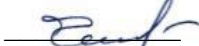


Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Кафедра державного управління і місцевого самоврядування



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
завідувач кафедри

Чикаренко І.А. 

«31» серпня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління на основі моделей якості та ділової досконалості»

Галузь знань усі
Спеціальність усі
Рівень вищої освіти другий (магістерський)
Статус вибіркова, яка спрямована
на розвиток Soft Skills
Загальний обсяг 4 кредити ECTS (120 годин)
Форма підсумкового контролю диференційований залік
Термін викладання 3-тя чверть
Мова викладання українська

Викладачі: д.держ.упр., проф. Маматова Т.В.,
к.т.н., доц. Яворська О.О.

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

Дніпро
НТУ «ДП»
2023

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління на основі моделей якості та ділової досконалості» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх спеціальностей / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. державного управління і місцевого самоврядування. Дніпро : НТУ «ДП», 2023. 17 с.

Розробники:

– Маматова Тетяна Валеріївна, професор, доктор наук з державного управління, професор кафедри державного управління і місцевого самоврядування;

– Яворська Олена Олександрівна, доцент, кандидат технічних наук, професор кафедри охорони праці та цивільної безпеки.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання, сформовані на основі трансформації очікуваних результатів навчання освітньої програми;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки здобувачів вищої освіти до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Погоджено рішенням науково-методичної комісії спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» (протокол № 7 від 30 червня 2023 р.).

ЗМІСТ

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	4
3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ	5
4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ	5
5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ.....	5
5.1 Тематичний план та розподіл обсягу часу за видами навчальних занять	5
5.2 Командне / індивідуальне завдання	7
6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ.....	7
6.1 Шкали	8
6.2 Засоби та процедури	8
6.3 Критерії	9
7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	12
8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ.....	13

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни «Управління на основі моделей якості та ділової досконалості» – формування у здобувачів вищої освіти комплексу спеціальних знань та вмінь у сфері застосування моделей якості та ділової досконалості, зокрема, знання щодо термінології менеджменту якості, методології всеохопного управління на основі якості – TQM, структури основних моделей забезпечення якості та ділової досконалості; навички застосування креативного підходу до розроблення систем управління якості та здійснення самооцінювання на основі моделей ділової досконалості.

2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
Шифр ДРН	Зміст
ДРН – 01	Продемонструвати <i>розуміння</i> термінології менеджменту якості та методології всеохопного управління на основі якості – TQM, тенденцій його розвитку та ролі у забезпеченні конкурентоздатності організацій та територій
ДРН – 02	Продемонструвати <i>знання</i> характерних особливостей стандартизованих моделей систем управління на основі міжнародних стандартів ISO та <i>розуміння</i> внеску від їх упровадження у реалізацію Цілей сталого розвитку ООН
ДРН – 03	Продемонструвати <i>розуміння</i> сутності процесів розроблення та удосконалення системи управління якістю, <i>вміння</i> аналізувати існуючі політики організацій у сфері якості, <i>розробляти</i> пропозиції щодо їх удосконалення, <i>розробляти</i> план внутрішнього аудиту системи якості організації
ДРН – 04	Продемонструвати <i>розуміння</i> сутності моделей ділової/організаційної досконалості та моделей зрілості організації у певній сфері діяльності, <i>усвідомити</i> підходи до оцінювання досконалості та зрілості організації за відповідною моделлю
ДРН – 05	Продемонструвати <i>здатність критично аналізувати</i> змістовне наповнення та <i>оцінювати</i> можливості використання методів реалізації безупинного вдосконалення для конкретної організації
ДРН – 06	Продемонструвати <i>здатність розробляти</i> та <i>обґрунтовувати</i> авторську позицію щодо удосконалення системи управління організації на основі моделей якості та ділової досконалості (<i>проектування</i>)
ДРН – 07	Продемонструвати <i>навички</i> підготовки та проведення публічної презентації концепції проекту удосконалення системи управління на основі моделей якості та ділової досконалості й аргументів на його підтримку (<i>оцінювання</i>) під час обговорення

3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення курсу ґрунтуються на знаннях, отриманих із вивчених дисциплін за попереднім рівнем вищої освіти.

