

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

СИЛАБУС

ВИБІРКОВОЇ ФАХОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю  
Quality Management

Освітньо-професійна програма Місцеве самоврядування


спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування

освітній ступінь Бакалавр

Розробник: **МИРНА Ольга**, доцент кафедри публічного управління та адміністрування,  
кандидат економічних наук, доцент

Гарант: **СЕРДЮК Ольга**, професор кафедри публічного управління та адміністрування, кандидат  
економічних наук, доцент

Назва навчальної дисципліни	Управління якістю
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	вибіркова фахова навчальна дисципліна
Назва структурного підрозділу	Кафедра публічного управління та адміністрування
Контактні дані розробника, залученого до викладання	<p>Викладач:</p>  <p><b>Мирна Ольга</b>, к.е.н., доцент          Контакти:          ауд. 494, навчальний корпус №4 ПДАУ          e-mail: <a href="mailto:olga.myrna@pdaa.edu.ua">olga.myrna@pdaa.edu.ua</a>          сторінка викладача: <a href="https://www.pdaa.edu.ua/people/myrna-olga-volodymyrivna">https://www.pdaa.edu.ua/people/myrna-olga-volodymyrivna</a></p>
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Спеціальність Освітня програма	281 Публічне управління та адміністрування ОПП Місцеве самоврядування
Попередні умови для вивчення навчальної дисципліни	Базові знання з економіки, математики, права

### Заплановані результати навчання:

**Мета вивчення навчальної дисципліни** засвоєння студентами знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг), сучасних тенденцій розвитку концепцій управління якістю, набуття здобувачами вищої освіти практичних умінь і навичок, освоєння системи компетентностей, необхідних для організації робіт з розробки, впровадження і функціонування ефективних систем управління якістю підприємств і організацій, в тому числі публічної сфери.

**Основні завдання навчальної дисципліни:** формування практичних вмінь та набуття компетентностей щодо визначення впливу проблем управління якістю на розвиток економіки країни; виявлення чинників поліпшення якості адміністративних послуг і продукції та забезпечення їх конкурентоспроможності; аналізування та застосування на практиці принципів, методів й правил управління якістю; проведення заходів щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000, 9001, 9004, тотального управління якістю; опанування організаційно-економічних проблем управління якістю.

Компетентності:		Програмні результати навчання:
загальні:	фахові:	
ЗК 1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.	ФК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.	ПРН 5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування. ПРН 11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції. ПРН 15. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності. ПРН 16. Використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень у професійній діяльності.
ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	ФК 3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.	
ЗК 6. Здатність працювати в команді.	ФК 8. Здатність впроваджувати інноваційні технології.	
	ФК 9. Здатність готувати проєкти управлінських рішень та їх впроваджувати.	

## Програма навчальної дисципліни

- Тема 1.** Сутність поняття «якість» та її основні характеристики. Проблеми управління якістю на сучасному етапі.
- Тема 2.** Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.
- Тема 3.** Концепція всезагального (тотального) управління якістю (TQM).
- Тема 4.** Побудова системи управління якістю відповідно до стандартів ISO серій 9000, 9001, 9004. Сертифікація систем управління якістю підприємств і організацій.
- Тема 5.** Інструменти управління якістю.
- Тема 6.** Аудит якості.
- Тема 7.** Основні принципи управління якістю в органах місцевого самоврядування.
- Тема 8.** Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій.
- Тема 9.** Упровадження системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.
- Тема 10.** Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації.

### Трудомісткість

Загальна кількість годин – 120 год. Кількість кредитів – 4,0. Форма семестрового контролю – залік.

### Структура курсу

**Забезпечення тематикою дисципліни успішного опанування програмних результатів навчання для здобувачів вищої освіти**

Теми занять	Програмні результати навчання				Разом
	ПРН 5	ПРН 11	ПРН 15	ПРН 16	
<b>Тема 1.</b> Сутність поняття «якість» та її основні характеристики. Проблеми управління якістю на сучасному етапі.	+	+	+	+	4
<b>Тема 2.</b> Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.	+	+	+	+	4
<b>Тема 3.</b> Концепція всезагального (тотального) управління якістю (TQM).	+	+	+	+	4
<b>Тема 4.</b> Побудова системи управління якістю відповідно до стандартів ISO серій 9000, 9001, 9004. Сертифікація систем управління якістю підприємств і організацій.	+	+	+	+	4
<b>Тема 5.</b> Інструменти управління якістю.	+	+	+	+	4
<b>Тема 6.</b> Аудит якості.	+	+	+	+	4
<b>Тема 7.</b> Основні принципи управління якістю в органах місцевого самоврядування.	+	+	+	+	4
<b>Тема 8.</b> Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій.	+	+	+	+	4
<b>Тема 9.</b> Упровадження системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.	+	+	+	+	4
<b>Тема 10.</b> Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації.	+	+	+	+	4
<b>Разом</b>	10	10	10	10	40
максимальний відсоток у підсумковій оцінці знавчальної дисципліни, %	25	25	25	25	100
мінімальний відсоток у підсумковій оцінці знавчальної дисципліни, %	15	15	15	15	60

