. Сертифікація системи управління гігієною та безпекою праці (СУГіБП). 6. Міжнародний стандарт OHSAS 18001. 7. Вимоги стандарту щодо створення системи управління СУГіБП в організаціях. 8. Основні поняття про систему соціальної відповідальності. 9. Охарактеризуйте стандарт SA 8000 «Social Accountability – Соціальна відповідальність». 10. Термін соціальна відповідальність? 11. Модулі з яких складається соціальна відповідальність. 12. Модуль А. Соціальні права персоналу 13. Модуль Б. Соціальні гарантії персоналу. 14. Модуль В. Якість продукції, послуг і робіт. 15. Модуль Г. Задоволення інтересів споживачів. 16. Модуль Д. Охорона навколишнього середовища. 17. Модуль Е. Економне витрачання ресурсів. 18. Модуль Ж. Підтримка місцевого співробітництва. 19. Модуль І. Менеджмент соціальної відповідальності. 20. Класична схема побудови програми корпоративної соціальної відповідальності. 21. Інструменти реалізації програми. 22. Переваги, які отримують підприємства, які створили систему соціальної відповідальності і пройшли сертифікацію на відповідність вимогам стандарту SA 8000 або ISO 26000:2010. 	
Тема №8. Формування системи розвитку якості на транспорті		[1, 2, 3,15,24–26,30-35].
	<p>Підготовка до практичного заняття згідно з планом навчання, розглянути додаткові питання за темою.</p> <p>Перелік питань для самостійного вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формування механізмів забезпечення розвитку якості транспортних послуг. <p>Перелік питань для самоконтролю :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність механізму забезпечення розвитку якості транспортних послуг. 2. Піраміда системного управління якістю. 	

3. Сутнісно-змістова структура якості транспортних послуг.	
4. Механізм формування якості з точки зору задоволеності споживачів транспортних послуг.	
5. Контроль якості, як невідємна складова механізму управління якістю транспортних послуг.	
6. Сертифікація продукції, послуг і СМЯ, як ланка в механізмі управління якістю транспортних послуг.	

5. Індивідуальні завдання

5.1.1. Теми рефератів

- 1 Історичні етапи розвитку управління якістю.
- 2 Принципи якості Ф. Тейлора «П'ять зірок якості».
- 3 Роботи Е. Демінга з управління якістю.
- 4 Роботи Е. Демінга з управління якістю
- 5 Циклічна модель управління якістю PDCA.
- 6 Роботи Дж. Джурана з управління якістю.
- 7 Спіраль Джурана.
- 8 Робота Ф. Кросбі з управління якістю.
- 9 Робота А. Фейгенбаума з управління якістю.
- 10 Робота К. Ісікави з управління якістю.
- 11 Робота Г. Тагучі з управління якістю.
- 12 Японські моделі управління якістю.
- 13 Японська модель управління якістю («Гуртки якості»)
- 14 Японська модель управління якістю (Програма «П'ять нулів»)
- 15 Японська модель управління якістю (Концепція Just-In-Time (JIT) «точно в строк», «робити все вчасно»)
- 16 Японська модель управління якістю (Система «Канбан»)
- 17 Принцип відповідності («принцип Колмогорова»)
- 18 Стандарт SA 8000 «Social Accountability – Соціальна відповідальність».
- 19 Міжнародний стандарт OHSAS 18001.
- 20 Система управління якістю на базі концепції «шість сигм».

6. Методи навчання

З метою забезпечення кращого засвоєння здобувачами вищої освіти поточного матеріалу передбачається під час проведення лекції максимально тісно пов'язувати цей матеріал з реальним життям, наповнювати його конкретним змістом, відображати в ньому всі активні зміни, які відбуваються у економічному середовищі.

Для збільшення інтересу студентів до процесу навчання і підвищення їх уваги передбачається провести дискусії за певними темами. При аналізі найбільш гострих та проблематичних питань планується застосовувати метод “мозкового штурму”.

