



# 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, Електронне урядування
Статус дисципліни	Нормативна
Форма навчання	Очна (денна)/дистанційна/змішана)/ заочна
Рік підготовки, семестр	4 курс, осінній семестр
Обсяг дисципліни	105 год (3,5 кредити ЄКТС)
Семестровий контроль/ контрольні заходи	Залік
Розклад занять	<a href="http://rozklad.kpi.ua">rozklad.kpi.ua</a> Лекції – раз на два тижні, семінари – раз на тиждень
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	Архипова Євгенія Олександрівна, к.філос.н., доцент (лекції, семінарські) <a href="mailto:evqar55@gmail.com">evqar55@gmail.com</a>
Розміщення курсу	<a href="https://classroom.google.com/c/NjE4OTgwODg3MTI2?cjc=x2nsczw">https://classroom.google.com/c/NjE4OTgwODg3MTI2?cjc=x2nsczw</a>

### Програма навчальної дисципліни

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

**Метою** навчальної дисципліни є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок в сфері стандартизації, сертифікації та управління якістю. Результатом вивчення дисципліни є формування у студентів уміння застосовувати вимоги стандартів та національного законодавства для удосконалення системи управління якістю в публічній сфері.

**Метою** навчальної дисципліни є формування<sup>1</sup> таких програмних компетентностей та програмних результатів навчання:

- програмні компетентності:

<sup>1</sup> 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.

1. (ЗК4)<sup>2</sup> Здатність бути критичним і самокритичним.
2. (ЗК6) Здатність працювати в команді.
3. (ЗК7) Здатність планувати та управляти часом
4. (ЗК8) Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми
5. (ЗК9) Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
6. (ФК2) Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.
7. (ФК3) Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.
8. (ФК7) Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності
9. (ФК10) Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.
10. (ФК11) Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування та застосовувати проектні технології.

**- програмні результати навчання:**

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

**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.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти:

- зрозуміють сутність основних категорій менеджменту якості, стандартизації та сертифікації;
- отримають знання щодо показників якості продукції та послуг;
- навчатимуться орієнтуватися в основних національних та міжнародних нормативно-правових актах з управління якістю, стандартизації та сертифікації;
- отримають знання щодо порядку розроблення, оцінки і затвердження стандартів і технічних умов України, стандартів підприємств та підтвердження відповідності продукції;
- отримають теоретичні знання щодо основних методів загального менеджменту якості;
- отримають теоретичні знання щодо процесного підходу до управління якістю;
- навчатимуться використовувати вимоги стандартів якості у процесі побудови систем управління якістю;
- ознайомляться з успішними практиками впровадження концепцій загального менеджменту якості;
- отримають теоретичні знання щодо проведення аудиту системи управління якістю;
- ознайомляться з кращими світовими практиками у сфері стандартизації та управління якістю, зокрема в сфері публічного управління та адміністрування.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти після засвоєння навчальної дисципліни мають продемонструвати такі **нормативні результати навчання**:

---

<sup>2</sup> у дужках після номеру подано шифр компетентності чи результату навчання згідно з ОПП.

1. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.
2. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.
3. Уміти досліджувати та адаптувати кращі вітчизняні та зарубіжні практики.

## **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» та спирається на знання окремих тем з дисциплін «Публічна служба», «Основи публічного управління та адміністрування», «Діловодство», «Державні інформаційні ресурси».

## **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. Стандарти як нормативна база менеджменту якості.
5. Державна система стандартизації в Україні.
6. Нормативні документи зі стандартизації.
7. Міжнародні стандарти. Стандарти в сфері якості.
8. Сертифікація продукції і систем якості. Сертифікація в Україні.
9. Стандарти якості в публічному управлінні та адміністрування.

## **4. Навчальні матеріали та ресурси**

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.  
<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/2808c736-8f6a-43e4-9a0d-0e9ad78aa1b9/content>
2. Градінарова О.О. Управління якістю: конспект лекцій / О.О. Градінарова. – Донецьк; вид-во «Ноулідж» (донецьке відділення), 2013. – 281 с.  
<http://ipo.donnuet.dn.ua/images/stories/Distant/uprav-kach/uprav-kach-lekcii.docx>
3. Місцеве самоврядування в Україні: сучасний стан та основні напрями модернізації : наук. доп. / [ редкол. : Ю. В. Ковбасюк, К. О. Ващенко, В. В. Толкованов та ін.] ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Ю. В. Ковбасюка. – К. : НАДУ, 2014. – 128 с. [http://academy.gov.ua/doc/koment-inter-prezident/2014/koment\\_iner-prezident\\_2014\\_05\\_16\\_1.pdf](http://academy.gov.ua/doc/koment-inter-prezident/2014/koment_iner-prezident_2014_05_16_1.pdf)
4. Букреєва О.С., Рибалко І.В. Основи стандартизації та оцінки відповідності. – Харків: ХНАДУ, 2019. – 76 с.  
[https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva\\_Rybalko\\_osnovy\\_stand\\_2019.pdf](https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Bykreeva_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf)
5. Етичні стандарти поведінки осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування. [http://sumy.ukrstat.gov.ua/data/170918\\_kodekc.pdf](http://sumy.ukrstat.gov.ua/data/170918_kodekc.pdf)

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)

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.

Завдання та методичні рекомендації до виконання практичних робіт, семінарських занять, питання до МКР, екзаменаційного контролю та лекційні матеріали викладаються в гугл-класі.

### 6. Самостійна робота студента

Питання до самостійного опрацювання для студентів денної форми навчання зазначені в завданнях до семінарських та практичних занять. 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 здійснюються на партнерських началах.

