ПрАТ «ВНЗ «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»

МАУП

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СИСТЕМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ»

Спеціальність:	**D4 Публічне управління та адміністрування**
Освітній рівень:	**другий (магістерський) рівень**
Освітня програма:	**Публічне управління та адміністрування**

МАУП 2026

Загальна інформація про навчальну дисципліну

Назва навчальної дисципліни	**Система забезпечення якості**
Шифр та назва спеціальності	**D4 Публічне управління та адміністрування**
Рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	вибіркова
Кількість кредитів і годин	**3 кредити / 90 год.** Лекції: 20 Семінарські заняття: 10 Самостійна робота студентів: 60
Терміни вивчення дисципліни	
Мова викладання	українська
Вид підсумкового контролю	**залік**
Сторінка дисципліни на сайті	

Загальна інформація про викладача. Контактна інформація.

Середюк Катерина Володимирівна	
Науковий ступінь	Phd у галузі економіка
Вчене звання	Доцент
Посада	Доцент кафедри Управління бізнесом
Дисципліни, які викладає НПП	Соціальна відповідальність бізнесу, Основи проєктного менеджменту, Основи управління бізнесом, Проєктний менеджмент, Організація проєктування підприємств, Управління потенціалом організації, Бізнес-планування та створення стартапів
Напрями наукових досліджень	Управління проєктами, управління бізнесом, корпоративна соціальна відповідальнісь
Посилання на реєстри ідентифікаторів для науковців	ORCID: https://orcid.org/ 0000-0001-6592-3947 Профіль Google Академія: https://scholar.google.com.ua/citations?user=JqtNXYYAAAAJ&hl
Контактна інформація викладача:	
E-mail:	-
Контактний тел.	-
Портфоліо викладача на сайті кафедри	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-ekonomiki/seredyuk.html

Анотація курсу. Дисципліна **«Система забезпечення якості»** спрямована на формування у здобувачів вищої освіти системного бачення процесів управління якістю в діяльності організацій та бізнес-структур. Курс орієнтований на опанування теоретичних засад і практичних інструментів побудови, впровадження та вдосконалення систем забезпечення якості відповідно до національних і міжнародних стандартів.

У межах дисципліни розглядаються сучасні підходи до управління якістю, принципи тотального управління якістю (TQM), процесний та ризик-орієнтований підходи, методи моніторингу, оцінювання й аудиту якості, а також інструменти забезпечення безперервного поліпшення діяльності організацій. Значна увага приділяється формуванню навичок аналізу

показників якості, прийняття обґрунтованих управлінських рішень і забезпечення відповідності діяльності організації вимогам зацікавлених сторін.

Отримані в процесі навчання компетентності є важливими для майбутніх менеджерів, керівників структурних підрозділів, фахівців з управління якістю, працівників державних і приватних установ. Курс поєднує теоретичну підготовку з практичною спрямованістю, що сприяє розвитку професійної відповідальності та здатності ефективно вирішувати комплексні управлінські завдання у сфері забезпечення якості.

Предметом навчальної дисципліни «Система забезпечення якості» є закономірності, принципи, механізми та інструменти формування, функціонування й удосконалення систем забезпечення якості в діяльності підприємств і організацій, а також процеси управління якістю продукції, послуг і бізнес-процесів з урахуванням вимог зацікавлених сторін, стандартів та умов зовнішнього середовища.

Метою вивчення дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти здатності застосовувати теоретичні положення, методи та інструменти управління якістю для проєктування, впровадження, оцінювання та постійного вдосконалення систем забезпечення якості в організаціях, а також для прийняття обґрунтованих управлінських рішень в умовах змін і невизначеності.

Завдання навчальної дисципліни: ознайомлення здобувачів з теоретичними засадами та еволюцією концепцій управління якістю; вивчення принципів побудови систем забезпечення якості відповідно до національних і міжнародних стандартів; формування навичок аналізу та оцінювання ефективності систем управління якістю в організаціях; розвиток умінь ідентифікувати ризики та невідповідності у процесах забезпечення якості; опанування методів моніторингу, контролю, аудиту та безперервного поліпшення якості; формування здатності обґрунтовувати управлінські рішення у сфері якості на основі аналітичних даних; розвиток системного та аналітичного мислення для вирішення комплексних управлінських завдань у сфері менеджменту якості.

