

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТА РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
**«ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ
(УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗМІНАМИ)»**

*(для студентів 5 курсу денної та заочної форм навчання
за спеціальностями 7.03060101 та 8.03060101 – «Менеджмент організацій і
адміністрування (за видами економічної діяльності)»)*

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» (для студентів 5 курсу денної та заочної форм навчання за спеціальностями 7.03060101 та 8.03060101 – «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Т. М. Бурмака. – Х.: ХНАМГ, 2013 – 27 с.

Укладач: Т. М. Бурмака

Рецензент: проф., к.е.н., Є. М. Кайлюк

Рекомендовано кафедрою менеджменту і маркетингу в міському господарстві
Протокол № 1 від 29 серпня 2012 р.

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	5
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни.....	5
1.2 Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....	6
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	10
1.4. Рекомендована основна навчальна література.....	11
1.5. Анотації дисципліни.....	12
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	13
2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи.....	13
2.2. Зміст дисципліни.....	14
2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями.....	18
2.2.2. План лекційного курсу.....	19
2.2.3. План практичних (семінарських) занять.....	20
2.2.4. План лабораторних робіт.....	22
2.2.5. Індивідуальне завдання (ІНДЗ).....	22
2.3. Самостійна робота студентів.....	22
2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту.....	22
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення.....	25

ВСТУП

Дисципліна «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» вивчає питання забезпечення високого рівня якості та необхідних змін і має принципово важливе значення.

Основна мета дисципліни – формування у студентів системи знань щодо управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю, а також оволодіння знаннями та набуття практичних навичок щодо організації процесу управління змінами.

Основними завданнями дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції; розуміння сутності змін та природи їх виникнення; формування у студентів наукового світогляду і знань щодо управління змінами в організаціях; вивчення особливостей функціонування організацій в умовах змін.

Програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» розроблена на основі:

– ОПП вищої освіти України ГСВО магістра спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)”, 2011 р.

– ОПП вищої освіти України ГСВО спеціаліста спеціальності 7.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)”, 2011 р.

– СВО ХНАМГ Навчальний план 8.03060101 спеціальності „Менеджмент організацій і адміністрування”, 2011 р.

– СВО ХНАМГ Навчальний план 7.03060101 спеціальності „Менеджмент організацій і адміністрування”, 2011 р. Програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» схвалена кафедрою менеджменту і маркетингу в міському господарстві протокол № 1 від 29.08.2012 р. та Вченою радою факультету Менеджменту протокол № 1 від .2012 р.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Мета, предмет та місце дисципліни

Мета вивчення дисципліни передбачає 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, а також оволодіння знаннями та набуття практичних навичок щодо організації процесу управління змінами.

Завдання дисципліни – теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції; розуміння сутності змін та природи їх виникнення; формування у студентів наукового світогляду і знань із технологій та методів управління змінами в організаціях; вивчення особливостей функціонування організацій в умовах безперервних змін.

Опанування предмету «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» значно розширює життєві можливості спеціалістів та магістрів. Після вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю і змінами;
- питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості;
- правове забезпечення управління якістю і змінами.

Студенти повинні вміти;

- виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000;
- володіти навичками управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами.

Навчальна дисципліна «Ділове адміністрування (Управління якістю та змінами)» належить до циклу нормативних дисциплін за спеціальностями 7.03060101 та 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)».

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки спеціалістів та магістрів

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
1. Контролінг 2. Управління інноваціями	Дипломне проектування

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль Ділове адміністрування (Управління якістю та змінами)
для спеціальності 7.0306010 (3,5/126)

Модуль Ділове адміністрування (Управління якістю та змінами)
для спеціальності 8.03060101 (4,5/162)

ЗМ 1.1. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості. Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема 6. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Вивчення статистичних методів контролю якості.

Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.

Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми;

діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано) його складові.

Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.

Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішньою аудитом, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

ЗМ 1.2. УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ

Тема 1. Теоретичні основи управління змінами

Природа виникнення змін. Сутність змін у природі та у відкритих соціально-економічних системах (їх взаємозв'язок). Організаційна досконалість - основа організаційних змін. Основні складові організаційної досконалості за Харінгтоном (процеси, проекти, зміни, знання, ресурси). Класифікація видів змін.

Тема 2. Індивідуальні зміни

Навчання та зміни. Особа і зміни. Види компетентностей. Біхевіористичний, когнітивний, психодинамічний, гуманістично-психологічний підходи до змін. Управління своїми та чужими змінами.

Розроблення індивідуальних планів управління поліпшенням результатів роботи. Заходи перед початком та після ініціювання змін. Характеристика концепції організації, що навчається, як провідника змін. Теорії навчання. Цикл втручання у процес змін. Модель Д. Колба. Таксономія Блума.

Тема 3. Командні зміни

Поняття групи та переформування її в команду. Типи корпоративних команд. Вплив індивідуумів на динаміку команди. Способи ініціювання адаптації команди до організаційних змін. Основні стадії розвитку команд та їх характеристика. Етапи змін команд за Такманом. Типологія учасників команди змін за Белбіном. Пастки Біона. Проведення оцінювання стану організації та підготування документів, що описують бачення ключових чинників розвитку команди та організації загалом. Розроблення цілей з результатів роботи організації. Визначення бажаних стандартів поведінки команди та організації.

Тема 4. Організаційні зміни

Моделі та підходи до організаційних змін. Принципи роботи організації з використанням організаційних метафор, що характеризують сутність підходів до змін. Організація як машина, політична система, організм, потік і трансформація (метафори Гаррета Моргана до організаційних змін). Моделі змін (модель Льюїна, формула змін Бекхарда, модель узгодження Надлер-Тушмана, системна модель Сенге). Цикл змін за Коттером.

Моделі організаційних перетворень. Умови, елементи та фактори ефективності організаційних перетворень. Реформування організації.

Тема 5. Роль керівництва в управлінні змінами

Ефективне лідерство. Матриця взаємозв'язків; метафора організації та необхідний тип керівництва. Стилi та навички керівника змін. Менеджери та лідери: спільне та відмінне (за Уореном Беннісом). Характеристика «єднальних» керівників за Дж. Ліпман-Блюменом. Самоаналіз та внутрішні ресурси управлінця змінами. Емоційна компетенція управлінця.

Тема 6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам

Управління опором змінам. Формування інноваційної організаційної культури. Оцінювання економічної ефективності варіантів технологічного, організаційного, економіко-фінансового та інших видів розвитку підприємства

з врахуванням опору змінам. Оцінювання рівня опору змінам. Розроблення рекомендацій зі зниження опору.

Тема 7. Структурні зміни

Сутність реструктуризації. Реструктуризація з позиції індивідуальних змін. Треступінчата модель Льюїна. Причини реструктуризації. Стратегічний аналіз і причини змін. Критичні чинники успіху змін. Проекти з управління змінами в організаціях. Моніторинг та аналіз змін. Реструктуризація з погляду індивідуальних змін: особливий випадок скорочення штатів (модель Ноєра). Команди у процесі реструктуризації.

Тема 8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації

Стратегія інтенсивного зростання. Процеси диверсифікації. Інтеграційні процеси та зміни в організаціях. Причини об'єднання та поглинання. Переваги та недоліки різних організаційних структур та об'єднань. Висновки із досліджень вдалих і невдалих поглинань. Принципи поглинання та об'єднання для координаторів змін.

Тема 9. Зміни корпоративної культури

Основні принципи успішної зміни корпоративної культури. Регулювання діяльності організації. Ребрендинг. Створення бренду працедавця.

Тема 10. Зміни на основі інформаційних технологій

Стратегія та інформаційні технології (ІТ) Стратегічна сітка Кеша для оцінювання стану інформаційних технологій в організації. Роль ІТ-менеджменту в організаційних змінах. Треступеневий підхід управління змінами в ІТ. Зміни процесів та корпоративної культури. Нові правила інформаційного суспільства.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

(відповідно до галузевих стандартів і засобів діагностики: виробничі функції, типові завдання діяльності і вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни).

