

1

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ НАУК
Кафедра політології і державного управління**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»



Декан факультету суспільних наук

/ проф. Остапець Ю.О./

«*Сервіс*» 2022 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ДЕРЖАВНИХ І МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Освітня програма	Державна служба
Статус дисципліни	вибіркова
Мова навчання	українська

Ужгород 2022

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» для здобувачів вищої освіти галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування освітньої програми «Державна служба».

Розробник: *Кумар Ганна Василівна*, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри політології і державного управління ФСН.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри політології і державного управління

Протокол № 13 від «16» червня 2022 р.

Завідувач кафедри  Ключкович А.Ю.

Схвалено науково-методичною комісією факультету суспільних наук

Протокол № 08 від «07» червня 2022 р.

Голова науково-методичної комісії  Попадич О.О.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 4,0	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	1-ий	1-ий
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин: для денної форми навчання: 2,8 аудиторних – 48 самостійної роботи студента – 72	1-ий	2-ий
	Лекції:	
	28	10
	Практичні (семінарські):	
	20	4
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усна	Самостійна робота:	
	72	106

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» є отримати студентами систему знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю державних і муніципальних послуг, вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю державних і муніципальних послуг.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

1) *інтегральної компетентності* (ІК):

- здатність розв'язувати складні задачі й проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

2) *загальних компетентностей* (ЗК) :

- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (ЗК-01).
- здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо (ЗК-02).
- здатність розробляти та управляти проектами (ЗК-03).
- здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології (ЗК-05).
- здатність генерувати нові ідеї (креативність) (ЗК-07) .
- здатність до сприйняття змін, адаптації до нової ситуації та готовності приймати нестандартні рішення (ЗК-08).
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різноманітних джерел (ЗК-09).
- здатність бути критичним і самокритичним (ЗК-10).

2) *спеціальних компетентностей* (СК):

- здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти (СК-01).
- здатність організувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери (СК-02).
- здатність організувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування (СК-03).
- 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 (СК-05).
- здатність самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичні довідки, пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування (СК-07).
- здатність розробляти стратегічні документи розвитку соціально-економічних систем на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях (СК-08).
- здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції (СК-10) .
- здатність оперативно вирішувати теоретичні, аналітичні, практичні задачі в багатонаціональному та соціально неоднорідному регіоні (СК-12).

Крім того, вивчення вказаної нормативної навчальної дисципліни дозволить здобувачу вищої освіти у подальшому якісно проводити суспільно-державні консультації в процесі державного управління та при розробці законодавства; формувати власні наукові погляди на проблеми розвитку адміністративно-державного управління в Україні в контексті проведення адміністративної реформи; визначити та пояснити сутність основних теорій адміністративного-державного управління, які сформувались у світі; сформулювати та охарактеризувати основні функції адміністративних органів держави.

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Державна служба» вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень	ПРН-01
Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії й проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.	ПРН-02
Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.	ПРН-04
Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи й технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських і загально- організаційних структур.	ПРН-06
Розробляти обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції, враховувати цілі, наявні законодавчі, часові та ресурсні обмеження, оцінювати політичні, соціальні, економічні й екологічні наслідки варіантів рішень.	ПРН-11
Уміти оперативно й ефективно вирішувати теоретичні, аналітичні, практичні задачі в багатонаціональному та соціально неоднорідному регіоні.	ПРН-14

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг»:

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Знання теоретичних і прикладних засад, які сприяють виробленню й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень	ПРН-01
Уміння розв'язувати проблеми публічного управління та адміністрування, беручи до уваги знання законодавства, а також розуміти і виявляти правові колізії й проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.	ПРН-02
Уміння використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.	ПРН-04

Уміти здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи й технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських і загально- організаційних структур.	ПРН-06
Уміння розробляти обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції, враховувати цілі, наявні законодавчі, часові та ресурсні обмеження, оцінювати політичні, соціальні, економічні й екологічні наслідки варіантів рішень.	ПРН-11
Уміння оперативно й ефективно вирішувати теоретичні, аналітичні, практичні задачі в багатонаціональному та соціально неоднорідному регіоні.	ПРН-14

4. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- залік;
- виконання індивідуальної роботи студента;
- презентація результатів виконаної індивідуальної роботи студента;
- виступ на семінарських заняттях;
- поточне опитування.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Оцінювання рівня знань студентів проводиться за модульно-рейтинговою системою і включає поточний і підсумковий контроль.

Форми поточного контролю: поточне опитування, виступ на семінарських заняттях, виконання індивідуальної роботи студента; презентація результатів виконаної індивідуальної роботи студента;

Форма модульного контролю: письмова контрольна робота.

Форма підсумкового семестрового контролю: усний залік.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота			Модульна контрольна робота	Сума
T1	T3 2	T3	50	100
15	15	15+5		

T1, T2... - теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота			Модульна контрольна робота	Сума
T4	T5	T6	50	100
15	15	15+5		

T4, T5... - теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Семінарські заняття(у тому числі, поточне опитування, виступ на семінарських заняттях, участь у обговореннях лекційного матеріалу і дискусіях, самостійна робота студента)	6	18	3	12
Підготовка індивідуального завдання	1	5	1	5
Презентація індивідуального завдання	1	5	1	5
Модульна контрольна робота	1	25	1	25
Разом		53		47

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи.

Мінімальний поріг для допуску до модульної контрольної роботи становить 10 балів. Модульна контрольна робота складається з трьох запитань описово-аналітичного характеру.

Перше запитання покликане оцінити знання з тематичної проблематики відповідного модулю, яка надавалася на лекціях і обговорювалася на семінарських заняттях. Залежно від обсягу, послідовності викладу і орієнтуванні у тематичному матеріалі, перше запитання модульної контрольної роботи максимально може бути оцінене у 10 балів.

Друге запитання має на меті оцінити розуміння основних тенденцій управління якістю державних і муніципальних послуг в країнах Західної та Центрально-Східної Європи та в Україні. Залежно від послідовності викладу і орієнтуванні у тематичному матеріалі, друге запитання модульної контрольної роботи максимально може бути оцінене у 15 балів.

Третє питання модульної контрольної роботи має творчо-аналітичний характер. Залежно від обґрунтованості аргументів і суб'єктивних висновків студента з визначеної проблематики, третє запитання модульної контрольної роботи максимально може бути оцінене у 25 балів.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю.

Відповідно до «*Положення про порядок та методичку проведення семестрових (курсових) екзаменів і заліків в Ужгородському національному університеті*» (затверджено Наказом Ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 р.), знання студентів оцінюється як з теоретичної, так і з практичної підготовки за такими критеріями:

оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) – заслуговує студент, який:

- всебічно і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;
- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;
- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку « добре» (82-89 балів, В) – заслуговує студент, який:

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;
- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;
- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправив, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

оцінку «добре» (74-81 бал, С) – заслуговує студент, який:

- в цілому навчальну програму засвоїв, але відповідає на екзамені з певною кількістю помилок;
- вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;
- опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;

оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує студент, який:

- знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;
- виконує завдання непогано, але зі значною кількістю помилок;
- ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;
- допускає на заняттях чи екзамені помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.

оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує студент, який:

- володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.

оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який:

- виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

оцінка «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється студенту заочної форми навчання, який:

- володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;
- допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;
- не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

При виставленні оцінки враховуються результати навчальної роботи студента протягом семестру.

Таблиця відповідності оцінок за різними шкалами

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		Диференційована	недиференційована
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Незараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	Незараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5.1. Зміст навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1

Тема 1. Концептуальні основи управління якістю державних і муніципальних послуг.

Загальні відомості про якість та методи її забезпечення. Історія розвитку систем управління якістю послуг. Показники якості послуг як основна категорія оцінки споживчих цінностей. Класифікація показників якості послуг. Оцінка рівня якості послуг.

Сутність управління якістю державних і муніципальних послуг. Забезпечення якості послуг як складова менеджменту якості. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Контроль (особливості) за управлінням якістю державних і муніципальних послуг в умовах воєнного стану.

Тема 2. Система управління якістю.

Теоретичні основи системи управління якістю. Поняття, складові системи управління якістю. Механізми управління якістю продукції(послуг). Функції та принципи керування систем управління якістю.

Основні концепції та моделі управління якістю: концепція TQM (Total Quality Management); система міжнародних стандартів ISO; QFD – технології (метод розгортання функцій якості); моделі ощадливого виробництва (Lean Production); моделі ділової досконалості; система TPM (Total Productive Maintenance), метод перспективного планування якості продукції (Advanced Product Quality Planning APQP), система ДЖИТ (JIT – Just in time); концепції постійних покращень (KAIZEN, KAIRYO); концепція "Шість сигм" ("Six Sigma"); система "20 ключів удосконалення бізнесу".

Системний підхід до проблеми управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу, Мак-Грегора. Комплексні системи управління якістю. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю.

Система управлінням якістю послуг в умовах воєнного стану.

Тема 3. Бенчмаркінг та реінжиніринг як сучасні інструменти управління якістю.

Теоретичні засади аналізу проблем використання конкурентного бенчмаркінгу у забезпеченні управлінні якістю. Бенчмаркінг, як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств, установ, організацій та управління якістю. Класифікація видів бенчмаркінгу. Методики застосування бенчмаркінгу. Підвищення ролі конкурентного бенчмаркінгу в управлінні якістю послуг (в тому числі в умовах воєнного стану). Сутність реінжинірингу. Проведення реінжинірингу. Основні принципи реінжинірингу. Впровадження проекту реінжинірингу.

МОДУЛЬ 2

Тема 4. Державна політика у сфері управління якістю.

Державна політика у сфері управління якістю в Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю: мета, завдання, принципи Організаційне забезпечення процесів управління якістю державних і муніципальних послуг. Стандартизація, метрологія та сертифікація. Персонал у системі управління якістю. Діяльність Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики. Установи та підприємства в системі Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики України. Запровадження систем управління в органах виконавчої влади та

місцевому самоврядуванні. Запровадження якості продукції і членство у СОТ.

Державна політика у сфері управління якістю в умовах війни та в поствоєнний період: особливості та пріоритети.

Тема 5. Аудит системи управління якістю.

Поняття аудиту якості. Теорія аудиту системи управління якістю. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Теоретико-методологічні засади здійснення аудиту якості в системі державного управління та місцевого самоврядування. Організація процесу планування аудиту якості. Практичні етапи аудиту якості. Процес реалізації та завершення аудиту якості. Міжнародний досвід проведення аудиту якості.

Тема 6. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю державних і муніципальних послуг.

Зарубіжний досвід організації управління якістю послуг. Досвід управління якістю в США. Досвід Японії в управлінні якістю. Досвід країн Європи в управлінні якістю державних і муніципальних послуг. Досвід скандинавських країн в управлінні якістю послуг (Данія, Швеція, Норвегія). Вітчизняні системи управління якістю. Людський фактор в управлінні. Шляхи удосконалення вітчизняних систем управління якістю.

5.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: <i>денна</i>					
	Усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота	
Модуль 1						
Тема 1. Концептуальні основи управління якістю державних і муніципальних послуг.	12	2	2			8
Тема 2. Система управління якістю.	16	4	4			8
Тема 3. Бенчмаркінг та реінжиніринг як сучасні інструменти управління якістю.	16	4	2			10
Модульна контрольна робота	2	2				
Разом за модуль	60	14	10			36
Модуль 2						
Тема 4. Державна політика у сфері управління якістю.	18	4	2			12
Тема 5. Аудит системи управління якістю.	20	4	4			12
Тема 6. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю державних і муніципальних послуг.	20	4	4			12
Модульна контрольна робота	2	2				
Разом за модуль	60	14	10			36
Разом за семестр	120	28	20			72

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: заочна					
	Усього	у тому числі				
		лекції	практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота
Тема 1. Концептуальні основи управління якістю державних і муніципальних послуг.	15					15
Тема 2. Система управління якістю.	19	2	2			15
Тема 3. Бенчмаркінг та реінжиніринг як сучасні інструменти управління якістю.	18	2				16
Тема 4. Державна політика у сфері управління якістю.	19	2	2			15
Тема 5. Аудит системи управління якістю.	15					15
Тема 6. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю державних і муніципальних послуг.	17	2				15
Разом за семестр	120	10	4			106

5.3.Теми практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Концептуальні основи управління якістю державних і муніципальних послуг.	2	-
2	Тема 2. Система управління якістю.	4	2
3	Тема 3. Бенчмаркінг та реінжиніринг як сучасні інструменти управління якістю.	2	-
4	Тема 4. Державна політика у сфері управління якістю.	2	2
5	Тема 5. Аудит системи управління якістю.	2	-
6	Тема 6. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю державних і муніципальних послуг.	4	-
Разом		20	4

5.4.Самостійна робота

Назва теми	Кількість годин	
	денна	заочна
Тема 1. Концептуальні основи управління якістю державних і муніципальних послуг.	8	15
Тема 2. Система управління якістю.	8	15
Тема 3. Бенчмаркінг та реінжиніринг як сучасні інструменти управління якістю.	10	16

Тема 4. Державна політика у сфері управління якістю.	10	15
Тема 5. Аудит системи управління якістю.	12	15
Тема 6. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю державних і муніципальних послуг.	12	15
Разом	72	106

5.5. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання з навчальної дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» носить самостійний характер виконання окреслених завдань і тематично охоплює загальне змістовне навантаження з навчального курсу. Індивідуальне завдання студента виконується під час 1 та 2 модулю і може бути оцінене максимально у 22 бали. Воно включає виконання аналітичного завдання за визначеною темою.

Аналітичне завдання «Управління якістю державних і муніципальних послуг» (на прикладі Закарпатської області)».

Виконання завдання передбачає наступну логічну структуру викладу інформації (розділи):

1. Загальна характеристика організаційної структури упровадження системи управління якістю (підпорядкування(управління, відділи, служби, тощо)).
2. Характеристика послуг.
3. Політика у сфері управління якістю.
4. Втілення сучасних моделей та технологій щодо управління якістю послуг. Основні проблеми чи ризики в процесі впровадження системи управління якістю.
5. Висновки.

Презентація готується з використанням програмного продукту Microsoft PowerPoint і не повинна перевищувати 20 слайдів, але краще вкласти матеріал у 15-17 слайдах. Тіло слайдів презентації бажано обрати одне для всієї презентації. Можна скористатися шаблонами. В одному слайді доцільно вміщувати не більше, ніж 10 рядків тексту.

Структура виступу:

- тема доповіді, а також ПІБ, курс, спеціальність і форма навчання доповідача (1 слайд);
- актуальність обраної проблеми дослідження (1 слайд);
- основна візуальна інформація за темою, яка доповнюватиме (але не повністю дублюватиме!) виступ доповідача (12-14 слайдів);
- бібліографічний список основних використаних джерел (1-2 слайди).

Кожен слайд має бути викладений чітко, лаконічно і не містити неоднозначних формулювань.

6. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

В умовах використання формату онлайн-навчання (дистанційного навчання) із застосуванням мережі Google Meet названі засоби, методи та форми визначаються за домовленістю зі здобувачами і в залежності від зручного виду взаємодії, застосовуються з допомогою існуючих функцій групових чатів та відеоконференцій.

Для ефективного засвоєння тематики є можливість демонстрації необхідних матеріалів на робочому столі комп'ютерного технічного засобу під час занять і семінарів. Зокрема, у разі потреби, під час онлайн-заняття можна надати доступ до свого екрану, щоб показати презентації або іншу тематичну інформацію на робочому столі.

Планування лекційних і семінарських занять, модульних контрольних робіт, звітування за індивідуальну та іншу передбачену програмою роботу зі студентами, а також підсумкова перевірка знань у формі іспиту (заліку) здійснюється заздалегідь за допомогою прив'язки до Google-календаря. Синхронізація запланованих заходів виконується автоматично на всіх зручних для їх проведення пристроях.

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Конституція (Основний закон) України від 28.06.1996 р. №254 к/9 ВР. К.: Преса України, 1997. 80 с.
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. К.: Парламентське видавництво, 2003. 192 с.
3. Господарське законодавство України: збірник офіційних текстів законів станом на 5 березня 2012 р. К. : ЦУЛ. 2012. 680 с.
4. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості .О. В. Абрамова . Бізнесінформ. 2011. №6. С. 82-85.
5. Анісімова Л. Удосконалення систем менеджменту якості в умовах глобалізації ринку. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Економіка*. 2009. № 110. С. 30-37.
6. Бойчик І.М. Економіка підприємства: Навч. посібник. К. : Атіка. 2004. 480 с.
7. Безродна С. М. Б40 Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
8. Безродна С. М. Якість продукції як економічна категорія та об'єкт управління / С. М. Безродна : Матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих учених [«Участь молоді у розвитку економіки та суспільства України»], (Київ, 16-17 лют. 2012 р.). К. : НУХТ, 2012. С. 64-66.
9. Безродна С. М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем. *Сталий розвиток економіки*. 2012. №7 (17). С. 351-355.
10. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с
11. Білаш А. Якісну продукцію вдень зі свічкою не знайдеш. А. Білаш . Голос України. – 14 листопада 2008 р. № 218 (4468). С. 1-5.
12. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю..*Актуальні проблеми економіки*. 2009. №3. С. 79-87.
13. Драган О. І. Управління конкурентоспроможністю підприємств: теоретичні аспекти: монографія. К.: ДАККіМ, 2006. 160 с.
14. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2009. №1. С. 51-53.
15. Друзюк В. М. Наш споживач повинен бути задоволений. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2004. №4. С. 71-72.

16. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. На заміну ДСТУ 3230-95. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
17. Євтушевський В., Махініч Г. Сучасний стан та проблеми забезпечення якості продукції на вітчизняних підприємствах. *Економіка*. 2009. № 17. С. 48–50.
18. Загородній А. Г. Фінансово-економічний словник. А. Г. Загородній, Г. Л. Вознюк. К. : Знання, 2007. 1072 с.
19. Зелінська І. Стан розвитку управління якістю в Україні. *Економічний аналіз*. 2011. № 9. С. 193-196.
20. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю: Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
21. Ісікава К., Глічев А. Японські методи управління якістю: скорочений переклад з англійської. М.: Економіка, 2001. 178 с.
22. Іваненко Л., Язвінська О. Реалізація права споживачів на придбання товару належної якості. *Право України*. 2003. № 8. С. 73-77.
23. Іванюта П.В. Особливості державного формування системи управління якістю в Японії. *Економіка та держава*. 2010. № 10. С. 144-147.
24. Іванюта П.В. Стандартизація в системі державного управління якістю. *Інвестиції: практика та досвід*. 2010. № 24. С. 149-152.
25. Ілляшенко С. М. Проблеми і перспективи ринково-орієнтованого управління інноваційним розвитком: монографія. Суми: ТОВ Друкарський дім «Папірус», 2011. 644 с.
26. Каліта Т. Три рівні зрілості системи управління. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2010. № 5. С. 57–62.
27. Каліта Т. Вдосконалення управління на засадах стандартів ISO серії 9000 : принципи та особливості їх використання в органах влади. *Світ якості України*. 2007. № 1–2. С. 10–13.
28. Каліта Т. Система управління якістю в органах державної влади. *Світ якості України*. 2004. № 4. С. 11–12
29. Мотренко Т. Запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. *Бюрократ*. 2006. № 11–13. С. 2–11
30. Пахомова Т. Забезпечення якості та управління нею в органах публічної влади. *Право України*. 2003. № 8. С. 35–40
31. Пафель Р., Сікора Т. Регулювання безпечності споживання продукції на основі нормативноправових актів України. *Організація і управління*. 2012. № 4 [118]. С. 8-12.
32. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.
33. Сучасні системи управління якістю, що застосовуються в Україні. Навіщо потрібно впроваджувати? Кому це потрібно? URL: https://ormr.gov.ua/news/4986-suchasni_sistemi_upravlinnia_iakestiu_shcho_zastosovuiutsia_v_ukraini_navishcho_potribno_vprovadzhuвати_komu_tse_potribno.html
34. Управління якістю продукції та послуг / Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х. : ХТЕІ, 2015. 222 с.
35. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник / С.А. Соколовський, С.П. Павлов, М.В. Черкашина, М.О. Науменко, Є.М. Грабовський. Х.: ФОП Александрова К. М., 2015. 188 с.
36. Чемерис А. Оцінка ефективності державного управління. А. Чемерис. *Актуальні проблеми держ. упр.: зб. наук. пр.* Х., 2002. № 2. Ч. І. С. 132–136.
37. Шаповал М. Менеджмент якості: підручник. К. : Знання, 2006. 471 с.

Допоміжна література

1. Бугрім О. Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах. *Держава та регіони*. 2010. № 6. С. 195-200.

2. Кахович Ю. О., Янко К. С. Контроль якості продукції підприємства в умовах сучасної економіки. *Науковий вісник НГУ*. 2011. № 1. С. 123-127.
3. Поляк О. В. Механізми надання управлінських послуг органами влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Поляк Олександра Василівна. Львів, 2006. 20 с.
4. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11 трав. 2006 р. № 614 . Офіц. вісн. України. 2006. № 20. Ст. 1435.
5. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості: навч. посіб. Київ : НАДУ, 2008. С. 104.
6. Сухінін Д. В. Формування політики надання якісних муніципальних послуг : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.04. / Сухінін Дмитро Валентинович. Дніпропетровськ, 2008. 20 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Державна програма управління якістю продукції. Кабінет Міністрів України 15.08.2012р. URL: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862
2. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Енциклопедія економіки: Поняття якості продукції, робіт і послуг. URL: <http://economic.lviv.ua>
4. ISO 9000:2005 «ДСТУ ISO 9000:2007» «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». URL: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1810801/DSTU-ISO-90002007-ISO-90002005-IDTSistemi-upravlinnia-iakistiu-Osnovni-polozhennia-ta-slovnik-terminiv>
5. ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга». URL: <http://www.tuv.com.ua/content/view/41/57/>
6. ISO 9004:2009 «ДСТУ ISO 9004:2012» «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю». URL: http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014
7. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління». URL: <http://www.trainings.ua/article/5674.htm>
8. Про захист прав споживачів. URL: Закон від 12.05.1991 № 1023-XII. Верховна Рада України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
9. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Закон від 01.12.2005 № 3164-IV. Верховна Рада України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3164-15>.
10. Про стандартизацію. Закон від 17.05.2001 №2408-III / Верховна Рада України. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2408-14>
11. Офіційний сайт Верховної Ради України . URL: www.rada.gov.ua
12. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України. URL: www.kmu.gov.ua
13. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: www.minfin.gov.ua
14. Офіційний сайт інституту економічних досліджень. URL: www.ier.com.ua
15. Офіційний сайт бази українського законодавства в Інтернеті. URL: www.lawukraine.com
16. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL: www.nbuv.gov.ua
17. Офіційний сайт бази українського законодавства в Інтернет. URL: www.lawukraine.com
18. Офіційний сайт національної парламентської бібліотеки. URL: www.alpha.rada.kiev.ua

**Результати перегляду
робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)