

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

УЗГОДЖЕНО
 Декан ФТМЛ

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Проректор з навчальної роботи

_____ Т.Л. Мостенська

_____ А.В. Полухін

«__» _____ 2021 р.

«__» _____ 2021 р.



Система менеджменту якості


РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Ділове адміністрування»

Освітньо-професійні програми: Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)
 Галузь знань 07 Управління та адміністрування
 Спеціальність: 073 Менеджмент

Форма навчання	Семестр	Усього (годин/кредитів ECTS)	Лекції	Практ. заняття	Лабораторні	Самостійна робота	ДЗ / РГР / К	КР / КПр	Форма сем. контролю
Денна:	2	165/5,0	40	20	-	105	-	1 КР - 2 с.	екзамен 2 с.
Заочна:	1, 2	165/5,0	12	6	-	147	1 к. – 2 с.	1 КР - 2 с.	екзамен 2 с.

Індекс: НМ-7-073-1/21-2.1.8.

Індекс: НМ-7-073-1 з/21-2.1.8.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 2 з 16	

Робочу програму навчальної дисципліни «Ділове адміністрування» розроблено на основі освітньо-професійних програм «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)», навчальних та робочих навчальних планів № НМ-7-073-1/21, РМ-7-073-1/21, НМ-7-073-1 з/21, РМ-7-073-1 з/21 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 073 «Менеджмент» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробила:

професор кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств, професор _____ Т.В. Іванова


Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійних програм «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)», спеціальності 073 «Менеджмент» – кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств, протокол № __ від «__» _____ 2021 р.

Гарант освітньо-професійної програми «Менеджмент
організацій і адміністрування (за видами
економічної діяльності)» _____ І.С. Гращенко

Завідувач кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств _____ О.М. Кириленко


Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету транспорту, менеджменту і логістики, протокол № __ від «__» _____ 2021 р.

Голова НМРР _____ І.В. Шевченко

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 3 з 16	

ЗМІСТ

	сторінка
Вступ	4
1. Пояснювальна записка	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна	5
1.4. Міждисциплінарні зв'язки	5
2. Програма навчальної дисципліни	5
2.1. Зміст навчальної дисципліни	5
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля	5
2.3. Тематичний план.....	11
2.4. Завдання на домашню (контрольну) роботу (ЗФН).....	13
2.5. Перелік питань для підготовки до екзамену	13
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	13
3.1. Методи навчання.....	13
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	13
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті.....	14
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	14

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 4 з 16	

ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Ділове адміністрування» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форми навчання», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 № 249/од. та відповідних нормативних документів.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

Дана навчальна дисципліна є теоретичною та практичною основою сукупності знань та вмінь, що формують профіль фахівця з менеджменту.

Метою викладання дисципліни є оволодіння студентами теорією та практикою результативного управління організацією у мінливих умовах соціально-економічного оточення; інституційними оволодіння практичними знаннями та набуття практичних навичок із організації процесу управління змінами; формування належних практичних вмінь і навичок застосування універсального інструментарію розробки та реалізації універсальних проектів з метою досягнення ефективного існування та розвитку організації; формування 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.


Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління підсистемами організації на всіх стадіях її життєвого циклу у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем;
- формування професійної компетентності фахівців щодо створення цілісної системи успішного управління організацією;
- розуміння сутності організаційних змін та природи їх виникнення;
- формування в студентів наукового світогляду і знань із технологій та методів управління змінами в організаціях;
- забезпечення науково-методичного підґрунтя опанування студентами основних інструментів управління проектами в організації;
- формування у майбутніх фахівців належної компетентності з ефективного управління проектами і програмами в організаціях;
- теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має досягти таких **результатів навчання**:

- вміти оперувати економічними категоріями, вивчати та аналізувати сучасні проблеми управління та ділового адміністрування;
- володіти знаннями щодо формування та функціонування механізмів ділового адміністрування у процесі управління організаціями
- виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;
- демонструвати навички критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах;
- виявляти навички організаційного проектування;

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 5 з 16	

- застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;
- демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути такі **компетентності**:

- здатність генерувати нові ідеї (креативність);
- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
- здатність до аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів.
- вміння аналізувати і структурувати проблему управління і ділового адміністрування;
- здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту;
- набуття гнучкого мислення, відкритість до застосування фізичних знань та компетентностей в широкому діапазоні можливих місць роботи та повсякденному житті;
- здатність виконувати роботу в групі під керівництвом лідера, подібні навички, що демонструють здатність до врахування строгих вимог дисципліни, планування та управління часом;
- здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;
- здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту;
- здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.