Освітньо-кваліфікаційні вимоги наведені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до підготовки спеціалістів та магістрів

Вміння (за рівнями сформованості) та знання	Типові завдання діяльності, в яких використовують вміння і знання	Виробничі і соціальні функції, до яких відносяться типові задачі діяльності
1	2	3
Фахівець повинен оволодіти сучасною технікою економічного мислення., знаннями та навичками використання методів, що основані на кількісній оцінці стану: зіставлення, порівняння, індексний, факторний.	Виробнича	Проектувальна, виконавча

1	2	3
<p>Студент повинен вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулювати систему показників та параметрів для оцінки стану об'єкта; - збирати й обробляти інформацію, що має бути релевантною; - вивчати стан об'єкта за встановленим колом характеристик, зіставлених із нормою, еталоном (аналогом), ідентифікувати відхилення за певною шкалою; - здійснювати підготовку висновків про нинішній стан об'єкта і прогноз його зміни у майбутньому. 	Виробнича	Технологічна
<p>В результаті вивчення дисципліни студент повинен вміти: здійснювати вибір методик, способів та інструментів для проведення економічної діагностики, оптимізувати вибір обсягів інформації, програмних засобів її обробки, узгоджених зі способом уявлення про об'єкт.</p>	Соціально-виробнича	Управлінська, організаційна

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 47-54.
2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. - М: Инфра-М., 2002.
3. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунков, А.И. Гуров й др. - М. : Горячая линия - Телеком, 2001.
4. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. - К.: КНТЕУ, 2001.
5. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основные теории и практики : учеб. пособие. / В.Ю. Огвоздин. - М.: Дело й сервис, 2002. - 160 с.
6. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. - СПб.: Наука, 2000.
7. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. - СПб. : Питер, 2002.
8. Федизин В.К. Методы оценки й управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. - М.,2001
9. Фомичев С.К. Основи управління качеством: учеб. подобие. / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрябина. - К.: МАУП, 2000. - 196с.
10. Шаповал МЛ. Менеджмент якості : підручник / МЛ. Шаповал. - 3-тє вид. випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007. - 471 с.

1.5. Анотації дисципліни

Анотація програми навчальної дисципліни «ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ (УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗМІНАМИ)»

Мета: формування системи знань щодо управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю, а також оволодіння знаннями та набуття практичних навичок щодо організації процесу управління змінами.

Предмет: система управління якістю та змінами, організаційно-економічний механізм її функціонування на мікро- та макрорівнях, спрямований на ефективну діяльність підприємства.

Зміст: ЗМ 1.1. Управління якістю

ЗМ 1.2. Управління змінами

Аннотация программы учебной дисциплины «ДЕЛОВОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ (УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ИЗМЕНЕНИЯМИ)»

Цель: формирование системы знаний умений относительно управления качеством, принципов построения и функционирования систем управления качеством, изучение нормативно-правовых, организационных и экономических вопросов управления качеством, а также приобретение знаний и практических навыков организации процесса управления изменениями.

Предмет: система управления качеством и изменениями, организационно-экономический механизм ее функционирования на микро- и макроуровнях, направленный на эффективную деятельность предприятия.

Содержание: СМ 1.1. Управление качеством.

СМ 1.2. Управление изменениями.

Annotation of the program of educational discipline «BUSINESS ADMINISTRATION (MANAGEMENT QUALITY AND CHANGES)»

The purpose is creation of a system of knowledge skills regarding quality management, principles of design and operation of the quality management systems, the study of the legal, institutional and economic issues of quality management, as well as the acquisition of knowledge and skills of the organization change management process.

The object of the course is quality management system and changes, organizational and economic mechanism of its functioning at the micro and macro levels, to ensure the efficient operations of the enterprise.

The contents is: СМ 1.1. Quality management.