Основні матеріали або посилання на матеріали чи ресурси, потрібні для вивчення навчальної дисципліни, розміщуються у Google class. Матеріали чи ресурси для додаткового/поглибленого вивчення окремих питань розміщуються на Google-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. Більшість завдань передбачають 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](mailto: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 норми етичної поведінки**

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 можуть нараховуватися штрафні бали.

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

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

Календарний контроль: провадиться двічі на семестр як моніторинг поточного стану виконання вимог силабусу.

Семестровий контроль: залік

### **Рейтингова система оцінювання (денна форма навчання)**

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	%	Ваговий бал	Кількість	Всього
1.	Тематичні завдання, поточний контроль	60	~3-6	~14	60
2	Домашня контрольна робота	20	20	1	20
3.	МКР (тест)	20	20	1	20
	Всього				100

### **Тематичні завдання та поточний контроль**

Виконуються за темою поточного або попереднього семінарів, лекції. Завдання, ваговий бал, критерії оцінювання та умови виконання оприлюднюються на занятті чи в гугл-класі. Вагові бали можуть бути різними за різні завдання (в таблиці вище наведено умовний розподіл).

### Домашня контрольна робота

Завдання та критерії оцінювання оприлюднюються у гугл-класі.

### Модульна контрольна робота

Проводиться наприкінці семестру у формі тестування. В тесті використовуються закриті питання. Якщо за МКР набрано менше 50% від максимального балу, вона вважається незарахованою та оцінюється в 0 балів.

Заохочувальні бали		Штрафні бали	
Критерій	Ваговий бал	Критерій	Ваговий бал
Написання тез за тематикою навчальної дисципліни	5 балів	Виконання та презентація ДКР із порушенням термінів	- 1 бал за кожний день затримки
Написання статті або участь у міжнародних, всеукраїнських та/або інших заходах чи конкурсах (за тематикою навчальної дисципліни)	10 балів	-	-

За результатами навчальної роботи за перші 7 тижнів «ідеальний студент» має набрати 50 балів. На першій атестації (8-й тиждень) студент отримує «зараховано», якщо його поточний рейтинг не менш ніж 25 балів.

За результатами 13 тижнів навчання «ідеальний студент» має набрати 90-балів. На другій атестації (14-й тиждень) студент отримує «зараховано», якщо його поточний рейтинг не менш ніж 45 балів.

Максимальна сума балів складає 100. До заліку не допускаються студенти, у яких не зараховано жодної МКР та/або є 5 і більше незадовільних експрес-контролів, не зданий реферат.

Для отримання заліку з навчальної дисципліни «автоматом» потрібно мати рейтинг не менш ніж 60 балів, а також зараховану МКР. 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.

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.

### Рейтингова система оцінювання (заочна форма навчання)

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	%	Ваговий бал	Кількість	Всього
1.	Домашня контрольна робота	20	20	1	20

2.	МКР (тест)	20	20	1	20
3.	Заліковий тест	60	60	1	60
	Всього				100

### Система рейтингових (вагових) балів та критерії оцінювання

#### 1. Домашня контрольна робота (ДКР)

В домашній контрольній роботі два запитання, кожне з яких оцінюється у 15 балів. Максимальна кількість балів за ДКР – 20 балів.

*Критерії оцінювання:*

Ваговий бал – 20.

*Критерії оцінювання:*

- «відмінно», тема розкрита повною мірою (не менше 90% потрібної інформації), робота написана самостійно, відповідає встановленим вимогам та здана вчасно – *17-20 балів*;
- «добре», тема розкрита не досить повно (не менше 75% потрібної інформації), наявні незначні відхилення від встановлених вимог, здана вчасно – *14 - 16 балів*;
- «задовільно», тема розкрита погано та/або наявні суттєві відхилення від встановлених вимог та/або робота здана із суттєвою затримкою – *10 - 13 балів*;
- «незадовільно», робота не відповідає вимогам на 10 балів – *0 балів*.

#### 2. МКР

Модульна контрольна робота - 20 балів

#### 3. Заліковий тест

Заліковий тест містить 30 закритих запитань, які формулюються на основі матеріалу, зазначеного у програмі. Кожна правильна відповідь оцінюється у 2 бали. Максимальна оцінка за заліковий тест складає 60 балів.

20 балів (ДКР) + 20 балів (МКР) + 60 балів (тест) = 100 балів.

Студенти заочної форми навчання **можуть приєднатися до гугл-класу та виконувати завдання стаціонару (всі чи деякі)**. У такому разі до рейтингу студента додаються бали за виконані завдання, а максимальна сума балів за залікову роботу скорочується. Це дозволяє студентам-заочникам організувати систематичне вивчення дисципліни, отримувати зворотній зв'язок під час міжсесійного періоду та мати певну кількість гарантованих балів ще до виходу на сесію.

#### **Штрафні та заохочувальні бали нараховуються за:**

Штрафні бали передбачені за невчасно здану ДКР

Заохочувальні бали

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

Максимальна сума балів складає 100. До заліку не допускаються студенти, які не здали ДКР.

Таблиця відповідності рейтингових балів оцінкам за університетською шкалою:

<i>Кількість балів</i>	<i>Оцінка</i>
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.

### **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:**

доцент кафедри теорії та практики управління, кандидат філософських наук, доцент,  
Архипова Євгенія Олександрівна

**Ухвалено** кафедрою теорії та практики управління (протокол № 17 від 26.06.2023 р.).

**Погоджено** Методичною комісією КПІ ім. Ігоря Сікорського (протокол № 1 від 01.09.2023 р.).