



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	Очна (денна)
Рік підготовки, семестр	4 курс, осінній семестр
Обсяг дисципліни	120 год (4 кредити ЕКТС)
Семестровий контроль/ контрольні заходи	Залік Модульна контрольна робота
Розклад занять	http://roz.kpi.ua/
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 evqar55@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 публічного управління та адміністрування.
13. (ПРН 15) Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.
14. (ПРН 19) Знати кращі вітчизняні та зарубіжні практики діяльності органів публічної влади.

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 дисципліни «Діловодство, референтська та офісна діяльність», яка вивчається паралельно. Дисципліна «Стандартизація, сертифікація та управління якістю» є однією з передумов вивчення освітнього компоненту «Розумні міста та основи сталого розвитку» та підготовки кваліфікаційної роботи.

3. Зміст навчальної дисципліни

1. Вступ до дисципліни. Загальні відомості про якість і методи її забезпечення. Проблема якості в публічному управлінні.
2. Управління якістю як феномен.
3. Система управління якістю. Процесний підхід в управлінні якістю.
4. Основи стандартизації. Стандарти в сфері якості.
5. Сертифікація продукції і систем якості. Сертифікація в Україні.
6. Забезпечення якості в публічному управлінні та адмініструванні.

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.

4. Навчальні матеріали та ресурси

Базові джерела:

Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПБКФ «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. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. 178 с. URL: <https://drive.google.com/file/d/1zEyrzN4qpOMCsrz2Q55fPKoiZ6pqLUgO/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 також наведені в додатку А.

Орієнтовні питання для підготовки до МКР та залікової роботи наведені у додатку Б.

6. Самостійна робота студента

Питання до самостійного опрацювання для студентів денної форми навчання зазначені в завданнях до лекційних занять.

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.

Протерміновані **самостійні роботи** у формі відкритих питань не відпрацьовуються. Можливо отримання балів за виконання протермінованих контрольних заходів, якщо вони проводились у формі закритих тестів (у такому разі доступ до тесту надається в індивідуальному порядку).

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.

Календарний рубіжний контроль

Проміжна атестація студентів є календарним рубіжним контролем. Метою проведення атестації є підвищення якості навчання студентів та моніторинг виконання графіка освітнього процесу студентами

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.

Календарний контроль відбувається у формі атестації. Атестація студентів денної форми навчання проводиться двічі за навчальний семестр (на 8 та 14 тижнях). Студент є атестованим, якщо його поточний рейтинг складає не менше половини максимально можливого балу на момент виставлення атестації.

Семестровий контроль: залік

Рейтингова система оцінювання (денна форма навчання)

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	Ваговий бал	Кількість	Всього
1.	Робота на семінарських заняттях, в т.ч.: - доповіді з презентацією; - інша активність	5 3	5 n	35
2.	Тематичні завдання, поточний контроль	3-10	7	45
3.	МКР (тест)	20	1	20
Всього				100

Робота на семінарських заняттях

Робота на семінарських заняттях передбачає:

- доповідь з презентацією – до 5 балів (не більше 5 доповідей за семестр),
- інші види усної активності (доповнення, участь у обговоренні тощо) – до 3 балів за заняття.

За один семінар можна отримати не більше 6 балів. Максимальна кількість балів за активність на семінарах дорівнює 25 балів.

Студенти самостійно планують свою активність на семінарах.

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: доповідь 4,5-5 балів, інша активність – 2,7-3 бали.
- «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: доповідь – 3,7-4,4 балів, інша активність – 2,3-2,6 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: доповідь 3-3,6 балів, інша активність – 1,8-2,2 бали;
- «незадовільно» – відповідь не відповідає вимогам до «задовільно» – 0 балів.

Тематичні завдання та поточний контроль

Виконуються за темою поточного або попереднього семінарів, лекції всіма студентами групи. Вагові бали можуть бути різними за різні завдання (від 3 до 15 балів). Завдання можуть бути індивідуальні або групові, проводитись 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 55 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.

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.

За результатами навчальної роботи за перші 7 тижнів «ідеальний студент» має набрати 30 балів. На першій атестації (8-й тиждень) студент отримує «зараховано», якщо його поточний рейтинг не менш ніж 15 балів.

За результатами 13 тижнів навчання «ідеальний студент» має набрати 70-балів. На другій атестації (14-й тиждень) студент отримує «зараховано», якщо його поточний рейтинг не менш ніж 35 балів.

Максимальна сума балів складає 100.