Пререквізити навчальної дисципліни. Вивчення навчальної дисципліни **«Система забезпечення якості»** ґрунтується на знаннях, уміннях і навичках, здобутих здобувачами вищої освіти на рівні бакалаврату, зокрема з менеджменту, економіки підприємства, мікро- та макроекономіки, статистики, бізнес-аналітики, теорії організацій та основ управління, що забезпечує готовність до опанування теоретичних засад і практичних інструментів управління якістю та прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Постреквізити навчальної дисципліни. Знання, уміння та практичні навички, отримані здобувачами вищої освіти в процесі вивчення навчальної дисципліни **«Система забезпечення якості»**, є основою для успішного опанування подальших навчальних дисциплін, спрямованих на формування професійних управлінських компетентностей, зокрема: проєктний менеджмент, управління бізнесом, стратегічний менеджмент, ризик-менеджмент, управління змінами та корпоративне управління, а також для практичної діяльності у сфері менеджменту та забезпечення якості в організаціях.

Зміст навчальної дисципліни (денна форма навчання)

<table>
<tr><th>№</th><th>Назва теми</th><th>Методи навчання/методи оцінювання</th></tr>
<tr><td colspan="2">ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</td><td rowspan="15">Методи навчання: словесні (навчальна лекція; бесіда; навчальна дискусія);
індуктивний метод; дедуктивний метод;
аналітичний метод; синтетичний метод;
практичний (робота з економічними моделями, статистичними даними, графіками);
пояснювально-ілюстративний;
репродуктивний;
метод проблемного викладу;
частково-пошуковий;
дослідницький;
інтерактивні методи (аналіз економічних ситуацій; дискусії, дебати; мозковий штурм; ситуативне моделювання; відпрацювання навичок моделювання);
кейс-метод (аналіз реальних економічних ситуацій, пошук проблем, пропозиція рішень, побудова моделей);
моделювання професійної діяльності (побудова економічних моделей, прогнозування, сценарне моделювання).

Методи оцінювання: усний контроль (усне опитування, оцінювання участі у дискусіях, інших інтерактивних методах навчання);
письмовий контроль (контрольні, самостійні роботи, аналітичні завдання, реферати);
тестовий контроль (тести закритої форми: тест-альтернатива, тест-відповідність, завдання на аналіз даних і моделей); метод самоконтролю та самооцінки;
оцінювання кейс-завдань;
оцінювання проєктних та лабораторних робіт (моделювання економічних процесів, прогнозування).</td></tr>
<tr><td>Тема 1.</td><td>Сутність і еволюція концепцій управління якістю</td></tr>
<tr><td>Тема 2.</td><td>Принципи системи забезпечення якості та їх роль у сучасному менеджменті</td></tr>
<tr><td>Тема 3.</td><td>Якість як економічна категорія та фактор конкурентоспроможності організації</td></tr>
<tr><td>Тема 4.</td><td>Міжнародні та національні стандарти систем управління якістю</td></tr>
<tr><td>Тема 5.</td><td>Процесний і системний підходи до управління якістю в організаціях</td></tr>
<tr><td colspan="2">ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ТА МЕХАНІЗМИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</td></tr>
<tr><td>Тема 6.</td><td>Методи планування, забезпечення та контролю якості</td></tr>
<tr><td>Тема 7.</td><td>Інструменти моніторингу та оцінювання результативності системи забезпечення якості</td></tr>
<tr><td>Тема 8.</td><td>Управління ризиками та невідповідностями у системі забезпечення якості</td></tr>
<tr><td>Тема 9.</td><td>Аудит системи управління якістю та механізми безперервного поліпшення</td></tr>
<tr><td>Тема 10.</td><td>Інтеграція системи забезпечення якості у загальну систему управління організацією</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Модульна контрольна робота</td></tr>
<tr><td colspan="3">Форма контролю: залік</td></tr>
</table>

Технічне обладнання та/або програмне забезпечення. В освітньому процесі використовуються навчальні аудиторії, бібліотека, мультимедійний проектор та комп'ютер для проведення лекційних та семінарських занять з елементам презентації. Вивчення окремих тем і виконання практичних завдань потребує доступу до інформації зі всесвітньої мережі Інтернет, який забезпечується безкоштовною мережею Wi-Fi.

Форми методи контролю.

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на **поточний** та **підсумковий (семестровий)**.