СМ 1.2. Change management.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи

Таблиця 2.1 – Розподіл обсягу навчальної роботи студента

Призначення: підготовка спеціалістів, магістрів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 3,5 (для спеціалістів) 4,5 (для магістрів) Модулів – 1 Змістових модулів – 2 Загальна кількість годин – 126 та 162 відповідно	спеціальності 7.03060101 та 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» Освітньо-кваліфікаційний рівень: спеціаліст, магістр	Статус дисципліни – нормативна Рік підготовки: 5-й Семестр: 9-й Лекції – 18 та 24 год. відповідно Практичні – 36 год. Самостійна робота – 72 та 102 год. відповідно Вид підсумкового контролю: 9 семестр - залік

Примітка: співвідношення кількості годин аудиторних занять і самостійної роботи становить 43 % до 57 % для спеціалістів денної форми навчання, 14 % до 86 % для спеціалістів заочної форми навчання, 37 % до 63 % для магістрів денної форми навчання.

Таблиця 2.2 – Структура навчальної дисципліни

Спеціальність	Форма навчання	Кредитів ECTS	Сем.	Годин						залік
				Всього	Ауд.	в т.ч.		Сам.	в т.ч.	
						Лек.	Практ.			
«Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)»										
7.03060101 – «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»	денна	3,5	9	126	54	18	36	72	-	залік
7.03060101 – «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»	заочна	3,5	10	126	18	8	10	108	+	залік
8.03060101 – «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»	денна	4,5	9	162	60	24	36	102	-	залік

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних та практичних. Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час практичних занять. Також велике значення в процесі вивчення і закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

2.2. Зміст дисципліни

Модуль Ділове адміністрування (Управління якістю та змінами)
для спеціальності 7.0306010 (3,5/126)

Модуль Ділове адміністрування (Управління якістю та змінами)
для спеціальності 8.03060101 (4,5/162)

ЗМ 1.1. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості. Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни. Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема 6. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Вивчення статистичних методів контролю якості.

Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.

Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано) його складові.

Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.

Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішньою аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

ЗМ 1.2. УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ

Тема 1. Теоретичні основи управління змінами

Природа виникнення змін. Сутність змін у природі та у відкритих соціально-економічних системах (їх взаємозв'язок). Організаційна досконалість - основа організаційних змін. Основні складові організаційної досконалості за Харінгтоном (процеси, зміни, знання, ресурси). Класифікація видів змін.

Тема 2. Індивідуальні зміни

Навчання та зміни. Особа і зміни. Види компетентностей. Біхевіористичний, когнітивний, психодинамічний, гуманістично-психологічний підходи до змін. Управління своїми та чужими змінами.

Розроблення індивідуальних планів управління поліпшенням результатів роботи. Заходи перед початком та після ініціювання змін. Характеристика концепції організації, що навчається, як провідника змін. Теорії навчання. Цикл втручання у процес змін. Модель Д. Колба. Таксономія Блума.

Тема 3. Командні зміни

Поняття групи та переформування її в команду. Типи корпоративних команд. Вплив індивідуумів на динаміку команди. Способи ініціювання адаптації команди до організаційних змін. Основні стадії розвитку команд та їх характеристика. Етапи змін команд за Такманом. Типологія учасників команди змін за Белбіном. Пастки Біона. Проведення оцінювання стану організації та підготування документів, що описують бачення ключових чинників розвитку команди та організації загалом. Розроблення цілей з результатів роботи організації. Визначення бажаних стандартів поведінки команди та організації.

Тема 4. Організаційні зміни

Моделі та підходи до організаційних змін. Принципи роботи організації з використанням організаційних метафор, що характеризують сутність підходів до змін. Організація як машина, політична система, організм, потік і трансформація (метафори Гаррета Моргана до організаційних змін). Моделі змін (модель Льюїна, формула змін Бекхарда, модель узгодження Надлер-Тушмана, системна модель Сенге). Цикл змін за Коттером. Моделі організаційних перетворень. Умови, елементи та фактори ефективності організаційних перетворень. Реформування організації.