### Політика оцінювання

#### **1. Академічна доброчесність:**

Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: <https://www.pdaa.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про

авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

## **2. Дедлайни та перескладання:**

Відвідування занять є обов'язковим. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Практичні завдання, завдання зі самостійної роботи, які здаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20%). Перескладання поточного та підсумкового контролю відбуваються за наявності поважних причин з дозволу директорату.

## **3. Академічна мобільність:**

Є можливість опанування даної навчальної дисципліни за програмами академічної мобільності (внутрішньої / міжнародної) за наявними укладеними угодами (договорами) між Університетом та закладом-партнером та / або індивідуальними запрошеннями. Організаційні процеси навчання за програмами академічної мобільності регламентуються Положенням про академічну мобільність здобувачів вищої освіти ПДАУ.

## **4. Система оцінювання:**

### **Критерії успішного опанування програмних результатів навчання**

Програмні результати навчання	Відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	Максимальна кількість балів	Мінімальний пороговий рівень оцінок, балів
ПРН 5	25,0	25	15
ПРН 11.	25,0	25	15
ПРН 15	25,0	25	15
ПРН 16	25,0	25	15
Разом	100,0	100	60

### **Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національного шкалою
90 – 100	A	зараховано
82 – 89	B	
74 – 81	C	
64 – 73	D	
60 – 63	E	
35 – 59	FX	незараховано
1 – 34	F	

### **Рекомендовані джерела інформації**

#### **Основні**

1. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України. №771/97- ВР, поточна редакція від 16.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /771/97-%D0%B2%D1%80>
2. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
3. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х. : ХТЕІ, 2015. 222 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с
5. Шаповал М. І. Менеджмент якості : Навчальний посібник. Київ, 2007. 471 с.
6. Савуляк В. В. Управління якістю продукції: навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2012. 91 с.
7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Підручник для вузів. К. : Центр учбової літератури, 2007. 366 с.
8. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
9. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
10. Машта Н. О., Бенчук О. П., Бенчук Г. П. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. Рівне : О. Зень, 2015. 388 с.

## Допоміжні

1. Управління якістю: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. 2е вид. Львів : Магнолія 2010. 336 с
2. Бочарова О.В. Управління безпечністю товарів: підручник. Одес. нац. екон. ун-т. Одеса: Атлант, 2014. 376 с.

3. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості. *Економіка та суспільство*. Мукачівський державний університет. Мукачєво, Випуск № 7, грудень, 2016. С. 378-384.

4. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Вид. 2-ге, випр. і допов. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. 342 с.

5. Бойко Н. Міжнародні стандарти системи менеджменту якості освіти та їх адаптація до навчального процесу. *Нова парадигма*. 2015. Вип. 127. С. 244-246. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nopa\\_2015\\_127\\_36](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nopa_2015_127_36)

## Інформаційні ресурси

1. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=64013](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013)

2. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

3. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL: <http://www.uaq.org.ua/>

4. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України. URL: [http://www.gerele.dp.ua/index/info\\_dstu\\_iso\\_9001-2009.html](http://www.gerele.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html)

5. Офіційний сайт ДП «Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» URL: <http://www.ukrndnc.org.ua/>

6. Офіційний сайт ДП «Укрметртестстандарт». URL: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>

7. Сайт ДП «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»). URL: <http://www.dndi-systema.lviv.ua/>

8. Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: <http://www.162.com.ua/>

9. Технічний департамент Міністерства економічного розвитку і торгівлі. URL: [http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat\\_id=188218](http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/category/main?cat_id=188218)

10. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” URL: <http://www.iso.org>.

11. ISO 9001:2016. “Quality management system – Requirements” URL: <http://www.iso.org>.

12. Офіційний веб-сайт ISO. - URL: <http://www.iso.org/home.htm>

13. Офіційний веб-сайт CEN. URL: <http://standards.ctn.ua/>

14. Центр сертифікації. URL: [www.-sertifcentr.vinnit](http://www.-sertifcentr.vinnit)