Поточний контроль здійснюють під час проведення практичних і семінарських занять. Його метою є систематична перевірка:

- розуміння та засвоєння теоретичних основ економічних процесів;
- уміння застосовувати знання для побудови моделей та аналізу економічних даних;
- навичок діагностики та прогнозування економічних процесів;
- використання спеціалізованого програмного забезпечення для моделювання та обробки статистичних даних.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

- виступи та презентації з аналізу економічних процесів;
- усні доповіді з розбору економічних кейсів;
- доповнення, запитання до того, хто відповідає;
- систематичність роботи на семінарських заняттях та активність під час обговорень;
- участь у дискусіях, мозковому штурмі, інтерактивних формах заняття;
- аналіз економічних даних, статистичних показників, економіко-математичних моделей;
- письмові завдання (контрольні роботи, тестові завдання, аналітичні та реферативні роботи);
- підготовка конспектів, тез, аналітичних записок;
- самостійне опрацювання тем дисципліни та матеріалів лекцій.

Методи поточного контролю:

- усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення);
- письмовий контроль (контрольна робота, аналітичний звіт, реферат, виконання завдань на побудову моделей або обробку статистики);
- комбінований контроль (усне та письмове поєднання для оцінки розуміння та практичних навичок);
- презентація самостійної роботи або кейс-аналізу;
- спостереження за активністю та участю у практичних заняттях;
- тестовий контроль (закриті та відкриті завдання, аналіз графіків і моделей);
- робота з проблемними ситуаціями (аналітичні кейси, сценарне моделювання економічних процесів).

Система оцінювання та вимоги.

Таблиця розподілу балів, які отримують здобувачі вищої освіти*

Теми	Поточний контроль знань										Підсумковий контроль		
											Модульна контрольна робота	Залік**	Загальна кількість балів
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	20	20*	100
Робота на семінарському занятті	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Самостійна робота	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

*Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу освіти виставляють оцінки з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни.

Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти та розподіл балів, які вони отримують, регламентуються Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП».

Модульний контроль проводиться на останньому занятті модуля у письмовій формі, у вигляді тестування.

Критерії оцінювання модульного тесту з навчальної дисципліни **«Система забезпечення якості»**:

При оцінюванні модульного тесту враховуються обсяг і правильність виконання завдань:

- оцінка «відмінно» (A) виставляється за правильне виконання всіх завдань (або більше 90% всіх завдань);
- оцінка «добре» (B) виставляється за виконання 80% всіх завдань;
- оцінка «добре» (C) виставляється за виконання 70% всіх завдань;
- оцінка «задовільно» (D) виставляється за правильне виконання 60% запропонованих завдань;
- оцінка «задовільно» (E) виставляється, якщо правильно виконано більше 50% запропонованих завдань;
- оцінка «незадовільно» (FX) виставляється, якщо виконано менше 50% завдань.

Неявка на модульний тест - 0 балів.

Вищезазначені оцінки перетворюються на рейтингові бали таким чином:

«A» - 18-20 балів;

«B» - 16-17 балів;

«C» - 14-15 балів;

«D» - 12-13 балів.

«E» - 10-11 балів;

«FX» - менше 10 балів.

Підсумкова семестрове оцінювання з дисципліни **«Система забезпечення якості»** є обов'язковою формою оцінювання результатів навчання студентів. Воно проводиться у терміни, визначені навчальним планом, і охоплює обсяг матеріалу, визначений програмою курсу.

Підсумкове оцінювання проводиться у формі тесту. До семестрового оцінювання допускається студент, який виконав усі необхідні роботи.

Підсумкова оцінка виставляється на основі результатів навчання студента протягом семестру. Оцінка студента складається з балів, накопичених за результатами поточного оцінювання, та заохочувальних балів.

Студенти, які виконали всі необхідні завдання і отримали оцінку 60 балів або вище, отримують оцінку, що відповідає отриманій оцінці, без додаткового тестування.

Для студентів, які виконали всі необхідні завдання, але отримали оцінку нижче 60 балів, а також для тих, хто бажає поліпшити свій бал (результат), викладач проводить підсумкову роботу у формі тесту під час останнього запланованого заняття з дисципліни в навчальному семестрі.

Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності. Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності. До додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності відносять участь здобувачів у роботі наукових конференцій, наукових гуртків здобувачів і проблемних груп, підготовці публікацій, участь у Всеукраїнських олімпіадах і конкурсах та Міжнародних конкурсах тощо понад обсяги завдань, які встановлені відповідною робочою програмою навчальної дисципліни.

За рішенням кафедри здобувачам освіти, які брали участь у науково-дослідній роботі та виконували певні види додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності, можуть присуджуватися заохочувальні (бонусні) бали за визначену освітню компоненту.

Оцінка самостійної роботи

Загальна кількість балів, отриманих студентом за виконання самостійної роботи, є одним із складових академічної успішності з дисципліни. Самостійна робота з кожної теми, відповідно до програми курсу, оцінюється в діапазоні від 0 до 3 балів за допомогою стандартизованих та узагальнених критеріїв оцінювання знань.

