КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ БІЗНЕСОМ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан

_____ доц. А. В. Стасишин
(підпис)
“____” _____ 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ТА БІЗНЕСІ

галузь знань: 28 «Публічне управління та адміністрування»

спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»

спеціалізація: «Публічне адміністрування та управління бізнесом»

освітній ступінь: бакалавр

форма навчання: денна

ЛЬВІВ 2022

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю в публічному управлінні та бізнесі» для студентів
за галуззю знань 28 «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне адміністрування та управління бізнесом»
освітнього ступеня бакалавр денної форми навчання

«31» серпня 2022 року – 23 с.

Розробник: Маліновська О.Я., доцент, к.е.н., доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом

Розглянуто та ухвалено на засіданні кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом
Протокол № 1 від «31» серпня 2022 р.

Завідувачка кафедри _____ Комарницька Г.О.

Розглянуто та ухвалено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу
Протокол № 1 від «31» серпня 2022 р.

© Маліновська О.Я., 2022 рік
© ЛНУ імені Івана Франка, 2022рік

РОЗДІЛИ РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ

РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА 4

РОЗДІЛ 2. ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ 6

РОЗДІЛ 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ 7

РОЗДІЛ 4. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ 7

РОЗДІЛ 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 9

РОЗДІЛ 6. ГРАФІК РОЗПОДІЛУ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ ЗА ОСВІТНЬОЮ ПРОГРАМОЮ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ 12

РОЗДІЛ 7. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

7.1 Календарно-тематичний план лекційних занять 13

7.2 Календарно-тематичний план семінарських (практичних, лабораторних) занять, заліків по модулях, контрольних робіт 16

7.3 Графік консультацій 16

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВИНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ 16

РОЗДІЛ 9. МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ 18

9.1 Таблиця оцінювання (визначення рейтингу) навчальної діяльності студентів 19

9.2 Система нарахування рейтингових балів та критерії оцінювання знань студентів 19

9.3 Шкала оцінювання успішності студентів за результатами підсумкового контролю 21

РОЗДІЛ 10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ 21

РОЗДІЛ 11. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ 22

РОЗДІЛ 12. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ 23

РОЗДІЛ 13. ЗМІНИ І ДОПОВНЕННЯ ДО РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ 23

РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В сучасних умовах здійснення економічної діяльності якість стала інтегруючим поняттям, що зачіпає інтереси всіх учасників національного господарювання. Для виробників продукції якість є гарантією та вирішальним фактором забезпечення їх конкурентоспроможності, стійкості, авторитету та успішності функціонування; для споживачів підвищення якості є умовою задоволення їх потреб і захисту прав; для органів влади забезпечення якості життя громадян є одним із пріоритетних державних завдань. Вирішення основних проблем підвищення якості можливе за умови впровадження дієвої системи управління якістю. Відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000 система управління якістю є загальновизнаним у світі запобіжним механізмом, який забезпечує високу якість процесів, робіт, послуг.

Предмет навчальної дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідних міжнародним стандартам серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

Мета навчальної дисципліни

Формування системи спеціальних знань здобувачів вищої освіти та вивчення засад теорії та методології системи якості та сертифікації; принципів побудови та функціонування системи якості в публічному управлінні та адмініструванні; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо системи якості в публічному управлінні.

Основні завдання

Завданнями вивчення дисципліни є:

– визначення теоретико-методологічних засад системи якості в управлінні;

– принципів побудови та функціонування системи управління якістю;

– вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо системи якості;

– вивчити сутність системи управління якістю, дослідити необхідність її побудови в організації та визначити основні завдання забезпечення її ефективного функціонування;

– дослідити базові вимоги до побудови систем управління якістю та узагальнити критерії результативності її функціонування;

– охарактеризувати інституційне забезпечення створення та впровадження систем управління якістю в публічному управлінні;

– діагностувати проблеми функціонування діючої системи якості в організації та оцінити її на предмет відповідності міжнародним стандартам;

– проаналізувати організаційне забезпечення функціонування системи якості в публічному управлінні;

– запропонувати заходи з удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю.

Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі

Дисципліна вивчається після навчальних дисциплін – «Організація управлінської діяльності», «Регіональна економіка»; передує вивченню – «Публічне управління соціальним розвитком», «Управлінський консалтинг», «Стратегії бізнесу».