Тема 5. Роль керівництва в управлінні змінами

Ефективне лідерство. Матриця взаємозв'язків; метафора організації та необхідний тип керівництва. Стилі та навички керівника змін. Менеджери та лідери: спільне та відмінне (за Уореном Беннісом). Характеристика «єднальних» керівників за Дж. Ліпман-Блюменом. Самоаналіз та внутрішні ресурси управлінця змінами. Емоційна компетенція управлінця.

Тема 6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам

Управління опором змінам. Формування інноваційної організаційної культури. Оцінювання економічної ефективності варіантів технологічного, організаційного, економіко-фінансового та інших видів розвитку підприємства з врахуванням опору змінам. Оцінювання рівня опору змінам. Розроблення рекомендацій зі зниження опору.

Тема 7. Структурні зміни

Сутність реструктуризації. Реструктуризація з позиції індивідуальних змін. Триступінчата модель Льюїна. Причини реструктуризації. Стратегічний аналіз і причини змін. Критичні чинники успіху змін. Проекти з управління змінами в організаціях. Моніторинг та аналіз змін. Реструктуризація з погляду індивідуальних змін: особливий випадок скорочення штатів (модель Ноєра). Команди у процесі реструктуризації.

Тема 8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації

Стратегія інтенсивного зростання. Процеси диверсифікації. Інтеграційні процеси та зміни в організаціях. Причини об'єднання та поглинання. Переваги та недоліки різних організаційних структур та об'єднань. Висновки із досліджень вдалих і невдалих поглинань. Принципи поглинання та об'єднання для координаторів змін.

Тема 9. Зміни корпоративної культури

Основні принципи успішної зміни корпоративної культури. Регулювання діяльності організації. Ребрендинг. Створення бренду працедавця.

Тема 10. Зміни на основі інформаційних технологій

Стратегія та інформаційні технології (ІТ) Стратегічна сітка Кеша для оцінювання стану інформаційних технологій в організації. Роль ІТ-менеджменту в організаційних змінах. Триступеневий підхід управління змінами в ІТ. Зміни процесів та корпоративної культури. Нові правила інформаційного суспільства.

2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями

Таблиця 2.3 – Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів 5 курсу денної форми навчання за спеціальністю 7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»

Модулі (семестри) та змістовні модулі	Всього кредит/ годин	Форми навчальної роботи, годин			
		Лекц.	Практ	Лаб.	СРС
<i>Модуль 1. «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)»</i>	<i>3,5 / 126</i>	<i>18</i>	<i>36</i>	<i>-</i>	<i>72</i>
ЗМ 1.1 Управління якістю	2,0 / 72	10	20	-	42
ЗМ 1.2 Управління змінами	1,5 / 54	8	16	-	30

Таблиця 2.4 – Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів 5 курсу заочної форми навчання за спеціальністю 7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»

Модулі (семестри) та змістовні модулі	Всього кредит/ годин	Форми навчальної роботи, годин			
		Лекц.	Практ	Лаб.	СРС
<i>Модуль 1. «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)»</i>	<i>3,5 / 126</i>	<i>8</i>	<i>10</i>	<i>-</i>	<i>108</i>
ЗМ 1.1 Управління якістю	2,0 / 72	4	6	-	62
ЗМ 1.2 Управління змінами	1,5 / 54	4	4	-	46

Таблиця 2.5 – Розподіл часу за модулями і змістовними модулями для студентів 5 курсу денної форми навчання за спеціальністю 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» заочної форми навчання

Модулі (семестри) та змістовні модулі	Всього кредит/ годин	Форми навчальної роботи, годин			
		Лекц.	Практ	Лаб.	СРС
<i>Модуль 1. «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)»</i>	<i>4,5 / 162</i>	<i>24</i>	<i>36</i>	<i>-</i>	<i>102</i>
ЗМ 1.1 Управління якістю	2,5 / 90	14	20	-	56
ЗМ 1.2 Управління змінами	2,0 / 72	10	16	-	46