Шкала оцінювання виконання самостійної роботи (індивідуальних завдань) критерії оцінювання.

Максимально можлива оцінка самостійної роботи (індивідуальні завдання)	Рівень виконання			
	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
3	3	2	1	0

Форми оцінювання включають: поточне оцінювання практичної роботи; поточне оцінювання засвоєння знань на основі усних відповідей, доповідей, презентацій та інших форм участі під час практичних (семінарських) занять; індивідуальні або групові проекти, що вимагають розвитку практичних навичок і компетентностей (опціональний формат); вирішення ситуаційних завдань; підготовка резюме з самостійно вивчених тем; тестування або письмові іспити; підготовка проектів статей, тез конференцій та інших публікацій; інші форми, що забезпечують всебічне засвоєння навчальної програми та сприяють поступовому розвитку навичок для ефективної самостійної професійної (практичної, наукової та теоретичної) діяльності на високому рівні.

Для оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти впродовж семестру застосовується 100-бальна, національна та шкала ЄКТС оцінювання

Шкала підсумкового оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECT8	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82 – 89	B	добре	
75 – 81	C		
68 – 74	D	задовільно	
60 – 67	E		
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу.

Для успішного засвоєння курсу **«Система забезпечення якості»** здобувач освіти має:

- регулярно відвідувати лекційні та практичні заняття;
- систематично, системно й активно працювати на лекційних і практичних заняттях;
- відпрацьовувати пропущені заняття або незадовільні оцінки, отримані на заняттях;
- виконувати у повному обсязі завдання, які вимагає підготувати викладач, належна їх якість;
- виконувати контрольні та інші самостійні роботи;
- дотримуватися норм академічної поведінки та етики.

Курс **«Система забезпечення якості»** передбачає засвоєння та дотримання принципів етики та академічної доброчесності, зокрема орієнтації на запобігання плагіату у будь-яких його проявах: всі роботи, доповіді, есе, реферати та презентації мають бути оригінальними та авторськими, не переобтяженими цитатами, що мають супроводжуватися посиланнями на першоджерела. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання.

Рекомендовані джерела інформації.

Основна література:

1. Калініченко Л. Л., Пилипенко С. М. Управління якістю : підручник. Київ : КНЕУ, 2021. 412 с.
2. Ілляшенко С. М. Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. Суми : Університетська книга, 2020. 284 с.
3. Окландер М. А., Жарська І. О. Системи управління якістю: теорія та практика : навч. посіб. Одеса : ОНЕУ, 2019. 336 с.
4. Шаповал М. І. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : Знання, 2018. 471 с.
5. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016.

Допоміжна література:

6. Дикань В. Л., Токмакова І. В. Управління якістю в системі конкурентоспроможності підприємств : монографія. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 296 с.

7. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Основи менеджменту якості : навч. посіб. Львів : Львівська політехніка, 2017. 244 с.
8. Фатхутдінов Р. А. Управління якістю : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2016. 448 с.
9. Oakland J. S. Total Quality Management and Operational Excellence. 4th ed. London : Routledge, 2018. 520 p.
10. Evans J. R., Lindsay W. M. Managing for Quality and Performance Excellence. 11th ed. Boston : Cengage Learning, 2020. 768 p.
11. Hoyle D. ISO 9000 Quality Systems Handbook. 7th ed. London : Routledge, 2017. 832 p.
12. Juran J. M., Godfrey A. B. Juran's Quality Handbook. 7th ed. New York : McGraw-Hill, 2016. 912 p.
13. Anttila J., Jussila K. ISO 9001:2015 – A Complete Guide to Quality Management Systems. London : Routledge, 2018. 312 p.
14. Slack N., Brandon-Jones A., Burgess N. Operations Management. 9th ed. London : Pearson Education, 2022. 720 p.

Електронні ресурси:

15. International Organization for Standardization (ISO). URL: https://www.iso.org
16. European Quality Assurance Register (EQAR). URL: https://www.eqar.eu
17. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: http://www.nbuv.gov.ua
18. Державна служба статистики України. URL: https://www.ukrstat.gov.ua
19. Науковий журнал «Економіка та суспільство». URL: http://economyandsociety.in.ua
20. Журнал «Економічний аналіз». URL: https://www.econa.org.ua
21. Scopus Preview. URL: https://www.scopus.com
22. Web of Science. URL: https://www.webofscience.com