Вимоги до компетентностей, знань і умінь

В результаті вивчення навчальної дисципліни у студентів мають бути сформовані такі компетентності:

Інтегральна компетентність

Здатність розв`язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК05. Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні
технології.

ЗК07. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Фахові компетентності:

СК04. Здатність визначати показники сталого розвитку на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.

СК05. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними.

СК07. Здатність самостійно готувати проєкти нормативноправових актів, аналітичні довідки,
пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування.

СК08. Здатність розробляти стратегічні документи розвитку соціально-економічних систем на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.

СК09. Здатність здійснювати наукову та дослідницьку діяльність у сфері публічного управління та адміністрування.

СК14. Здатність оцінювати конкретну управлінську ситуацію, використовуючи відповідні інструменти аналізу: галузевий аналіз, аналіз ринку, PEST-аналіз, матричний аналіз, SWOT-аналіз тощо із економічним обґрунтуванням та розробкою шляхів покращення ситуацій.

Програмні результати навчання

знати:

ПРН01. Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.

ПРН02. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проєкти нормативно-правових актів для їх усунення.

уміти:

ПРН04. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.

ПРН07. Уміти розробляти національні/регіональні програмні документи щодо розвитку публічного управління, використовуючи системний аналіз і комплексний підхід, а також методи командної роботи.

ПРН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

ПРН12. Планувати і здійснювати наукові та прикладні дослідження у сфері публічного управління та адміністрування, включаючи аналіз проблематики, постановку цілей і завдань, вибір та використання теоретичних та емпіричних методів дослідження, аналіз його результатів, формулювання обґрунтованих висновків.

ПРН15. Уміти застосовувати інструментарій для оцінювання тенденцій та можливостей концепції розвитку партнерських взаємовідносин держави, громади, освіти та бізнесу.

Опанування навчальною дисципліною повинно забезпечувати необхідний рівень сформованості вмінь:

Назва рівня сформованості вміння	Зміст критерію рівня сформованості вміння
1. Репродуктивний	Вміння відтворювати знання, передбачені даною навчальною програмою
2. Алгоритмічний	Вміння використовувати знання у практичній діяльності при розв'язуванні типових ситуацій
3. Творчий	Здійснювати евристичний пошук і використовувати набуті знання для розв'язання нестандартних завдань та проблемних ситуацій

Навчальна програма складена на 4 кредити.

Форма контролю – залік.

РОЗДІЛ 2. ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю в публічному управлінні та бізнесі»

Характеристика навчальної дисципліни	
Шифр та найменування галузі знань: 28 «Публічне управління та адміністрування»	**Цикл дисциплін за навчальним планом:** вибіркова навчальна дисципліна
Код та назва спеціальності: 281 «Публічне управління та адміністрування»	**Освітній ступінь:** бакалавр
Курс: III **Семестр:** V	**Методи навчання:** лекційні заняття, семінарські заняття, самостійна робота, ІНДЗ (творчі завдання), робота в бібліотеці, Інтернеті, захист реферативних робіт, складання схем, таблиць, презентацій, розв'язування ситуаційних завдань, проведення тренінгів тощо

Кількість кредитів ECTS	Кількість годин	Кількість аудиторних годин	Лекції	Семінари, практичні, лабораторні	Самостійна робота студента (СРС)	Індивідуальна робота студента (ІР)
4	**120**	**48**	**32**	**16**	**72**	**16**

Кількість тижневих годин	Кількість змістових модулів (тем)	Кількість заліків по модулях/контрольних робіт	Вид контролю
3	**13**	**2**	**залік**

РОЗДІЛ 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.
Тема 2. Основні проблеми системи якості та сертифікації.
Тема 3. Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації.
Тема 4. Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації**.**
Тема 5. Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації.
Тема 6. Системи управління якістю**.**
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000**.**
Тема 8. Статистичні методи контролю якості**.**
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM**.**
Тема 13. Аудит якості та премії якості.

РОЗДІЛ 4. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми системи якості та сертифікації.

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми. Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації.

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якості товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.

Розвиток систем управління якістю на підприємствах: Саратівська система бездефектного виготовлення продукції (БВП); Горьківська система КАНАРСПИ (рос.: качество, надежность, ресурс с первых изделий); Ярославська система наукової організації робіт із підвищення моторесурса (НОРМ); Львівська система бездефектної праці (СБТ); комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП).

Тема 5. Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації.

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема 6. Системи управління якістю.

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель ЕтінгераСітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції. Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000.

Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості.

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації.

Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування. Вивчення статистичних методів контролю якості.

Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості. Сертифікація систем

якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості та премії якості.

Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів) та їх обов'язки. Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Методичні підходи до оцінки якості функціонування фірми. Методика самооцінки підприємств за критеріями національних премій з якості та критеріями.

РОЗДІЛ 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основні джерела:

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР.
2. Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 р. № 2456-VI.
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436–IV.
4. Податковий кодекс України від 02.12.2010 г. № 2755-VI. http:// www.rada.gov.ua
5. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III.
6. Кримінальний процесуальний кодекс України від 13.04.2012 р. № 4651-VI.
7. Амосов О. Ю. Теоретико-методологічні особливості розвитку менеджменту якості продукції підприємств АПК / О. Ю. Амосов // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства. Серія «Економічні науки». Випуск 98. – Харків: ХНТУСГ, 2010. – С. 3-7.
8. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: Навч. посіб. / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. – Львів: Афіша, 2001. – 176 с.
9. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко — К.: КНЕУ, 2004. — 167 с.
10. Всеобщее управление качеством (TQM) / Под ред. О. П. Глудкина. – М.: Горячая линия-Телеком, 2001. – 600 с.
11. Захожай В. Б. Статистика якості: Підруч. / В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний. – К.: МАУП, 2005. – 576 с.
12. Зось-Кіор М. В. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції аграрних підприємств в умовах глобалізації економіки / М. В. ЗосьКіор, Н. С. Соколова: монографія. – Луганск: ЛНАУ, Елтон-2, 2012. – 248 с.
13. Лойко Д. П. Управління якістю: навч. посіб. / [Д. П. Лойко, О. В. Вотченнікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр]. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.
14. Мазур И. И. Управление качеством: учеб. Пособ. / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро.[под ред. И.И.Мазура.] – М.: Высш.школа, 2003. – 334с.

15. Менеджмент якості: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 7.050201 усіх форм навчання) / Укл. В. В. Ляшенко. – Краматорськ: ДДМА, 2007. – 88 с.
16. Мишин В. М. Управление качеством: Учеб. пособ. для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 463 с.
17. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О. І. Момот: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
18. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. Политика. Оценка. Формирование / В. А. Никитин, В. В. Филончева. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 127с.
19. Никифоров А.Д. Управление качеством: учеб. пособ. для вузов / А. Д. Никифоров. – М.: Дрофа, 2004. – 720с.
20. Царенко О. М. Управління якістю агропромислової продукції / О. М. Царенко, В. П. Руденко: навч. посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2006. – 431 с.
21. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с.

допоміжна:

22. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
23. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
24. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
25. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
26. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
27. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
28. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
29. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
30. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
31. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
32. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 1. Перевірка.
33. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
34. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. — Ч. 3 Управління програмами перевірок.
35. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
36. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. — Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
37. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
38. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.
39. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови.
40. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови щодо послуг.
41. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.
42. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.

43. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
44. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
45. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
46. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.
47. ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.
48. ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості.

Ресурси інтернету:

1. Офіційне представництво Президента України: www.president.gov.ua
2. Урядовий портал: www.kmu.gov.ua
3. Верховна Рада України: www.rada.gov.ua
4. Радник. Український юридичний портал: http://radnuk.info
5. Державне управління справами: http://www.dus.gov.ua
6. http://www.kmu.gov.ua/ - веб-сайт Кабінету Міністрів України.
7. http:// www.minfin.gov.ua - Міністерство фінансів України.
8. Офіційний сайт Асоціації міст України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http: // www.auc.org.ua
9. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1996 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http: // www.rada.gov.ua
10. Земельний кодекс України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http: // www.rada.gov.ua
11. http:// www.nssmc.gov.ua - Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку.
12. http:// www.ukrstat. gov.ua - Державна служба статистики України.
13. http:// www.liga.net - Ліга Бізнес Інформ
14. http:// www.nau.kiev.ua - Нормативні акти України
15. http:// www.library.univ.kiev.ua/ukr/res/resour.php3 – Бібліотеки в Україні.
16. http://www.nbuv.gov.ua. – Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського
17. http://www.nbuv.gov.ua/portal/libukr.html – Бібліотеки та науково-інформаційні центри України
18. http://www. library. lviv.ua/–Львівська національна наукова бібліотека України ім. В. Стефаника
19. http://uk.wikipedia.org – вільна енциклопедія
20. Стратегічне планування в регіонах Європейського Союзу: http://www.cor.eu.int/home. htm

РОЗДІЛ 6. ГРАФІК РОЗПОДІЛУ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ ЗА ОСВІТНЬОЮ ПРОГРАМОЮ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ

№ розділу, теми (змістові модулі)	Назва розділу, теми (змістового модуля)	Кількість годин за ОПП			Розподіл аудиторних годин		
		всього	у тому числі		лекції	Семінари	заліки по модулях
			аудиторні	СРС			
ЗАЛІКОВИЙ МОДУЛЬ № 1							
Тема 1	**Тема 1.** Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	***8***	*3*	*5*	*2*	*1*	
Тема 2	**Тема 2.** Основні проблеми системи якості та сертифікації.	***8***	*3*	*5*	*2*	*1*	
Тема 3	**Тема 3.** Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації.	***10***	*5*	*5*	*4*	*1*	
Тема 4	**Тема 4.** Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації**.**	***11***	*5*	*6*	*4*	*1*	
Тема 5	**Тема 5.** Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації.	***12***	*6*	*6*	*4*	*2*	
Тема 6	**Тема 6.** Системи управління якістю**.**	***9***	*3*	*6*	*2*	*1*	
Тема 7	**Тема 7.** Система якості в стандартах ISO серії 9000**.**	***9***	*3*	*6*	*2*	*1*	
Тема 8	**Тема 8.** Статистичні методи контролю якості**.**	***9***	*3*	*6*	*2*	*1*	
Тема 9	**Тема 9.** Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	***9***	*3*	*6*	*2*	*1*	
Тема 10	**Тема 10.** Сертифікація систем якості підприємства.	***9***	*3*	*6*	*2*	*1*	
Тема 11	**Тема 11.** Витрати на якість та їх класифікація.	***8***	*3*	*5*	*2*	*1*	
Тема 12	**Тема 12.** Облік витрат на якість в умовах TQM**.**	***8***	*3*	*5*	*2*	*1*	
Тема 13	**Тема 13.** Аудит якості та премії якості.	***3***	*3*	*5*	*2*	*1*	
	Заліковий модуль № 1	***2***	*2*				2
Разом годин		**120**	**48**	**72/16**	**32**	**14**	**2**

РОЗДІЛ 7. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

7. 1 Календарно-тематичний план лекційних занять

№ заняття	Тема лекційного заняття	Кількість годин
1	*2*	*3*
	ЗАЛІКОВИЙ МОДУЛЬ № 1	
1.	***Лекційне заняття №1.*** **Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.** Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.	*2*
2.	***Лекційне заняття №2.*** **Тема 2. Основні проблеми системи якості та сертифікації.** Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.	*2*
3.	***Лекційне заняття №3.*** **Тема 3. Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації.** Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM).	*2*
4.	***Лекційне заняття №4.*** **Тема 3. Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації.** Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.	*2*
5.	***Лекційне заняття №5.*** **Тема 4. Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації.** Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якості товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.	*2*
6.	***Лекційне заняття №6.*** **Тема 4. Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації.** Розвиток систем управління якістю на підприємствах: Саратівська система бездефектного виготовлення продукції (БВП); Горьківська система КАНАРСПИ (рос.: качество, надежность, ресурс с первых изделий); Ярославська система	*2*

	наукової організації робіт із підвищення моторесурса (НОРМ); Львівська система бездефектної праці (СБТ); комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП).	
7.	***Лекційне заняття №7.*** **Тема 5. Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації.** Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).	*2*
8.	***Лекційне заняття №8.*** **Тема 5. Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації.** Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.	*2*
9.	***Лекційне заняття №9.*** **Тема 6. Системи управління якістю.** Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель ЕтінгераСітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції. Комплексні системи управління якістю продукції.	*2*
10.	***Лекційне заняття №10.*** **Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.** Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000.	*2*
11.	***Лекційне заняття №11.*** **Тема 8. Статистичні методи контролю якості.** Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості.	*2*
12.	***Лекційне заняття №12.*** **Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).** Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.	*2*
13.	***Лекційне заняття №13.*** **Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.** Основні принципи проведення сертифікації систем якості	*2*

	підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції.	
14.	***Лекційне заняття №14.*** **Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.** Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість.	*2*
15.	***Лекційне заняття №15.*** **Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.** Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.	*2*
16.	***Лекційне заняття №16.*** **Тема 13. Аудит якості та премії якості.** Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000.	*2*
	Разом	32

7. 2 Календарно-тематичний план семінарських занять

№ заняття	Тема семінарського заняття.	Кількість годин
1	*2*	*3*
1.	***Семінарське заняття №1.*** **Тема 1.** Стандартизація термінології в галузі управління якістю. **Тема 2.** Основні проблеми системи якості та сертифікації	**2**
2.	***Семінарське заняття №2*** **Тема 3.** Міжнародний досвід управління системою якості та сертифікації. **Тема 4.** Вітчизняний досвід управління системою якості та сертифікації..	**2**
3.	***Семінарське заняття №3*** **Тема 5.** Базова концепція загального управління системою якості та сертифікації.	**2**
4.	***Семінарське заняття №4*** **Тема 6.** Системи управління якістю. **Тема 7.** Система якості в стандартах ISO серії 9000.	**2**
5.	***Семінарське заняття №5*** **Тема 8.** Статистичні методи контролю якості. **Тема 9.** Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).	**2**
6.	***Семінарське заняття №6*** **Тема 10.** Сертифікація систем якості підприємства. **Тема 11.** Витрати на якість та їх класифікація	**2**
7.	***Семінарське заняття №7*** **Тема 12.** Облік витрат на якість в умовах TQM. **Тема 13.** Аудит якості та премії якості	**2**
Разом		**14**

7.3 Графік консультацій

№ з/п	Назва розділу, теми, зміст консультації	Кількість годин
1.	Консультації щодо організації та виконання самостійної роботи студентів	2
2.	Консультації щодо підготовки до семінарських занять та опрацюванню рекомендованої літератур	2
3.	Консультації щодо організації та виконання індивідуальної роботи студентів	2
4.	Консультації з підготовки до залікового модулю	2
	Разом годин	**8**

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВИНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

1. Місце процесу управління системою якості та сертифікації в системі менеджменту організації.
2. Значення системи якості та сертифікації на рівні держави та суб’єктів господарювання.
3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.

4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
1. Сутність і складові менеджменту якості.
2. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
3. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
4. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
5. Сучасні принципи менеджменту якості.
6. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
7. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
8. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
9. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
10. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
11. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
12. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
13. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
14. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
15. «Гуру якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
16. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
17. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
18. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
19. Поняття та види контролю якості.
20. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
21. Характеристика методів управління якістю.
22. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
23. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
24. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
25. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
26. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
27. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
28. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
29. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
30. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
31. Сучасна концепція управління витратами на якість.
32. Класифікація витрат на якість.
33. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
34. Методи аналізу витрат на якість.
35. Класифікація показників якості продукції.
36. Характеристика одиничних показників якості.
37. Порядок та методи оцінювання рівня якості продукції.
38. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
39. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
40. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
41. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
42. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
43. Сутність і призначення премій якості.
44. Японська премія за якість Е. Демінга.
45. Американська нагорода в області якості ім. М. Болдриджа.
46. Європейська нагорода за якість.

47. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
48. Об’єкти та види стандартизації.
49. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
50. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
51. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
52. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
53. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
54. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
55. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
56. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
57. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ІСО 9001:2001.
58. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
59. Зміст етапів створення системи якості.
60. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
61. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
62. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
63. Настанови (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
64. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
65. Протоколи якості та сфера їх застосування.
66. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
67. Поняття, види та об’єкти сертифікації.
68. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
69. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
70. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
71. Поняття, призначення та види аудиту якості.
72. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
73. Поняття якості, характеристика її показників
74. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва
75. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.
76. Основні чинники підвищення якості продукції в сільському господарстві.

РОЗДІЛ 9. МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання навчальної діяльності студентів здійснюється відповідно до “Положення про контроль та оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Львівського національного університету імені Івана Франка” від 26.02.2020 р., за 100-бальною системою (за шкалою ECTS та національною шкалою).

Методами оцінювання сформованих компетентностей у студентів з дисципліни „Управління якістю в публічному управлінні та бізнесі” є: семінари, тестування, індивідуальна та самостійна робота, поточний та проміжний контроль, інше.

Результат поточного контролю освітньої діяльності студентів (РПК) за семестр

визначається як середня арифметична з поточних балів за 5-бальною шкалою, відображених у журналі обліку відвідування та успішності, помножена на встановлений коефіцієнт переводу k=10.

Підсумкова максимальна кількість балів – **100 балів.**

9.1. Таблиця оцінювання знань і компетенцій студентів

Поточний контроль			**РАЗОМ**
Семінарські практичні заняття	**Самостійна робота студента**	**Індивідуальна робота студента**	
80	**10**	**10**	**100**

9.2. Система нарахування рейтингових балів за усіма видами навчальної діяльності студента

№ з/п	**Види робіт Критерії оцінювання знань студентів**	**Бали рейтингу**	**Максимальна к-ть балів**
1.	Категорії оцінки практичних робіт та семінарських занять	Від 0 до 10 балів	80
	Практичні роботи		
	• практична робота виконана в зазначений термін, у повному обсязі, без помилок і зарахована	10	
	• практична робота виконана в зазначений термін, у повному обсязі, зарахована, але є несуттєві помилки	9	
	• практична робота виконана в зазначений термін, у повному обсязі, зарахована, але є суттєві помилки, що частково впливають на висновки і пропозиції	8	
	• практична робота виконана у неповному обсязі, або (та) з порушенням терміну її виконання, або (та) при наявності значних помилок, і зарахована при умові її доопрацювання	7	
	• виконання пропущеної без поважних причин практичної роботи або повторне виконання не зарахованої практичної роботи	6	
	• практична робота не виконана або не зарахована	0	
	Семінарські заняття		
	- розгорнутий, вичерпаний виклад змісту питання; повний перелік необхідний для розкриття змісту питання категорій та законів; правильне розкриття змісту категорій та законів, механізму їх взаємозв'язку та взаємодії; демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання; використання актуальних фактичних та статичних даних, матеріалів останніх подій в економічній, фінансовій та суспільних сферах в країні	10	

№ з/п	Види робіт Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максимальна к-ть балів
	та за її межами		
	- порівняно з відповіддю на найвищий бал не зроблено розкриття хоча б одного з пунктів, указаних вище (якщо він потрібен для вичерпного розкриття питання); при розкритті змісту питання в цілому правильно, за зазначеними вимогами все ж таки студентом допущені помилки під час використання цифрового матеріалу, посилання на конкретні факти, неточності у формулюванні термінів і категорій, проте з допомогою викладача він швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді.	9	
	- порівняно з відповіддю на найвищий бал не зроблено розкриття двох із пунктів, указаних вище (якщо він потрібен для вичерпного розкриття питання); одночасно мають місце обидва типи недоліків, які окремо характеризують попередні критерії оцінки; відповідь малообгрунтована, неповна; студент не знайомий з законодавчими матеріалами, матеріалами періодичної преси з фінансово-аналітичних питань; студент лише з допомогою викладача може зрозуміти та виправити свої помилки.	8	
	- порівняно з відповіддю на найвищий бал не зроблено розкриття трьох чи більше пунктів, указаних вище; одночасно мають місце два чи більше типів недоліків, які окремо характеризують попередні критерії оцінки; у відповіді відсутні належні докази й аргументи, зроблені висновки не відповідають загальноприйнятим, хибні; характер відповіді дає підставу стверджувати, що студент неправильно зрозумів суть питання чи не знає правильної відповіді; допущенні грубі помилки й студент не може їх виправити; студент приймав участь в доповненнях, робив рецензії на виступи інших студентів, зробив повідомлення по суті заняття тощо.	4	
	- студент відсутній на занятті; студент не приймав участі в обговоренні питань	0	
2.	Проміжний контроль 1 (контрольна робота). Проводиться в письмовій формі за окремими варіантами. **Встановлено 3 рівні складності завдань**	20	
	- 1 рівень: завдання з вибором відповіді	10	
	- 2 рівень: теоретичні питання	10	
	- 3 рівень: розв’язування задачі		
3.	Виконання індивідуальної роботи	Від 0 до 5	5
	-грунтовне вирішення проблем, відображення власної позиції щодо прийняття управлінських рішень на основі узагальненої інформації; наявність змістовних висновків та конкретних пропозицій щодо діяльності підприємства;	10	

№ з/п	Види робіт Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максимальна к-ть балів
	своєчасне подання індивідуальної роботи; естетичність оформлення роботи		
	-наявність інформаційного матеріалу і узагальнень, помилки в розрахунках, що спричиняють неправильні висновки та викривлюють пропозиції щодо покращення діяльності підприємства; несвоєчасне та неповне подання індивідуальної роботи; наявність виправлень та неестетичне оформлення роботи	5	
	-відсутність виконаної індивідуальної роботи у встановлені терміни	0	
4.	Виконання самостійної роботи (Тестовий контроль: 10 тестів по 0.5)	Від 0 до 10	10

9.3. Шкала оцінювання успішності студента за результатами підсумкового контролю

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		
		Екзамен, диференційований залік		Залік
A	**90 – 100**	**5**	**відмінно**	**зараховано**
B	**81 – 89**	**4**	**дуже добре**	
C	**71 – 80**		**добре**	
D	**61 – 70**	**3**	**задовільно**	
E	**51 – 60**		**достатньо**	
FX	**21 – 50**	**2**	**незадовільно**	**незараховано**
F	**0 – 20**	**2**	**незадовільно (без права перездачі)**	**незараховано (без права перездачі)**

РОЗДІЛ 10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення та наукове забезпечення кредитно-модульної системи організації навчального процесу з навчальної дисципліни «Управління якістю в публічному управлінні та бізнесі» включає:

- Стандарти освіти (Освітньо-наукова програма);
- Навчальні та робочі навчальні плани;
- Програму навчальної дисципліни;
- Робочу програма навчальної дисципліни (денна форма навчання);
- Семестровий план;
- Навчально-методичні матеріали для проведення лекцій. Конспект лекцій з навчальної дисципліни;
- Плани семінарських занять і методичні рекомендації щодо їх проведення з навчальної дисципліни (денна форма навчання);
- Завдання для самостійної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни (денна форма навчання);

- Завдання для індивідуальної роботи студента (індивідуальні навчально-дослідні завдання) і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни (денна форма навчання);
- Засоби діагностики знань та умінь студентів;
- Завдання для модульного та підсумкового контролю знань;
- Методичні, мультимедійні, опорні матеріали для лекційних, семінарських занять;
- Рекомендована література на поточний навчальний рік;
- Законодавчі та інструктивно-методичні матеріали, альбоми схем, бланковий матеріал.

РОЗДІЛ 11. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ

Методи активізації процесу навчання	**Практичне застосування навчальних технологій**
Проблемні лекції	
Проблемні лекції направлені на розвиток логічного мислення студентів, коло питань теми обмежується двома-трьома ключовими моментами, використовується досвід зарубіжних навчальних закладів.	**Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.** **<u>Проблемні питання:</u>** 1. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. 2. Етапи проведення сертифікації системи якості. 3. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. **Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.** **<u>Проблемні питання:</u>** 1. Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. 2. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». 3. Відносні частки елементів витрат на якість.
Мозкові атаки	
Мозкові атаки – метод розв'язання невідкладних завдань, ступінь якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію.	**Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.** Мозкова атака щодо утворення алгоритму фінансування витрат на якість
Робота в малих групах	
Робота в малих групах дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду спілкування.	**Тема 13. Аудит якості та премії якості.** Робота в малих групах при проведенні аудиторних практичних занять

РОЗДІЛ 12. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Ресурси мережі Інтернет	Ресурси мережі Факультету з навчальної дисципліни
▪ Сервер Верховної Ради України: http://www.rada.gov.ua/ ▪ Міністерство фінансів України http://www.minfin.gov.ua/ ▪ Рахункова палата України http://www.ac-rada.gov.ua/ ▪ http://www. library. lviv.ua/– Львівська національна наукова бібліотека України ім. В. Стефаника ▪ http://uk.wikipedia.org – вільна енциклопедія	Програма навчальної дисципліни; ▪ Робоча програма навчальної дисципліни для денної форми навчання; ▪ Навчально-методичні матеріали для проведення лекцій. Конспект лекцій з навчальної дисципліни; ▪ Плани семінарських занять і методичні рекомендації щодо їх проведення з навчальної дисципліни для денної форми навчання; ▪ Завдання для самостійної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни для денної форми навчання; ▪ Завдання для індивідуальної роботи студента (індивідуальні навчально-дослідні завдання) і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни для денної форми навчання; ▪ Засоби діагностики знань та умінь студентів (збірник тестових завдань).

РОЗДІЛ 13. ЗМІНИ І ДОПОВНЕННЯ ДО РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ

№ з/п	Зміни і доповнення до робочої програми (розділ, тема, зміст змін і доповнень)	Навчальний рік	Підпис завідувача кафедри