2.2.2. План лекційного курсу

Таблиця 2.6 – План лекційного курсу навчальної дисципліни

№	Зміст	Кількість годин		
		спеціальність 7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»		спеціальність 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»
		Денне навчання	Заочне навчання	Денне навчання
1	2	3	4	5
	<i>Модуль 1. «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)»</i>			
	ЗМ 1.1 Управління якістю	10	4	14
1.	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	2	2	2
2.	Тема 2. Основні проблеми управління			
3.	Тема 3. Міжнародний досвід управління	2		2
4.	Тема 4. Вітчизняний досвід управління	2		2
5.	Тема 5. Базова концепція загального	2		2

1	2	3	4	5
6.	Тема 6. Системи управління якістю			
7.	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000			2
8.	Тема 8. Статистичні методи контролю якості			
9.	Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD	2	2	2
10.	Тема 10. Сертифікація систем якості			
11.	Тема 11. Витрати на якість та їх			2
12.	Тема 12. Облік витрат на якість в умовах	2		
13	Тема 13. Аудит якості та премії якості			2
ЗМ 1.2. Управління змінами		8	4	10
1.	Тема 1. Теоретичні основи управління змінами			2
2.	Тема 2. Індивідуальні зміни	2		
3.	Тема 3. Командні зміни		2	2
4.	Тема 4. Організаційні зміни			
5.	Тема 5. Роль керівництва в управлінні змінами	2		2
6.	Тема 6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором	2		
7.	Тема 7. Структурні зміни			
8.	Тема 8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації		2	2
9.	Тема 9. Зміни корпоративної культури	2		
10.	Тема 10. Зміни на основі інформаційних технологій			2

2.2.3. План практичних (семінарських) занять

План практичних занять з дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» представлено в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – План практичних занять навчальної дисципліни

№	Зміст	Кількість годин		
		спеціальність.7.03060 101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»		спеціальність 8.03060101 «Менеджмент організацій і адмініструванн я (за видами
		Денне навчанн	Заочне навчанн	Денне навчання
Модуль 1. «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)»		2		
ЗМ 1.1 Управління якістю		20	6	20
1.	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	2	2	2
2.	Тема 2. Основні проблеми управління якістю	2		2
3.	Тема 3. Міжнародний досвід управління	2		2
4.	Тема 4. Вітчизняний досвід управління	2		2
5.	Тема 5. Базова концепція загального	2		2
6.	Тема 6. Системи управління якістю	2	2	2
7.	Тема 7. Система якості в стандартах ISO			2
8.	Тема 8. Статистичні методи контролю якості	2		2
9.	Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	2		2
10.	Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства			2
11.	Тема 11. Витрати на якість та їх	2	2	2
12.	Тема 12. Облік витрат на якість в умовах			2
13	Тема 13. Аудит якості та премії якості	2		2
ЗМ 1.2. Управління змінами		16	4	16
1.	Тема 1. Теоретичні основи управління змінами	2	2	2
2.	Тема 2. Індивідуальні зміни			2
3.	Тема 3. Командні зміни	2		2
4.	Тема 4. Організаційні зміни			2
5.	Тема 5. Роль керівництва в управлінні	2		2
6.	Тема 6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором	2	2	2
7.	Тема 7. Структурні зміни	2		2
8.	Тема 8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації	2		2
9.	Тема 9. Зміни корпоративної культури	2		2
10.	Тема 10. Зміни на основі інформаційних технологій	2		2

2.2.4. План лабораторних робіт

Лабораторні роботи з дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» не передбачені.

2.2.5. Індивідуальні завдання

Програмою дисципліни виконання індивідуального завдання для студентів денної форми навчання не передбачено.

Для студентів заочної форми навчання передбачено виконання контрольної роботи за індивідуальним варіантом.

Мета виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання – оволодіння практичними навичками визначення стану системи управління якістю на підприємствах та обґрунтування необхідності впровадження змін.

Приблизний обсяг контрольної роботи – 30 сторінок.