4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Обсяг, години	Розподіл за формами навчання, години			
		Денна / Вечіря		Заочна	
		аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	60	18	42	4	56
практичні	60	18	42	6	54
лабораторні	-	-	-	-	-
семінари	-	-	-	-	-
РАЗОМ	120	36	84	12	110

5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

5.1 Тематичний план та розподіл обсягу часу за видами навчальних занять

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	ЛЕКЦІЇ	60
ДРН – 01	1. Всеохопне управління на основі якості – TQM	10
	1.1. Основні категорії управління на основі якості	
	1.2. Еволюція управління на основі якості	
	1.3. Історія менеджменту якості	
	1.4. Класичні методи менеджменту якості (Шухарт, Демінг, Джуран, Кросбі, Фейгенбаум, Ісікава, Тагуті)	
	1.5. Авторські моделі та школи TQM	
ДРН – 02	2. Стандартизовані моделі систем управління	14
	2.1. Методологія міжнародної стандартизації	
	2.2. Діяльність ISO у сфері реалізації Цілей сталого розвитку ООН	
	2.3. Моделі міжнародних стандартів ISO серії 9000	
	2.4. Допоміжні стандарти ISO серії 10000	

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	2.5. Моделі міжнародних стандартів щодо інших систем управління, що є сумісними з ISO серії 9000: ISO серії 14000 (екологічний менеджмент); ISO 18091 (ISO 9001 в місцевому самоврядуванні); ISO 26000 (соціальна відповідальність); ISO 22301 (менеджмент суспільної безпеки); ISO/IEC 27001 (менеджмент інформаційної безпеки); ISO 20121 (менеджмент сталості заходів); ISO 31000 (менеджмент ризиків); ISO 37001 (системи протидії корупції); ISO серії 37100 (сталий розвиток громад) тощо	
ДРН – 03	3. Розроблення та удосконалення системи управління якістю	16
	3.1. Етапи впровадження системи управління якістю за ISO 9001	
	3.2. Процеси та реалізація процесного підходу в межах системи менеджменту якості	
	3.3. Документування системи управління якістю	
	3.4. Аудит системи управління якістю	
	3.5. Оцінювання відповідності систем управління якості	
ДРН – 04	4. Моделі ділової/організаційної досконалості та моделі зрілості організації у певній сфері діяльності	10
	4.1. Еволюція моделей організаційної досконалості, на базі яких проводяться регіональні, національні та міжнародні конкурси	
	4.2. Моделі організаційної досконалості (EFQM, CAF, Project Excellence Model тощо)	
	4.3. Моделі технологічної, проектної та інших вимірів зрілості організації (Capability Maturity Model for Software Project Management Maturity Model Organizational Project Management Maturity Model Project Excellence Model тощо)	
	4.4. Моделі діагностичного самооцінювання	
	4.5. Багатовімірна призмава модель зрілості організації у певній сфері діяльності	
ДРН – 05	5. Методи реалізації безупинного вдосконалення	10
	5.1. 5S («Система впорядкування»)	
	5.2. ISO 9004:2018 – Настанови щодо досягнення сталого успіху	
	5.3. Lean (ощадливе управління)	
	5.4. Agile (гнучке управління)	
	5.5. Моделі знань у сфері якості для організацій різних сфер діяльності	
	Практичні заняття	60
ДРН – 01	1. Термінологія і принципи управління якістю – Створюємо хмари слів	6

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
ДРН – 02	2. Міжнародні стандарти на системи управління – створюємо спільний документ за матеріалами ISO	8
ДРН – 03	3. Політика у сфері якості – розроблення та перегляд	8
ДРН – 03	4. Рольова гра «Планування та проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю»	8
ДРН – 04	5. Самооцінювання за моделлю ділової досконалості: переваги для організації	8
ДРН – 05	6. Оцінюємо технологічну зрілість організацію	8
ДРН – 06 ДРН – 07	7. Презентація результатів виконання командного / індивідуального завдання «Міні-проект удосконалення системи управління організації на основі моделей якості та ділової досконалості»	8
ДРН – 03 ДРН – 07	8. Підведення підсумків вивчення дисципліни: «Дерево результатів навчання»	6
РАЗОМ		120

6.	10
----	----

5.2 Командне / індивідуальне завдання

Командне / індивідуальне завдання «Міні-проект удосконалення системи управління організації на основі моделей якості та ділової досконалості». Вітається робота в команді (5-7 осіб).