Для отримання заліку з навчальної дисципліни «автоматом» потрібно мати рейтинг не менш ніж 60 балів, а також зараховану ДКР. Студенти, які наприкінці семестру мають рейтинг 40-59 балів, а також ті, хто хоче підвищити оцінку, пишуть заліковий тест. При цьому попередній рейтинг студента/студентки з навчальної дисципліни скасовується і він/вона отримує оцінку з урахуванням результатів залікового тесту, яка є остаточною.

Заліковий тест включає питання по всім темам дисципліни (див. перелік питань на семінарські заняття).

До заліку не допускаються студенти, у яких рейтинг менше 40 балів та/або не зарахована ДКР.

Залікова оцінка формується шляхом переведення суми балів, отриманих за:

- семестрові завдання (для тих, хто отримує залік «автоматом») або
- заліковий тест (для тих, хто складав залік)

згідно з таблицею, наведеною нижче.

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).

№ з/п	Основні питання теми, теми лекцій та завдання на СРС
1	Вступ до дисципліни. Загальні відомості про якість і методи її забезпечення. Проблема якості в публічному управлінні Значення якості в сучасному суспільстві. Зв'язок управління якістю, стандартизації та сертифікації. Короткий огляд категорій. Аспекти якості. Типові помилки щодо розуміння соціальних аспектів якості. Еволюція поняття якості. Підходи до вирішення проблем якості. Вплив якості на розвиток різних сфер суспільного життя. Проблема якості в публічному управлінні. <i>Лекція 1. Вступ до дисципліни. Якість як ключова категорія дисципліни</i> <i>Завдання на СРС. З'ясувати причини та особливості еволюції поняття якості, розкриття сутності питань якості та основ управління нею.</i>
2	Управління якістю як феномен Загальні положення в галузі управління якістю. Показники якості. Методи визначення якості. Якість як об'єкт управління якістю. Мета, функції, засоби, методи, принципи УЯ. Суб'єкт та об'єкт УЯ. Петля якості. Цикл Демінга (цикл PDCA). Економічні аспекти якості продукції. Організаційні, економічні, суб'єктивні та об'єктивні фактори якості продукції. Класифікація витрат на якість продукції. Правові аспекти забезпечення якості. Юридична відповідальність суб'єктів господарювання за якість. Державний захист прав споживачів продукції в Україні. Якість продукції і етапи її життєвого циклу. <i>Лекція 2. Управління якістю</i> <i>Завдання на СРС. Проаналізувати нормативно-правову базу з питань захисту прав споживачів в Україні та співставити дані з нормативно-правовою базою інших країн.</i>

Система управління якістю. Процесний підхід в управлінні якістю

Етапи еволюції менеджменту якості. Основні підходи до формування документованих систем управління якістю. Процесний підхід до управління. Провідні вчені в галузі. 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.

Процесний підхід у системах управління якістю підприємств різних сфер. Поняття процесного підходу. Переваги процесного підходу, відмінності від функціонального підходу. Принципи процесного підходу. Що таке процес та види процесів. Процесний підхід в стандартах ISO.

Лекція 3. Еволюція систем управління якістю

Лекція 4. Загальний менеджмент якості

Лекція 5-6. Процесний підхід в управлінні якістю

Завдання на СРС. Продивитись зміст вимог міжнародних стандартів з якості ISO 9001:2008.

Роль людського фактору в забезпеченні якістю продукції; порядок розробки і впровадження на промислових підприємствах України комплексних систем управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000.

4	Основи стандартизації. Стандарти в сфері якості. Поняття стандартизації як виду діяльності та її сутність. Історія виникнення стандартизації: її цілі, завдання, принципи і функції на сучасному етапі. Система стандартизації в Україні. Поняття нормативного документа по стандартизації. Нормативно-правове забезпечення стандартизації. Різновиди стандартизації. Об'єкти стандартизації та вимоги до них. Позначення стандартів. Категорії нормативно-технічних документів зі стандартизації. Порядок розробки, затвердження та застосування стандартів. Стандарти як нормативна база менеджменту якості. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації. Міжнародні організації зі стандартизації. Серія стандартів ISO 9000. Серія стандартів ISO 10000. Міжнародні стандарти ISO 1004. Імплементация міжнародних стандартів в Україні <i>Лекція 7. Стандартизація. Система стандартизації в Україні</i> <i>Завдання на СРС.</i> Детально ознайомитись із різновидами стандартизації. Розглянути приклади нормативних документів по стандартизації. Ознайомитись із позначеннями стандартів, що є визначеними в Україні та світі.. Назвати 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>Лекція 8. Сертифікація в Україні</i> <i>Завдання на СРС.</i> Користуючись електронними ресурсами дослідити особливості діяльності національного органу із сертифікації та його функції.