Окрім того, передбачається проведення проблемної лекції з використанням банку візуального супроводження, коли здобувачі вищої освіти мають можливість розглянути економічні та установчі документи.

При проведенні практичних занять за всіма темами передбачено організовувати бесіди по окремих питаннях теми, що розглядається на занятті, порівнювати теоретичний матеріал з реальними подіями, що відбуваються у світі та Україні, обговорювати найоптимальніші шляхи виходу із скрутних положень за різних економічних умов, що панують у суспільстві.

При вивченні дисципліни використовується метод презентації. Для участі в такому практичному занятті студенти готують інформацію щодо різних тем дисципліни «Управління якістю логістичних робіт і послуг», та презентують на практичному занятті.

При проведенні практичних занять передбачено здійснювати аналіз реального стану організації та використання логістичного підходу на підприємствах в Україні, проводити різні розрахункові роботи з метою засвоєння основних методів, що дасть можливість здобувачами вищої освіти якомога більше наблизитися до реальної практики на підприємствах, моделювати ситуативні задачі, вирішувати тематичні задачі.

Під час самостійної роботи здобувачі вищої освіти готують реферати, наукові роботи за актуальними темами, також передбачається, що здобувачі вищої освіти після виконання їх готувлять доповідь для публічного обговорення в аудиторії та проведення дискусії або для участі у студентських наукових конференціях.

7. Перелік питань та завдань, що виносяться на підсумковий контроль

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.

8. Критерії та засоби оцінювання результатів навчання здобувачів

Контрольні заходи включають у себе поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль.

До форм поточного контролю належить оцінювання:

- рівня знань під час семінарських, практичних занять;
- якості виконання індивідуальної та самостійної роботи.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять і має за мету перевірку засвоєння знань, умінь і навичок здобувачем вищої освіти з навчальної дисципліни.

У ході поточного контролю проводиться систематичний вимір приросту знань, їх корекція. Результати поточного контролю заносяться викладачем до журналів обліку роботи академічної групи за національної системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Оцінки за самостійну та індивідуальну роботи виставляються в журнали

обліку роботи академічної групи окремою графою за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»). Результати цієї роботи враховуються під час виставлення підсумкових оцінок.

При розрахунку успішності здобувачів вищої освіти в Коледжі враховуються такі види робіт: навчальні заняття (семінарські, практичні, лабораторні тощо); самостійна та індивідуальна роботи (виконання домашніх завдань, ведення конспектів першоджерел та робочих зошитів, виконання розрахункових завдань, підготовка рефератів, наукових робіт, публікацій, розроблення спеціальних технічних пристроїв і приладів, моделей, комп'ютерних програм, виступи на наукових конференціях, семінарах та інше); контрольні роботи (виконання тестів, контрольних робіт у вигляді, передбаченому в робочій програмі навчальної дисципліни). Вони оцінюються за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Результат навчальних занять за семестр розраховується як середньоарифметичне значення з усіх виставлених оцінок під час навчальних занять протягом семестру та виставляється викладачем в журналі обліку роботи академічної групи окремою графою.

Результат самостійної роботи за семестр розраховується як середньоарифметичне значення з усіх виставлених оцінок з самостійної роботи, отриманих протягом семестру та виставляється викладачем в журналі обліку роботи академічної групи окремою графою.

Здобувач, який отримав оцінку «незадовільно» за навчальні заняття або самостійну роботу, зобов'язаний перескласти її.

Загальна кількість балів (оцінка), отримана здобувачем за семестр перед підсумковим контролем, розраховується як середньоарифметичне значення з оцінок за навчальні заняття та самостійну роботу, та для переводу до 100-бальної системи помножується на коефіцієнт **10**.

$$\text{Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)} = \left(\frac{\text{Результат навчальних занять за семестр} + \text{Результат самостійної роботи за семестр}}{2} \right) * 10$$

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на певному ступені вищої освіти або на окремих його завершених етапах.