1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Навчальна дисципліна «Ділове адміністрування» базується на знаннях таких дисциплін, як: «Методологія прикладних досліджень у сфері менеджменту організацій та адміністрування», «Публічне адміністрування» та є базою для вивчення таких дисциплін, як: «Стратегічне управління ланцюгами постачання», «Управління проектами та ризиками» та інших.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни.


Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з двох навчальних модулів, а саме: навчального модуля № 1 «Теоретичні засади ділового адміністрування» та навчального модуля № 2 «Ділове адміністрування змінами. Ділове адміністрування проектами. Ділове адміністрування якістю» кожен з яких є логічною завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

Окремим (третім) модулем (освітнім компонентом) є курсова робота (КР), яка виконується у 2 (ОФН та ЗФН) семестрі. КР є важливою складовою закріплення та поглиблення теоретичних та практичних знань та вмінь, набутих студентом у процесі засвоєння навчального матеріалу дисципліни.

2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля.

Модуль № 1 «Теоретичні засади ділового адміністрування»

Інтегровані вимоги модуля № 1: аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища; визначати перспективи розвитку організації; вміти застосовувати управлінські моделі на практиці; вміти визначати

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 6 з 16	

ризик та його роль в реалізації стратегії фірми; застосовувати інструментарій впливу на ризик; здійснювати пошук із залученням різних інформаційних джерел та комп'ютерних технологій, використовувати всю сукупність інформації для розробки альтернативних варіантів та прийняття рішень.

Тема 1. Вступ до дисципліни. Предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Основи теорії управління.

Предмет, мета, завдання навчальної дисципліни «Ділове адміністрування». Основи ділового адміністрування. Теорії ділового адміністрування.

Тема 2. Адміністративна школа менеджменту.


Виникнення адміністративної школи менеджменту. Основи адміністративної школи менеджменту. Сутність адміністративної школи менеджменту. Принципи адміністративного менеджменту за «Файодем». Елементи адміністративного менеджменту – планування, організація, розпорядження, координація, контроль. Суть адміністрування за вченням Макса Вебера. Ідеальні види влади за вченням Макса Вебера - раціонально-правовий, традиційний, харизматичний. Критика концепції адміністративного менеджменту. Проблеми й перспективи розвитку адміністративного менеджменту в умовах хаосу та невизначеності.

Тема 3. Системна модель ділового адміністрування.

Загальне поняття та закономірності системи. Характеристика ознак системи. Організація як відкрита система. Характерні особливості: не стаціонарність, унікальність, непередбачуваність поведінки, поведінська варіативність, сталість, здатність до адаптації та ціле формування. Організація, підприємство та їх об'єднання як складна система та як об'єкт управління: взаємозв'язок та взаємозалежність її внутрішніх елементів і факторів зовнішнього середовища. Сутність організації, її ознаки, різновиди: за галузевою належністю, за розміром. Законодавство України про підприємництво та підприємство. Основні підсистеми: технічна, технологічна, організаційна, економічна та соціальна. Особливості функціонального та системного бачення організації. Характеристика основних підсистем організації. Моделі організації як відкритої системи. Узгодження цілей, стратегій, функціонального та організаційного потенціалу й можливостей організації. Множинність підпорядкування результативності організації: проблеми узгодження пріоритетів та інтересів учасників діяльності. Елементи внутрішнього середовища: цілі, завдання, структура, технологія, люди; взаємозв'язок між ними. Зовнішнє середовище — загальні характеристики (взаємозалежність факторів, складність, рухливість, невизначеність). Фактори прямого та непрямого впливу. Взаємозв'язок та взаємозалежність зовнішнього та внутрішнього середовища.

Тема 4. Управлінські моделі та керівництво і організації.

Елементи менеджменту організації. Модель управління, як системоутворюючий комплекс методів, набору форм впливу, принципів. Компоненти управлінських моделей. Різновиди управлінських моделей. Комбінація управлінських моделей. Управління соціальною підсистемою організації. Формальні та неформальні групи. Соціальні групи як сполучні ланки між індивідом та суспільством. Різновиди груп: реальні та умовні; за кількісною характеристикою, за ступенем контактності; формальні та неформальні; референтні групи. Поведінка людей у групах: навіюваність, конформізм, колективізм, негативізм. Особливості неформальних груп, їх види та роль; ефективність управлінського впливу на них. Неформальне лідерство. Колектив як соціальна група. Ознаки колективу: спільність мети, єдність інтересів, організаційна оформленість, постійне спілкування у процесі роботи, соціально-психологічна спільність. Функції та повноваження трудових колективів. Різновиди колективів: за видами діяльності, за тривалістю існування. Рівні об'єднання працівників у колективи. Особливості первинних трудових колек-

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 7 з 16	


тивів: одноланкова структура управління, залученість керівника до виконання, єдність виробничої території. Структура трудового колективу. Реальна структура: виробничо-функціональна, соціально-психологічна. Умовна структура: професійно-кваліфікаційна, соціально-демографічна. Специфіка жіночих колективів.

Тема 5. Керівництво та адміністрування в організації. Управління людськими ресурсами.

Узагальнена модель сучасного менеджера. Передумови: розумові здібності та мотивація. Мотиви творчі, економічні та амбіційні. Вимоги до особистості менеджера. Ділові якості: компетенція (професійні знання та практичний досвід) та організаторські здібності. Особистісні якості: вольові і морально-психологічні риси, здоров'я та спосіб життя. Підприємливість та комунікабельність. Методи оцінки особистісних якостей менеджера — кількісні та якісні, прогностичні та практичні. Джерела інформації: офіційні документи, бесіди та опитування, соціологічні спостереження. Технології самовдосконалення. Завдання менеджера щодо керівництва в організації. Керівництво спільною діяльністю. Комунікаційно-інформаційні аспекти розпорядчої діяльності. Техніка і форми передачі розпоряджень. Об'єктивізація доручень. Рівномірність, конкретність завдань. Свобода дії у виконанні. Урахування суб'єктивних факторів у розпорядчій діяльності. Зворотне делегування. Людина як об'єкт управлінського службового контролю. Оцінювання виконання: показники, критерії. Об'єктивність оцінювання. Право на помилку. Види помилок та наслідки. Заходи щодо профілактики та усунення помилок. Управління дисципліною. Статичний та динамічний аспекти. Типові порушення та їх причини. Дисциплінарний вплив. Застосування системи стягнень та заохочень. Правила накладання дисциплінарних стягнень. Керівництво сумісною діяльністю. Діапазон керованості, фактори, що його визначають. Делегування повноважень і діяльності у підприємстві: суть, переваги, оптимальні умови використання. Завдання, які не делегуються. Зв'язок делегування з навчанням підлеглих. Перешкоди у делегуванні (з боку керівників та з боку виконавців) та шляхи їх подолання. Теоретичні аспекти менеджменту персоналу. Суть і завдання кадрової політики організації.

Тема 6. Ризикозахищеність організації. Управління та адміністрування в умовах кризи.

Сутність та особливості управлінського ризику. Зовнішні та внутрішні фактори ризику. Класифікація факторів ризику за аспектами прояву: економічні, фінансові, юридичні, соціально-психологічні. Види ризику. Поняття ділового ризику, його особливості у сучасних умовах. Підприємницький ризик та роль випадку в реалізації стратегії фірми. Теорії ризику: класична, неокласична. Умови виникнення ризикової ситуації: наявність невизначеності, необхідність вибору альтернативи, зацікавленість у результаті. Невизначеність: стохастична, нестохастична, повна, часткова, природна, сенсова, лексична, цілей та умов, технічна, поведінська, ретроспективна та перспективна. Суб'єкт та об'єкт ризику. Аналіз та оцінювання ризику. Методи кількісного та якісного оцінювання ризику. Специфічність вибору альтернатив управлінських рішень в умовах ризику. Концепція управління ризиком. Інструментарій впливу на ризик. Модель поведінки системи управління в ситуації ризику. Критерії ризикозахищеності організації. Зовнішні та внутрішні фактори ризику. Класифікація факторів ризику за аспектами прояву: економічні, фінансові, юридичні, соціально-психологічні. Види ризику: за ступенем суб'єктивності та об'єктивності, конструктивний/деструктивний, систематичний/несистематичний; за числом осіб, що приймають рішення, за розміром, за можливістю страхування.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 8 з 16	

Модуль № 2 «Ділове адміністрування змінами. Ділове адміністрування проектами. Ділове адміністрування якістю»

Інтегровані вимоги модуля № 2: обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту; знати значення змін в діяльності організації; вміти створювати команду; аналізувати та визначати зміни в організації; визначати особливості функціонування організацій в умовах безперервних змін; аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення; використовувати функції та процеси проектного менеджменту в практичній діяльності; опанувати основні інструменти управління проектами в організації; формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

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. Еволюція організації. Зміни як об'єктивний процес розвитку організації. Значення змін в діяльності організації. Еволюційні погляди на процеси змін в діяльності організацій. Життєвий цикл діяльності організації та стадії виникнення змін. Управління процесами змін. Використання системного підходу в управлінні в умовах змін. Особливості менеджменту на основних етапах життєвого циклу організації.

Тема 2. Формування команд та адміністрування ними.

Базові поняття командоутворення та команди. Мета, методичні підходи створення команд. Особливості створення команди. Типи команд – функціональна, мультидисциплінарна, самокерована. Етапи формування команд. Складові команд. Умови ефективного формування і функціонування команд в організації. Показники оцінювання ефективності командної роботи. Управління ефективними командами. Переваги та недоліки діяльності команд в організаціях.

Тема 3. Індивідуальні та командні зміни. Організаційні зміни. Структурні зміни.

Навчання та зміни. Особа і зміни. Види компетентностей. Цикл втручання у процес змін. Модель Д. Колба. Таксономія Блума. Біхевіористичний, когнітивний, психодинамічний, гуманістично-психологічний підходи до змін. Управління «своїми» та «чужими» змінами. Рівні організаційних змін. Етапи організаційних змін. Компоненти організаційних перетворень. Об'єкти організаційних перетворень. 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. 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. Моделі організаційних перетворень. Умови, елементи та фактори ефективності організаційних перетворень. Реформування організації. 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. Команди у процесі реструктуризації.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 9 з 16	

Тема 5. Роль керівництва в управлінні та адмініструванні 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. 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 6. Управління та адміністрування проектами в системі менеджменту організації.

Характеристика управління проектами: специфічність мети, визначена тривалість, неповторність, комплексність, централізм у керуванні, гнучкість, здатність до змін. Функції та процеси проектного менеджменту. Піраміда проектного менеджменту: механізми, інструменти, методи, засоби, функції. Модель управління проектами як поєднання основних функцій проектного менеджменту та інструментів їх реалізації. Основні риси проекту. Види проектів, їх характеристика. Учасники проекту. Фази життєвого циклу проекту.

Тема 7. Обґрунтування проекту та аналіз можливих ризиків.


Ініціалізація проекту: розробка концепції проекту, формування ідеї проекту, попередня проробка цілей та задач проекту, передпроектні дослідження перспектив виконання проекту, заключні проектні дослідження на основі техніко-економічного, фінансового та загальноекономічного аналізу. Структура проектного аналізу: технічний аналіз, комерційний аналіз, фінансовий аналіз, екологічний аналіз, організаційний аналіз, соціальний аналіз, економічний аналіз. Прогнозування ефективності проекту. Сутність та види проектних ризиків. Причини виникнення та наслідки проектних ризиків. Фактори, що визначають рівень ризикованості проекту.

Тема 8. Контролювання виконання проекту.

Основні елементи контрольного циклу. Інструментарій контролювання проектів. Контролювання виконання календарних планів та бюджетів підрозділів. Звітність у системі контролю: завдання, принципи побудови, форма подання. Вимірювання та аналіз показників виконання проекту. Інформація, необхідна для звіту з виконання проекту. Оцінювання перебігу виконання проекту на основі методу скоригованого бюджету. Обчислення скоригованого бюджету, коефіцієнтів по затратах та часу. Обчислення прогнозного часу та витрат по проекту. Види проектних змін та їх вплив на проект та проектну команду. Процедура внесення змін до проекту. Оцінювання результатів внесення змін. Основні роботи на етапі завершення проекту. Передача продукту проекту замовнику/споживачу. Зміст та призначення заключного внутрішнього звіту. Розпуск проектної команди.

Тема 9. Управління персоналом у проектах.

Основні сфери та напрями управління персоналом у проектах. Вимоги до проектного менеджера. Ознаки ефективного проектного менеджера. Лідерство і делегування повноважень. Стилi лідерства. Формування команди проекту. Аналіз і оцінка зацікавлених осіб. Переговори та попереднє призначення у команду. Оптимізація структури персоналу проекту. Роботи з формування команди. Аналіз ролей членів команди (тест Белбіна). Стадії розвитку команди. Організація зворотного зв'язку в команді. Навчання членів команди. Удосконалення індивідуальних навичок членів команди. Навчання поведінки в команді. Організаційна культура проекту. Організаційний стиль. Мотивація окремих виконавців та груп. Трансформування системи

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 10 з 16	

винагород та визнання. Мотивація функціональних менеджерів.

Тема 10. Основні проблеми управління та адміністрування якістю.

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни. 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 11. Сучасний стан теорії та практики менеджменту якості.

Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості. Роботи Е. Демінга з менеджменту якості. Роботи Дж. Джурана з менеджменту якості. Роботи А. Фейгенбаума з менеджменту якості. Сучасний стан діяльності з менеджменту якості в Україні. Етапи розвитку вітчизняного менеджменту якості. Діяльність державних органів. Діяльність громадських організацій. Діяльність міжнародних організацій. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері менеджменту якості.

Тема 12. Системи управління якістю. Система якості в стандартах ISO серії 9000.


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. Базова концепція загального управління якістю. Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. 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 13. Статистичні методи контролю якості та інструменти управління та адміністрування нею.

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 (Ісікаві), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Вивчення статистичних методів контролю якості. 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.

Модуль № 3 «Курсова робота».

У другому (ОФН та ЗФН) семестрі студенти виконують курсову роботу (КР), відповідно

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 11 з 16	

до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних та практичних знань та вмінь, набутих студентом у процесі засвоєння навчального матеріалу дисципліни в галузі управління та адміністрування, які використовуються в подальшому при вивченні багатьох наступних дисциплін професійної підготовки фахівця з базовою та повною вищою освітою

Виконання КР є важливим етапом у підготовці до участі в студентських конференціях, виконання дипломної роботи майбутнього фахівця в галузі управління та адміністрування.

Конкретна мета КР полягає в поглибленні та закріпленні теоретичних знань з дисципліни «Ділове адміністрування», розвиток практичних навиків щодо аналізу проблем в сфері ділового адміністрування та пошуку напрямків їх удосконалення. При цьому завдання різняться між собою варіантами.

Для успішного виконання КР студент повинен дослідити за темою дослідження основну наукову літературу та нормативно-правову базу, матеріали статистичних і аналітичних досліджень; визначити актуальність теми, ступінь її дослідження в літературних джерелах, об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження, а також практичне значення роботи; провести аналіз основних концепцій, а також проаналізувати зарубіжний та вітчизняний досвід з досліджуваної проблеми; аналізувати й узагальнювати матеріал у певній системі, порівнювати факти на основі здобутих з різних джерел знань; проаналізувати діяльність об'єкту дослідження та дослідити основні проблеми, що необхідно вирішити; запропонувати основні шляхи удосконалення виявлених проблем та провести їх економічне обґрунтування; сформулювати основні висновки та пропозиції.

Виконання, оформлення та захист КР здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.


Час, потрібний для виконання КР – до 30 годин самостійної роботи.

2.3. Тематичний план

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Модуль № 1 «Теоретичні засади ділового адміністрування»									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.	Вступ до дисципліни. Предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Основи теорії управління	2 семестр				1 семестр			
		5	2	-	3	4	2	-	2
1.2.	Адміністративна школа менеджменту	9	2 2	2	3	6	2	-	4
1.3.	Системна модель і організаційний механізм ділового адміністрування	7	2	-	5	4	2	-	2
1.4.	Управлінські моделі та керівництво в організації	9	2	2	5	6	-	-	6
1.5.	Керівництво в організації. Управління людськими ресурсами	7	2	2	3	4	2	-	2



№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.	Ризикозахищеність організації. Управління та адміністрування в умовах кризи.	7	2	-	5	6	-	-	6
1.7.	Модульна контрольна робота № 1	4	-	2	2	-	-	-	-
Усього за модулем № 1		48	14	8	26	30	8	-	22
Модуль № 2 «Ділове адміністрування змінами. Ділове адміністрування проектами. Ділове адміністрування якістю»									
2.1.	Теоретичні основи управління та адміністрування змінами	11	2	2	5	2 семестр			
			2			12	2	2	8
2.2.	Формування команд та управління ними	6	2	-	4	7	-	-	7
2.3.	Індивідуальні та командні зміни. Організаційні зміни. Структурні зміни.	6	2	-	4	7	-	-	7
2.4.	Роль керівництва в управлінні та адмініструванні змінами	9	2	2	5	7	-	-	7
2.5.	Управління та адміністрування проектами в системі менеджменту організації	6	2	-	4	7	-	-	7
2.6.	Обґрунтування проекту та аналіз можливих ризиків	9	2	2	5	12	2	2	8
2.7.	Контролювання виконання проекту	5	2	-	3	7	-	-	7
2.8.	Управління та адміністрування якістю проекту	5	2	-	3	7	-	-	7
2.9.	Основні проблеми управління та адміністрування якістю	9	2	2	5	10	-	2	8
2.10.	Сучасний стан теорії та практики менеджменту якості	5	2	-	3	7	-	-	7
2.11.	Системи управління якістю. Система якості в стандартах ISO серії 9000	7	2	2	3	7	-	-	7
2.12.	Статистичні методи контролю якості та інструменти управління нею	5	2	-	3	7	-	-	7
2.13.	Модульна контрольна робота № 2	4	-	2	2	-	-	-	-
2.14.	Виконання домашньої (контрольної) роботи (ЗФН)	-	-	-	-	8	-	-	8
Усього за модулем № 2		87	26	12	49	105	4	6	95
Усього за 1 семестр		-	-	-	-	30	8	-	22
Усього за 2 семестр		135	40	20	75	105	4	6	95
Модуль № 3 «Курсова робота»									
3.1.	Тема курсової роботи	30	-	-	30	30	-	-	30

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 13 з 16	

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
Усього за модулем № 3		30	-	-	30	30	-	-	30
Усього за навчальною дисципліною		165	40	20	105	165	12	6	147

2.4. Завдання на домашню (контрольну) роботу (ЗФН).

Домашня (контрольна) робота (ЗФН) з дисципліни виконується у другому семестрі, відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студента при вивченні дисципліни.

Виконання домашньої (контрольної) роботи (ЗФН) здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до запропонованих викладачами кафедри тем.

Час, потрібний для виконання домашньої (контрольної) роботи (ЗФН) складає 8 годин.

2.5. Перелік питань для підготовки до екзамену.

Перелік питань та зміст завдань для підготовки до екзамену, розробляються провідними викладачами та затверджуються протоколом засідання кафедри та доводяться до відома студентів.

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

- пояснювально-ілюстративний метод;
- метод проблемного викладу;
- репродуктивний метод;
- дослідницький метод.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій, практичних занять, самостійному вирішенні задач, роботі з навчальною літературою тощо.

3.2. Рекомендована література

Базова література

3.2.1. Косач І.А. Ділове адміністрування: менеджмент організацій та управління змінами. навч. посіб. / Косач І.А., Ладонько Л.С. – К.: Кондо-видавництво, 2015. - 217с.


3.2.2. Віноградська О.М. Ділове адміністрування / О.М. Віноградська; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2013. – 150 с.

3.2.3. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. — К. : Кондор, 2009. – 456с.

3.2.4. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. — К.: КНТЕУ, 2001.

3.2.5. Клименюк М.М. Управління ризиками в економіці: навч. посіб. / Клименюк М.М., Брижаль І.А.– К. : Просвіт, 2000. – 256 с.

3.2.6. Кондрашов О.М. Менеджмент в системі державної влади та місцевого самоврядування: навч. посіб. / Іванова Т.В., Дацій О.І., та ін. — К. 2013. – 365с.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 14 з 16	

Допоміжна література

- 3.2.7. Клименюк Н.Н. Доказательный менеджмент: введение в теорию: монография / Н.Н. Клименюк, А.Н. Безус. – К. : ВПЦ АМУ, 2015. – 272 с.
- 3.2.8. Безус А.М. Управління розвитком підприємства: моделі та методи: монографія / Безус А.М., Безус П.І. – К. : ВПЦ АМУ, 2008. – 152 с.
- 3.2.9. Управління змінами в публічному адмініструванні: навч. посіб. / Ю.П. Шаров, І.А. Чикаренко, Т.В. Моматова (та інш.) за наук. ред. Ю.П. Шарова. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2012. – 148 с.
- 3.2.10. Білинська М.М. Розбудова спроможності державної служби до управління змінами для підтримки реформи в Україні: навч. посіб. / Білинська М.М., Малюська В.А. – К. : НАДУ, 2017. - 98 с.

3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті


- 3.3.1. Менеджмент@БЛОГ – Режим доступу : [http:// www.management.com.ua/blog/](http://www.management.com.ua/blog/)
- 3.3.2. Інтернет-портал для управлінців – Режим доступу : [http:// Management.com.ua www.management.com.ua/about.php](http://www.management.com.ua/about.php)
- 3.3.3. Міжнародне ділове адміністрування – Режим доступу : [http:// www.mbaosvita.com](http://www.mbaosvita.com)
- 3.3.4. Газета «Бизнес». – Режим доступу : <http://www.business.ua/>

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється у балах відповідно до табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
	2 семестр	
	Модуль № 1	
Виконання завдань на практичних заняттях	$10 \text{ б} \times 2 = 20$	-
Виконання тестових завдань	$10 \text{ б} \times 1 = 10$	-
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи № 1 студент має набрати до</i>	18	-
Виконання модульної контрольної роботи № 1	10	-
Усього за модулем № 1	40	-
	Модуль № 2	
Виконання завдань на практичних заняттях	$6 \text{ б} \times 4 = 24$	$10 \text{ б} \times 2 = 20$
Виконання тестових завдань	$6 \text{ б} \times 1 = 6$	$10 \text{ б} \times 1 = 10$
Виконання та захист домашньої (контрольної) роботи ЗФН	-	30
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи № 2 студент має набрати до</i>	18	-
Виконання модульної контрольної роботи № 2	10	-
Усього за модулем № 2	40	60
Екзамен	20	40

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 15 з 16	

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Усього за дисципліною	100	
Види навчальної роботи	Модуль № 3	
Виконання курсової роботи	60	60
Захист курсової роботи	40	40
Виконання та захист курсової роботи	100	

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.


4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Підсумкова модульна рейтингова оцінка, отримана студентом за результатами виконання та захисту **курсорової роботи** в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до відомості модульного контролю, а також до навчальної картки та індивідуального навчального плану студента (залікової книжки), та Додатку до диплома, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.5. Сума підсумкової семестрової модульної та **екзаменаційної** рейтингових оцінок, у балах становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

4.6. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та індивідуального навчального плану студента (залікової книжки), наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.7. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове адміністрування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 16 з 16	

(Ф 03.02–01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

(Ф 03.02–02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02–04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02–03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02–32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				