



СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Освітня програма	Адміністративний менеджмент
Статус дисципліни	Нормативна
Форма навчання	Заочна
Рік підготовки, семестр	4 курс, осінній семестр
Обсяг дисципліни	120 год (4 кредити ЕКТС)
Семестровий контроль/ контрольні заходи	Залік Модульна контрольна робота, домашня контрольна робота
Розклад занять	Заочна форма: 10 годин лекційних занять, 6 годин семінарських занять, 104 години самостійної роботи.
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	Лекції: д.е.н., професор Войтко Сергій Васильович, s.voytko@kpi.ua, +380442049103 Практичні / семінарські: Архипова Євгенія Олександрівна, к.філос.н., доцент evgar55@gmail.com
Розміщення курсу	https://classroom.google.com/c/NjE4OTgwODg3MTI2?cjc=x2nsczw

Програма навчальної дисципліни

1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Навчальна дисципліна належить до нормативних дисциплін, які пропонуються до опанування здобувачам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітніми програмами «Адміністративний менеджмент» та «Електронне урядування».

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок в сфері стандартизації, сертифікації та управління якістю, зокрема у сфері публічного управління та адміністрування.

Предметом дисципліни є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості; системи менеджменту якості організацій, а також категорії і види нормативних документів, основні правила стандартизації і сертифікації.

Навчальна дисципліна у комплексі з іншими освітніми компонентами сприяє розвитку таких програмних компетентностей та програмних результатів навчання¹ :

- програмні компетентності:

1. (ЗК 04)² Здатність бути критичним і самокритичним.
2. (ЗК 06) Здатність працювати в команді.
3. (ЗК 07) Здатність планувати та управляти часом
4. (ЗК 08) Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми
5. (ЗК 09) Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
6. (ФК 02) Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.
7. (ФК 03) Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.
8. (ФК 07) Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності
9. (ФК 10) Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.
10. (ФК 11) Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування та застосовувати проектні технології.
11. (ФК 14) Здатність до порівняння та оцінювання вітчизняних та зарубіжних практик діяльності органів публічної влади.

- програмні результати навчання:

12. (ПРН 5) Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері ПУА
13. (ПРН 15) Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.
14. (ПРН 19) Уміти досліджувати та адаптувати кращі вітчизняні та зарубіжні практики у сфері електронного урядування до потреб розвитку суспільства.

2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

За структурно-логічною схемою підготовки фахівця дана навчальна дисципліна тісно пов'язана з дисципліною «Бенчмаркінг в публічному управлінні», також вона спирається на знання окремих тем з дисциплін «Основи публічного управління та адміністрування», «Діловодство», «Державні інформаційні ресурси та електронні послуги». Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та управління якістю» є однією з передумов вивчення освітнього компоненту «Розумні міста та основи сталого розвитку».

3. Зміст навчальної дисципліни

1. Загальні відомості про якість і методи її забезпечення. Проблема якості в публічному управлінні.
2. Економічні та правові аспекти управління якістю.
3. Система управління якістю. Створення, впровадження та управління системою якості.
4. Основи стандартизації. Система стандартизації в Україні.
5. Міжнародні стандарти. Стандарти в сфері якості.

¹ мається на увазі, що цей освітній компонент забезпечує формування даних компетентностей та програмних результатів навчання разом із іншими освітніми компонентами, визначеними в ОПП у Матриці відповідності програмних компетентностей компонентам освітньої програми та Матриці забезпечення програмних результатів навчання відповідними компонентами освітньої програми.

² у дужках після номеру подано шифр компетентності чи результату навчання згідно з ОПП.

6. Сертифікація продукції і систем якості. Сертифікація в Україні.
7. Стандарти якості в публічному управлінні та адміністрування.

4. Навчальні матеріали та ресурси

Базові джерела:

Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/2808c736-8f6a-43e4-9a0d-0e9ad78aa1b9/content> (дата звернення 10.05.2024).

Букреева О.С., Рибалко І.В. Основи стандартизації та оцінки відповідності. Харків: ХНАДУ, 2019. 76 с. URL: https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf (дата звернення 10.05.2024).

Етичні стандарти поведінки осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування. URL: http://sumy.ukrstat.gov.ua/data/170918_kodekc.pdf (дата звернення 10.05.2024).

Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / [М. Канавець та ін.; за заг. ред. В. Купрія]. К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. 178 с. URL: <https://drive.google.com/file/d/1zEyrzN4qpOMCsrr2Q55fPKoiZ6pqLUgO/view> (дата звернення 10.05.2024).

Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю». URL: http://ea.donntu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/27540/1/%D0%A3%D0%AF_%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82.pdf (дата звернення 10.05.2024).

Коцюбенко Г. А., Каницька І. В. Системи управління якістю : курс лекцій для здобувачів вищої освіти СВО «магістр» спеціальності 152-«Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка» / уклад. : Г. А. Коцюбенко, І. В. Каницька. Миколаїв: МНАУ. 2020. 226 с. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9507/1/sistemi-upravlinnya-yakistyu-kurs-lekcij.pdf> (дата звернення 10.05.2024).

Інформація про інші основні та додаткові матеріали або посилання на матеріали чи ресурси, потрібні для вивчення навчальної дисципліни, публікується у гугл-класі.

Навчальний контент

5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

При викладанні дисципліни використовуються різні групи методів, зокрема словесні (розповідь, бесіда, пояснення, дискусія, коментування тощо), наочні (презентації, слайди, схеми, графіки), практичні (аналіз ситуацій, ділові ігри, робота з текстом, мозковий штурм). Також використовуються кейс-стаді, методи проблемних ситуацій, активізуючих запитань, навмисної помилки. В ході опанування дисципліни використовуються методи індивідуальної та групової роботи. В процесі навчання використовуються сервіс відеоконференцій Zoom, месенджери, Електронний кампус КПІ, також застосовуються різноманітні цифрові інструменти (зокрема, додатки Google Workspace, Miro, Canva, сервіси онлайн-тестування тощо).

Завдання та методичні рекомендації до виконання практичних робіт, питання до МКР, підсумкового контролю та інші матеріали викладаються в гугл-класі.

Орієнтовні плани лекційних та практичних занять наведені нижче.

А.1. Лекційні заняття

№ з/п	Назва теми лекції та перелік основних питань (перелік дидактичних засобів, посилання на літературу та завдання на СРС)
1	2
1	Загальні відомості про якість і методи її забезпечення Еволюція поняття якості. Поняття управління якістю. Планування якості. Система управління якістю. Форми (етапи) розвитку управління якістю. <i>Завдання на СРС.</i> З'ясувати причини та особливості еволюції поняття якості, розкриття сутності питань якості та основ управління нею.
2	Система управління якістю. Створення, впровадження та управління системою якості Основні підходи до формування систем управління якістю. Процесний підхід до управління. Закордонний досвід з питань управління якістю. Сучасні підходи до управління якістю. Державні та міжнародні стандарти з якості. Етапи створення і впровадження систем менеджменту якості на підприємствах (установах, організаціях). Програми якості на підприємстві. Навчання персоналу методам управління якістю. Оперативне управління в системі якості. Оперативний аналіз поточних даних. <i>Завдання на СРС.</i> Продивитись зміст вимог міжнародних стандартів з якості ISO 9001:2008
3	Стандарти як нормативна база менеджменту якості. Основи стандартизації Технічне законодавство у людському суспільстві. Поняття стандартизації. Різновиди стандартизації. Об'єкти стандартизації. Поняття стандартизації як виду діяльності та її сутність. Історія виникнення стандартизації: її цілі, завдання, принципи і функції на сучасному етапі. Законодавча і нормативна база стандартизації. Поняття нормативного документа по стандартизації. Державна система стандартизації України, її характеристика. <i>Завдання на СРС.</i> Детально ознайомитись із різновидами стандартизації. Розглянути приклади нормативних документів по стандартизації.
4	Державна та міжнародна стандартизація Категорії нормативно-технічних документів зі стандартизації. Порядок розроблення, затвердження, видання, перевірки, перегляду, зміни і скасування стандартів. Міждержавні системи стандартів. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації. Міжнародні організації зі стандартизації. Міжнародної організації зі стандартизації (ICO). <i>Завдання на СРС:</i> порядок розробки і впровадження на промислових підприємствах України комплексних систем управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000. Основні положення стандарту ISO 9001.
5	Сертифікація продукції і систем якості. Сертифікація в Україні Поняття сертифікації. Зародження сертифікації. Підтвердження відповідності. Правові та організаційні засади сертифікації. Підтвердження відповідності в Україні. Випробувальні лабораторії (центри). Національний орган з сертифікації та його функції. Національне агентство з акредитації України. Органи з оцінки відповідності. Система сертифікації УкрСЕПРО. Знак відповідності та сертифікат відповідності. <i>Завдання на СРС.</i> Користуючись електронними ресурсами дослідити особливості діяльності національного органу із сертифікації та його функції.

Семінарські заняття

Сем.1. Сутність категорії «якість» . Якість продукції та послуг

1. Проблема якості в умовах глобалізації. Зв'язок якості товарів та послуг із розвитком національної економіки, національним престижем країни та обороноздатністю.
2. Якість товарів та послуг і розвиток науково-технічного та соціального прогресу.
3. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду.
4. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.
1. Еволюція поняття «якість».
2. Петля якості.
3. Основні фактори, що обумовлюють якість продукції.
4. Параметри (показники) якості та їх класифікація.
5. Класифікація витрат на якість.
6. Правові аспекти забезпечення якості. Юридична відповідальність суб'єктів господарювання.

Сем.2. Стандартизація

1. Поняття стандартизації як виду діяльності та її сутність.
2. Техніко-економічна ефективність стандартизації.
3. Історія виникнення стандартизації. Становлення системи стандартизації в Україні.
4. Характеристика державної системи стандартизації в Україні на сучасному етапі (цілі, завдання, принципи, функції).
5. Суб'єкти стандартизації в Україні.
6. Об'єкти та види стандартизації.
7. Поняття нормативного документа (НД) зі стандартизації, категорії НД зі стандартизації. Види стандартів.
8. Порядок розроблення, прийняття і застосування національних стандартів та кодексів ustalеної практики.

Сем. 3. Управління якістю та стандарти в ПУ

1. Основні засади управління якістю в публічному управлінні та адмініструванні.
2. Побудова системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.
3. Презентація ДКР

6. Самостійна робота студента

Самостійна робота для студентів заочної форми навчання полягає у вивченні тих тем, які винесені на залік, але не розглянуті на установчій сесії.

Політика та контроль

7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Система оцінювання орієнтована на отримання балів за засвоєння теоретичних знань, розвиток практичних умінь та навичок. Вітається вільне висловлювання студентами своєї позиції щодо питань, які розглядаються на заняттях, та самостійний пошук додаткової інформації.

Студенти можуть ініціювати внесення окремих питань/тем до розгляду на заняттях. Відносини між студентами та викладачем здійснюється на партнерських началах.

Основні матеріали або посилання на матеріали чи ресурси, потрібні для вивчення навчальної дисципліни, розміщуються у гугл-класі. Матеріали чи ресурси для додаткового/поглибленого вивчення окремих питань розміщуються на гугл-диску та/або шукаються студентами самостійно, що забезпечує розвиток навичок пошуку інформації та її критичного аналізу.

У випадку погіршення безпекової ситуації, перебоїв з електропостачанням чи настання інших обставин, які ускладнюють проведення занять в синхронному режимі, заняття переводяться у асинхронний режим. Частина завдань можуть передбачати гнучкий графік здачі.

Способи ліквідації заборгованостей, які виникли через певні форс-мажорні обставини, обговорюються в індивідуальному порядку.

Засоби комунікації

Каналами зв'язку є:

- гугл-клас (матеріали, завдання, загальні оголошення);
- ZOOM-конференції (консультації);
- телеграм-чат (загальні оголошення, питання, зворотний зв'язок);
- повідомлення в телеграмі (особисті питання);
- телефон (066-360-6416) (термінові, нагальні питання, які незручно вирішувати в месенджері);
- пошта: evgar55@gmail.com (резервний канал зв'язку).

Процедура оскарження результатів контрольних заходів

Студенти (індивідуально чи групою) мають можливість порушити будь-яке питання, яке стосується процедури проведення чи оцінювання контрольних заходів, і розраховувати на неупереджений його розгляд.

Академічна доброчесність та використання ШІ

Політика та принципи академічної доброчесності, норми етичної поведінки студентів та викладачів визначені у Кодексі честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

Робота, у якій виявлено порушення принципів академічної доброчесності, не приймається. За таку роботу бали анулюються, а також можуть бути нараховані штрафні бали.

При використанні інструментів ШІ студенти мають враховувати "Політику використання штучного інтелекту для академічної діяльності в КПІ ім. Ігоря Сікорського" (розміщення: <https://osvita.kpi.ua/node/1225>), зокрема те, що використання ШІ для створення враження, що здобувач знає більше, ніж є насправді, є академічним порушенням.

Політикою дисципліни дозволено використовувати інструменти генеративного ШІ при підготовці до занять та виконанні окремих завдань з дисципліни. В той же час, студенти мають пам'ятати про обмеження, притаманні будь-яким системам ШІ. Студенти повинні **сприймати згенерований ШІ текст критично**, що, окрім іншого, потребує достатнього для виявлення можливих помилок ШІ рівня розуміння матеріалу студентами. Категорично заборонено видавати згенеровані ШІ матеріали як результат власної самостійної роботи без подальшого опрацювання, перевірки та верифікації.

8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Поточний контроль: відповіді на семінарських заняттях, виконання практичних робіт, експрес-опитування, МКР.

Семестровий контроль: залік

Рейтингова система оцінювання (заочна форма навчання)

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	Ваговий бал	Кіл-ть	Всього
1.	Робота на семінарських заняттях	5	3	15
2.	Тематичні завдання, поточний контроль, в т.ч.: -практичне завдання (сертифікація та вимоги до маркування продукції) - практикум «Система менеджменту якості»	5-10	6	45
		8		8
		10		10
3.	Домашня контрольна робота	20	1	20
4.	МКР (тест)	20	1	20
Всього				100

Робота на семінарських заняттях

Робота на семінарських заняттях передбачає доповідь з презентацією та інші види усної активності (доповнення, участь у обговоренні тощо).

Критерії оцінювання:

- «відмінно» – повна відповідь (не менше 90% потрібної інформації); під час доповіді (обговорення) здобувач демонструє повне знання навчального матеріалу, логічне подання, розуміння термінології, методів тощо, правильно і обґрунтовано приймає необхідні рішення, наводить доцільні приклади, вільно інтерпретує інформацію: 4,5-5 балів.
- «добре» – достатньо повна відповідь (не менше 75% потрібної інформації), або повна відповідь з несуттєвими недоліками; під час доповіді (обговорення) спостерігається незначне порушення логіки викладення, наявна недостатня аргументація чи обґрунтування; або активна участь в обговоренні більше половини питань семінару: 3,7-4,4 балів;
- «задовільно» – неповна відповідь здобувача/здобувачки (не менше 60% потрібної інформації), засвоєно основний теоретичний матеріал, але допускаються неточності та окремі прогалини в знаннях, відсутня або хибна інтерпретація матеріалу; або активна участь в обговоренні кількох питань семінару: 3-3,6 балів;
- «незадовільно» — відповідь не відповідає вимогам до «задовільно» – 0 балів.

Тематичні завдання та поточний контроль

Виконуються всіма студентами групи. Вагові бали можуть бути різними за різні завдання (від 5 до 10 балів). Завдання можуть бути індивідуальні або групові, проводяться у формі закритих тестів, завдань, які передбачають відкриту відповідь, у формі кейс-стаді, вікторини тощо. Максимальна кількість балів за тематичні завдання та поточний контроль складає 45 балів. Завдання, ваговий бал, критерії оцінювання та умови виконання оприлюднюються на занятті чи в гугл-класі.

Загальні критерії оцінювання тематичних завдань та поточного контролю.

- «відмінно» – високий рівень виконання завдання (всіх його пунктів), повна аргументація; творчий підхід для відповіді на відкриті питання та кейс-стаді, від 90% правильних відповідей на закриті питання – 90% від максимального балу;
- «добре» – завдання виконано на достатньо високому рівні, допускаються окремі відхилення чи неточності, які студент / команда може виправити в процесі обговорення, надані відповіді на уточнюючі питання; від 75% правильних відповідей на закриті питання – 75% від максимального балу;
- «задовільно» – всі пункти завдання виконані на достатньому рівні, відповідь шаблонна; якість опрацювання теоретичного матеріалу та володіння термінологією прийнятна, окремі тези відповіді складно інтерпретувати; або якісно виконані лише окремі пункти завдання; від 60% правильних відповідей на закриті питання – 60% від максимального балу.
- «незадовільно» – робота не відповідає вищезазначеним вимогам – 0 балів.

Домашня контрольна робота

Складова PCO = 20 балів, в тому числі:

- дотримання вимог щодо змісту – 16 балів;
- презентація та захист – 4 бали.

Детально критерії оцінювання оприлюднюються у гугл-класі.

Модульна контрольна робота

Складова PCO = 20 балів.

МКР проводиться у формі тестування. МКР проводиться на 16 тижні семестру та включає питання за 1-6 темами. В тесті використовуються закриті питання. Правильна відповідь на кожне питання тесту оцінюється в 1 бал. 20 питань*1 бал = 20 балів.

Якщо за МКР набрано менше 60% від максимального балу (тобто менше 12 балів), вона вважається незарахованою та оцінюється в 0 балів.

Заохочувальні бали можна отримати за:

- повідомлення на семінарському занятті за результатами опрацювання новітньої наукової літератури – 3 бали;
- участь у конференції з публікацією тез за тематикою дисципліни – 6 балів.
- публікація наукової статті на основі ДКР – 10 балів.

Максимальна сума балів складає 100.

Таблиця відповідності рейтингових балів оцінкам за університетською шкалою:

Кількість балів	Оцінка
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

9. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

Онлайн-курси

Дистанційне навчання через проходження сторонніх онлайн-курсів за тематикою дисципліни допускається за умови погодження із викладачем. При пред'явленні сертифікату про проходження курсу та його програми студенту можуть бути зараховані бали за виконання певних поточних завдань (відповіді на семінарах, практичні завдання). При цьому контрольні заходи з дисципліни виконуються на загальних підставах.

За проходження онлайн-курсів за тематикою дисципліни можуть бути нараховані додаткові бали (загальна кількість всіх додаткових балів – 10 балів).

Рекомендовані курси:

Стандарти належного врядування для організацій громадянського суспільства. URL : https://prometheus.org.ua/course/course-v1:OSCE+GGSCSO101+2021_T1 (дата звернення 10.05.2024).

Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. URL : <https://vumonline.ua/course/administrative-service-standards/> (дата звернення 10.05.2024).

Інклюзивне навчання

Навчальна дисципліна може викладатися для всіх студентів з особливими освітніми потребами. У разі потреби завдання можуть бути скориговані.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено: доцентом кафедри теорії та практики управління, кандидатом філософських наук, доцентом Архиповою Євгенією Олександрівною

Ухвалено кафедрою теорії та практики управління (протокол № 15 від 07.06.2024 р.).

Погоджено Методичною комісією факультету соціології і права (протокол № 9 від 26.06.2024).