6. **Забезпечення якості в публічному управлінні та адмініструванні**

Основні засади управління якістю в публічному управлінні та адмініструванні. Побудова системи управління якістю в органах місцевого самоврядування. Прогресивний досвід у сфері забезпечення якості ПУА. Стандарти якості в ПУА. Конкурси кращих практик місцевого самоврядування в Україні. Система моніторингу зі спрямуванням на громаду” (Community-Based Monitoring System). Модель «САРАМ» . Загальна схема оцінювання (Common Assessment Framework, CAF). Рейтинг Якості державного управління (англ. Worldwide Governance Indicators/Governance Matters). European Principles for Public Administration. Quality of Public Administration.

Лекція 9. Забезпечення якості в публічному управлінні та адмініструванні.

Завдання на СРС: підготовка ДКР.

Орієнтовні плани семінарських занять

Сем.1. Вступ до УЯСС

1. Знайомство з дисципліною. Силабус.
2. Роль метрології, стандартизації та сертифікації в забезпеченні та підвищенні якості продукції і послуг. Сутність стандартизації та сертифікації.
3. Вступне тестування.
4. Обговорення: Що для мене якість?

Сем.2. Сутність та значення категорії «якість»

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.
5. Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму. Позитивні та негативні наслідки конкуренції

Сем.3. Якість продукції та послуг

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.
7. Захист прав споживачів: світова історія розвитку руху, захист прав споживачів в Україні.

Сем.4. Розвиток управління якістю. Персоналії

1. Загальна характеристика еволюції управління якістю.
2. Провідні американські та японські фахівці в галузі менеджменту якості та їх доробок
 - 2.1 У. Демінг; <http://helpiks.org/6-68391.html>
 - 2.2 Дж. Джуран;
 - 2.3 Ф. Кросбі; <http://helpiks.org/6-68392.html>
 - 2.4 А. Фейгенбаум;
 - 2.5 К. Ісікава;
 - 2.6 Г. Тагуті
 - 2.7 інші
3. Управління якістю в Європі.
4. Етапи розвитку менеджменту якості в Україні

Сем.5-6. Інструменти якості

1. Інструменти контролю якості (класичні статистичні методи, сім інструментів якості)

- гістограма,
 - діаграма Парето,
 - контрольна карта,
 - діаграма розкиду,
 - стратифікація (розшарування даних),
 - контрольний листок,
 - діаграма Ісікави (причинно-наслідкова діаграма)
2. Інструменти управління якістю (нові інструменти якості);
 - діаграма спорідненості,
 - діаграма зв'язків,
 - деревоподібна діаграма,
 - матрична діаграма,
 - мережевий графік (діаграма Ганта),
 - діаграма прийняття рішень (PDPC),
 - матриця пріоритетів
 3. Інструменти аналізу якості;
 4. Інструменти проектування якості.
 5. Кейс-стаді: підвищення якості обслуговування

Сем. 7-8. Система управління якістю. Створення, впровадження та управління системою якості

1. Зірки якості (етапи розвитку документованих систем управління якістю)
2. Тотальне управління якістю (TQM)
 - 2.1 Історія розвитку TQM
 - 2.2 Методи та засоби TQM
 - 2.3 Основні принципи, що лежать в основі TQM
 - 2.4 Застосування системи TQM на підприємствах різних сфер діяльності
3. Інтегровані системи менеджменту.
4. Етапи створення і впровадження систем менеджменту якості на підприємствах (установах, організаціях).
5. Структура документації систем менеджменту якості на підприємствах.
6. Програми якості на підприємстві.
7. Навчання персоналу методам управління якістю.
8. Оперативне управління в системі якості. Оперативний аналіз поточних даних.

Сем. 9. Системи управління якістю: кейс-стаді

Захисти командних робіт

Сем.10. Премії в області якості

1. Міжнародні та національні премії в області якості. Значення їх значення для суспільства та виробників товарів і послуг.
2. Премія Демінга.
3. Європейська премія за якість. Критерії.
4. Премія якості Малколма Болдріджа.
5. Комерційні премії за якість («Факел Бірменгама», «Діамантова Зірка», інші)

6. Нагороди та премії за якість в Україні (шукають всі студенти, на семінарі порівнюємо списки та обговорення).

Сем.11. 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 усталеної практики.

Сем.12-13. Міжнародні організації зі стандартизації. Міжнародні стандарти

1. Історія виникнення та задачі Міжнародної організації зі стандартизації (ICO).
2. Структура ICO. Діяльність технічних комітетів (слід зайти на сайт ICO та пошукати цікаву інформацію – вона там є).
Наприклад, стадії розробки стандартів
http://www.iso.org/iso/ru/home/standards_development/resources-for-technical-work/stages_table.htm
3. Міжнародна електротехнічна комісія, MEK (International Electrotechnical Commission, IEC) та Міжнародний союз електрозв'язку (International Telecommunication Union, ITU).
4. Європейська організація з контролю якості продукції: загальна характеристика та діяльність у сфері стандартизації.
5. Міжнародне співробітництво у сфері стандартизації. Імплементация міжнародних стандартів в Україні.
6. Стандарти серії ISO 9000 (Системи управління якістю)
 - a. ISO 9000:2015
 - b. ISO 9001:2015
 - c. ISO 9004:2009
7. Серія стандартів ISO 10000 (управління якістю обслуговування клієнтів)
8. Серія стандартів ISO 26000 (Соціальна відповідальність)
9. Серія стандартів ISO 14000 (Екологічний менеджмент).

Сем.14-15. Система сертифікації та оцінки відповідності в Україні

1. Становлення та розвиток системи сертифікації та оцінки відповідності в Україні.
2. Структура, функції та сфера відповідальності Національного агентства з акредитації України.
3. Органи з оцінки відповідності: їх акредитація та повноваження.
4. Технічні регламенти. Сертифікація та оцінка відповідності. Декларування відповідності.
5. Оцінка відповідності. Модулі оцінювання відповідності.
6. Знаки відповідності. Умови використання (з прикладами).
7. Трансформація системи сертифікації УкрСЕПРО.
8. Переваги, які отримує виробник та споживач в результаті добровільної сертифікації.
9. Сертифікація систем якості в Україні. Порядок проведення сертифікації систем якості.
10. Процедури проходження добровільної сертифікації.

Питання для перевірки:

1. Що таке технічні регламенти? Навіщо вони потрібні? У яких сферах діють? Приклади.
2. Що таке перехідні періоди застосування технічних регламентів?
3. Хто може здійснювати оцінку відповідності в Україні?
4. Хто може акредитувати органи з оцінки відповідності в Україні?
5. Чи можливе оцінювання відповідності неакредитованими органами?
6. Чи існує зараз обов'язкова сертифікація в Україні?
7. У яких сферах здійснюється добровільна сертифікація? Що конкретно можна сертифікувати?
8. Як отримати сертифікат? До кого звертатись? (оберіть сферу/об'єкт сертифікації та пошукайте, де цей сертифікат можна отримати).
9. Чи діють за кордоном сертифікати, видані українськими органами сертифікації?
10. Хто веде реєстри технічних регламентів, акредитованих органів з оцінки відповідності, сертифікатів та діючих свідоцтв про визнання відповідності?

Сем. 16. Модульна КР

Сем. 17-18. Стандарти в ПУ

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

І все, що знайдете в рамках цієї теми, (і що може потенційно перерости у дипломну роботу), наприклад:

- Прогресивний досвід у сфері забезпечення якості ПУА
- Успішні практики впровадження систем якості в ПУА
- Критерії оцінювання якості обслуговування населення.
- Кодекси етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування та їх відношення до якості ПУА
- Стандарт якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг.
- Конкурси кращих практик місцевого самоврядування в Україні.
- "Система моніторингу зі спрямуванням на громаду" (Community-Based Monitoring System).
- Модель «САРАМ» (Commonwealth Association for Public Administration and Management) - оцінювання з позицій якості та ефективності роботи місцевих органів влади.
- Моделі запровадження систем управління якістю на засадах міжнародних стандартів ISO 9001 (в державних органах)
- Загальна схема оцінювання (Common Assessment Framework, CAF).
- Рейтинг Якості державного управління (англ. Worldwide Governance Indicators/Governance Matters)
- European Principles for Public Administration. Quality of Public Administration (European Commission)
- International Workshop Agreement IWA 4
- Індекс сприйняття корупції (англ. Corruption Perceptions Index, CPI).
- Програма "U-LEAD з Європою": покращення якості місцевих послуг для населення".