2.3. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» окрім лекційних та практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

До основних видів самостійної роботи студента відносимо:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з літературними джерелами.
3. Розв'язання ситуаційних задач.
4. Підготовка до проміжного й підсумкового тестового контролю.
5. Виконання індивідуального завдання (для студентів заочної форми навчання).

2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає оцінювання всіх способів вивчення дисципліни в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів в процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконання ситуаційних вправ.
3. Проведення поточного, проміжного тестового контролю.
4. Проведення модульного підсумкового тестового контролю.
5. Проведення підсумкового письмового заліку.

Таблиця 2.8 – Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів денної та заочної форм навчання

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні роботи тощо)	Розподіл балів, %
МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів	
ЗМ 1.1. – тестування, виконання практичних завдань	50
ЗМ 1.2. – тестування, виконання практичних завдань	50
Разом за поточним контролем	100
МОДУЛЬ 1. Підсумковий контроль	
За результатами поточного контролю	50
Підсумкове тестування	50
Разом за підсумковим контролем	100

Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів денної та заочної форм навчання: допуском до складання заліку є виконання всіх передбачених планом завдань на практичних заняттях та виконання контрольної роботи за індивідуальним варіантом (для студентів заочної форми навчання).

Поточне оцінювання знань студентів денної форми навчання

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних (семінарських) занять з метою перевірки рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність і результативність роботи студента протягом семестру щодо вивчення програмного матеріалу дисципліни;
- відвідування занять;
- виконання завдань по розв'язанню практичних та ситуаційних задач;
- проходження поточного контролю;

Оцінку "відмінно" ставлять за умови належного опанування навчального матеріалу за усіма чотирма об'єктами поточного контролю відповідно встановлених критеріїв оцінки. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.

Контроль та оцінювання виконання практичних та ситуаційних завдань проводять за такими критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології вирішення проблем, що розглядаються;
- 2) безпомилкове розв'язання практичних задач;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядають;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій, вирішенні завдань, проведенні розрахунків, передбачених для самостійної роботи і на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладання матеріалу, вміння обґрунтовувати свою позицію, узагальнення інформації і висновки.

Контроль виконання практичних задач здійснюється протягом семестру. За успішне та систематичне виконання і захист всіх завдань студент отримує оцінку «А. відмінно» або по 20 % за поточний контроль, якщо студент виконує поставлені завдання з відсутністю окремих розрахунків, які пояснюють вирішення завдання, то він отримує оцінку «добре» або по 15 % за поточний контроль, які враховуються у відповідній сумі балів за кожний окремий змістовий модуль.

Самостійна робота студентів контролюється протягом всього семестру. При оцінюванні практичних завдань і самостійної роботи увагу приділяють також їх якості та наявності творчого підходу до вирішення, своєчасності захисту виконаних завдань (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не виконана, то оцінка знижується.

Проведення поточного контролю (тестування).

Поточний контроль (тестування) здійснюється та оцінюється за питаннями, які винесено на лекційні заняття, самостійну роботу і практичні завдання. Поточний контроль проводять у письмовій формі після того, як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні (семінарські) та самостійні завдання в межах кожної теми змістового модуля. За кожним змістовим модулем проводиться поточне тестування (табл. 2.9) і кожному студенту і виставляється відповідна оцінка за отриманою кількістю балів.

У відповідності до програми навчальної дисципліни «Ділове адміністрування (управління якістю та змінами)» тестування проводять на останньому практичному занятті з кожного змістового модулю. Загальна тривалість тестів – 1,0 година (в середньому по 0,1 години на опрацювання одного тесту з одного змістового модуля). Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються критерії оцінювання. Для кожного тестового завдання розроблена шкала оцінювання, яка надається викладачем на розгляд студентів до проведення тестового контролю.