Для обліку результатів підсумкового контролю використовується поточно-накопичувальна інформація, яка реєструється в журналах обліку роботи академічної групи. Результати підсумкового контролю з дисциплін відображаються у відомостях обліку успішності, навчальних картках курсантів (студентів, слухачів), екзаменових книжках. **Присутність здобувачів вищої освіти на проведенні підсумкового контролю (заліку) обов'язкова.** Якщо здобувач вищої освіти не з'явився на підсумковий контроль (залік), то науково-педагогічний працівник ставить у відомість обліку успішності відмітку «не

з'явився».

Підсумковий контроль (залік) оцінюється за національною шкалою. Для переведення результатів, набраних на підсумковому контролі (заліку), з національної системи оцінювання в 100-бальну вводиться коефіцієнт **10**, таким чином максимальна кількість балів на підсумковому контролі (заліку), які використовуються при розрахунку успішності студентів, становить - **50**

Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру та балів, набраних на підсумковому контролі (заліку).

$$\text{Підсумкові бали навчальної дисципліни} = \text{Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)} + \text{Кількість балів за підсумковим контролем}$$

Здобувач вищої освіти, який під час складання підсумкового контролю отримав оцінку «незадовільно», складає підсумковий контроль (залік) повторно. Повторне складання підсумкового контролю (заліку) допускається не більше двох разів з кожної навчальної дисципліни, у тому числі один раз – викладачеві, а другий – комісії, що створюється на відділенні авіаційного транспорту, електроенергетики і управління Коледжу. Незадовільні оцінки виставляються тільки в відомостях обліку успішності. Здобувачам вищої освіти, які отримали не більше як дві незадовільні оцінки (нижче ніж 60 балів) з навчальної дисципліни, можуть бути встановлені різні строки ліквідації академічної заборгованості, але не пізніше як за день до фактичного початку навчальних занять у наступному семестрі. Здобувачі вищої освіти, які не ліквідували академічну заборгованість у встановлений термін, відраховуються з Коледжу. Особи, які одержали більше двох незадовільних оцінок (нижче ніж 60 балів) за підсумковими результатами вивчення навчальних дисциплін з урахуванням підсумкового контролю, відраховуються з Коледжу.

Вимоги до здобувачів вищої освіти щодо засвоєння змісту навчальної дисципліни:

Робота під час навчальних занять	Самостійна та індивідуальна робота	Підсумковий контроль
Отримати не менше 4 позитивних оцінок	Підготувати реферат, підготувати конспект за темою самостійної роботи.	Отримати за підсумковий контроль не менше 30 балів

9. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90 – 100	Відмінно (“зараховано”)	A	„Відмінно” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані в

			повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
80 – 89	Добре ("зараховано")	B	„Дуже добре” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального , робота з двома-трьома незначними помилками.
75 – 79		C	„Добре” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками , робота з декількома незначними помилками або з однією–двома значними помилками.
65 – 74	Задовільно ("зараховано")	D	„Задовільно” – теоретичний зміст курсу освоєний неповністю , але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань містять помилки , робота з трьома значними помилками.
60 – 64		E	„Достатньо” – теоретичний зміст курсу освоєний частково , деякі практичні навички роботи не сформовані , частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконана , або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального , робота, що задовольняє мінімуму критеріїв оцінки.
21–59	Незадовільно („не зараховано”)	FX	„Умовно незадовільно” – теоретичний зміст курсу освоєний частково , необхідні практичні навички роботи не сформовані , більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано , або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота, що потребує доробки
1–20		F	„Безумовно незадовільно” – теоретичний зміст курсу не освоєно , необхідні практичні навички роботи не сформовані , всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки , додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

10. 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. Смиринский В.В. Логістика: 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. Defaults 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://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-prava-spozivaciv-pid-zahistom->
51. http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf