



Навчально-науковий інститут економіки,
управління, права та інформаційних технологій

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	Управлінський контроль в публічній сфері
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>Мирна Ольга, к.е.н., доцент</p> <p>Контакти: ауд. 494, навчальний корпус №4 ПДАУ e-mail: olga.myrna@pdaa.edu.ua сторінка викладача: https://www.pdaa.edu.ua/people/myrna-olga-volodymyrivna</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 проекти 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	
Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики. Проблеми управління якістю на сучасному етапі.	+	+	+	+	4
Тема 2. Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю. Вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.	+	+	+	+	4
Тема 3. Концепція всезагального (тотального) управління якістю (TQM).	+	+	+	+	4
Тема 4. Побудова системи управління якістю відповідно до стандартів ISO серій 9000, 9001, 9004. Сертифікація систем управління якістю підприємств і організацій.	+	+	+	+	4
Тема 5. Інструменти управління якістю.	+	+	+	+	4
Тема 6. Аудит якості.	+	+	+	+	4
Тема 7. Основні принципи управління якістю в органах місцевого самоврядування.	+	+	+	+	4
Тема 8. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій.	+	+	+	+	4
Тема 9. Упровадження системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.	+	+	+	+	4
Тема 10. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації.	+	+	+	+	4
Разом	10	10	10	10	40
максимальний відсоток у підсумковій оцінці знань дисципліни, %	25	25	25	25	100
мінімальний відсоток у підсумковій оцінці знань 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				Шкала оцінювання: національна та ЄКТС		
Програмні результати навчання	Відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	Максимальна кількість балів	Мінімальний пороговий рівень оцінок, балів	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
				90 – 100	A	зараховано
				82 – 89	B	
				74 – 81	C	
				64 – 73	D	
ПРН 5	25,0	25	15	60 – 63	E	незараховано
ПРН 11.	25,0	25	15	35 – 59	FX	
ПРН 15	25,0	25	15	1 – 34	F	
ПРН 16	25,0	25	15			
Разом	100,0	100	60			

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: ПБКФ «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. Мукачево, 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.

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
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
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
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.vinnitri.gov.ua/