Умовою допуску до заліку є сума накопичених балів за двома змістовими модулями, яка повинна бути не менша, ніж 51 бал (за внутрішнім вузівським рейтингом або системою ESTC) або наявність позитивних оцінок з проміжного модульного контролю (за національною системою);

Залік проводять за одним з нижченаведених варіантів:

- 1 варіант – Залік за результатами поточного контролю;
- 2 варіант – Залік за результатами підсумкового тестування.

Підсумкову оцінку з дисципліни виставляють в національній системі оцінювання результатів навчання і в системі ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.9).

Для студентів заочної форми навчання передбачені наступні види контролю засвоєних знань:

- студенти виконують контрольну роботу, яка є допуском до заліку (підсумковий контроль);

- проведення підсумкового заліку з Модулю 1

Викладач оцінює роботу студента заочної форми навчання - «зараховано», якщо студент виконав у повному обсязі контрольну роботу і сума накопичених балів за двома змістовими модулями перевищує 51 бал.

Таблиця 2.9 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
	Внутрішній вузівський рейтинг, %	100-91	90-71		70-51		50-0
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 відмінно A	4 добре B, C		3 задовільно D, E		2 незадовільно FX, F	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	відмінно A	дуже добре B	добре C	задовільно D	достатньо E	незадовільно но* FX*	незадовільно F**
ECTS, % студентів	A	B	C	D	E	FX*	F**
	10	25	30	25	10	не враховується	

*з можливістю повторного складання.

** з обов'язковим повторним курсом

Підсумкову оцінку з дисципліни виставляють в національній системі оцінювання результатів навчання:

2.5. Інформаційно-методичне забезпечення

Таблиця 2.10 – Інформаційно-методичне забезпечення

Бібліографічні описи, Інтернет-адреси	ЗМ, де застосовується
1	2
1. Рекомендована основна навчальна література	
1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4.	ЗМ 1.2.
2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. - М.: Инфра-М., 2002	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2
3. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизации, метрологии та управління якістю. - К.: КНТЕУ, 2001.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
4. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основные теории и практики : учеб. пособие. / В.Ю. Огвоздин. - М.: Дело й сервис, 2002.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.

1	2
5. Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов: анализ, управление, оптимизация / Д. Харрингтон, К. Зсселинг, Х. Нимвеген. - СПб., 2002.	ЗМ 1.2
2. Додаткові джерела	
1. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. - СПб.: Наука, 2000.	ЗМ 1.1
2. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. - СПб. : Питер, 2002.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2
3. Федкжин В.К. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. - М., 2001	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2
4. Фомичев С.К. Основы управления качеством: учеб. пособие. / С.К. Фомичев, А.А. Стар'остина, Н.И. Скрябина. - К.: МАУП, 2000.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2
5. Шаповал МЛ. Менеджмент якості : підручник / МЛ. Шаповал. - 3-тє вид. випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2
6. Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Д. Харрингтон, К. Зсселинг, Х. Нимвеген. - СПб., 2002.	ЗМ 1.2
3. Методичне забезпечення	
1. Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. — К.: КНЕУ, 2004.	ЗМ 1.1.
2. Широкова Г.В. Управление организационными изменениями: учеб.-метод. пособие / Г.В. Широкова. - СПб. : Изд. дом С.-Петербур. гос. ун-та, 2011.	ЗМ 1.2
4. Internet ресурси	
1. Цифровой репозиторий ХНАМГ // www.ksame.ua	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма навчальної дисципліни та
робоча програма навчальної дисципліни

«Ділове адміністрування

(управління якістю та змінами)»

*(для студентів 5 курсу денної та заочної форм навчання
за спеціальностями 7.03060101 та 8.03060101 – «Менеджмент організацій і
адміністрування (за видами економічної діяльності)»)*

Укладач: **БУРМАКА** Тетяна Миколаївна

В авторській редакції

Комп'ютерне верстання: *Н. Ю. Гаврилiна*

План 2012, поз. 273 Р

Підп. до друку 06.12.2012 р.
Друк на ризографі
Тираж 10 пр.

Формат 60x84/16
Ум. друк. арк. 1,6
Зам. № 8793

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК №4064 від 12.05.2011 р.