Форма проведення: розроблення, презентація та захист (відповіді на запитання, дискусія) командного / індивідуального завдання перед аудиторією (бажано використовувати MS PowerPoint).

Зміст завдання: на прикладі окремої організації (наприклад, підприємства, де Ви проходили практику або закладу вищої освіти – НТУ «Дніпровська політехніка») розробити концепцію проекту удосконалення системи управління на основі моделей якості та ділової досконалості.

Для представлення результатів виконання завдання необхідно заповнити відповідний шаблон, який розміщено у застосунку Teams MS Office та на дистанційній платформі Moodle.

Під час презентації і захисту результатів виконання індивідуальних завдань у межах практичних занять передбачено процедуру peer-assessment (оцінювання з боку інших здобувачів освіти).

6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Сертифікація досягнень здобувачів вищої освіти здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях

відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти».

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувача вищої освіти за дисципліною.

6.1 Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач вищої освіти отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2 Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності здобувача вищої освіти за вимогами НРК до 7-го кваліфікаційного рівня (для другого (магістерського) рівня вищої освіти) під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Здобувач вищої освіти на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання (розділ 2).

Засоби діагностики, що надаються здобувачам вищої освіти на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

Засоби діагностики та процедури оцінювання

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	поточне тестування	проходження тесту під час лекційного заняття		
практичні	практичні завдання	виконання завдань під час практичних занять	комплексна контрольна робота (ККР)	визначення середньозваженого результату поточних контролів; виконання ККР під час заліку за бажанням здобувача вищої освіти
	командне / індивідуальне завдання	виконання командного/індивідуального завдання під час самостійної роботи; публічна презентація і захист під час практичного заняття		

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання практичних завдань та командного / індивідуального завдання.

Якщо зміст певного виду занять підпорядковано декільком складовим, то інтегральне значення оцінки може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюються викладачем.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі здобувача вищої освіти шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен здобувач вищої освіти під час заліку має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

Інтегральне значення оцінки виконання ККР може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюється кафедрою для кожної складової опису кваліфікаційного рівня НРК.

6.3 Критерії

Реальні результати навчання здобувача вищої освіти ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерію використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де a – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення; m – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для освітньо-наукового рівня вищої освіти (подано нижче).

Загальні критерії досягнення результатів навчання для 7-го кваліфікаційного рівня за НРК (магістр)

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
Знання		
♦ спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері професійної діяльності або галузі знань і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень, критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: – спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; – критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	95-100
	Відповідь містить незначні помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84
	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
Рівень знань незадовільний	<60	
Уміння/навички		
♦ спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної	Відповідь характеризує уміння: – виявляти проблеми; – формулювати гіпотези; – розв'язувати проблеми; – оновлювати знання; – інтегрувати знання; – провадити інноваційну діяльність; – провадити наукову діяльність	95-100

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
діяльності з метою розвитку нових знань та процедур; ♦ здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах; ♦ здатність розв'язувати проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності з не грубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	Рівень умінь/навичок незадовільний	<60
Комунікація		
♦ зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновків та аргументації до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Зрозумілість відповіді (доповіді). <i>Мова:</i> правильна; чиста; ясна; точна; логічна; виразна; лаконічна. <i>Комунікаційна стратегія:</i> – послідовний і несуперечливий розвиток думки; – наявність логічних власних суджень; – доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням; – правильна структура відповіді (доповіді); – правильність відповідей на запитання; – доречна техніка відповідей на запитання; – здатність робити висновки та формулювати пропозиції; – використання іноземних мов у професійній діяльності	95-100
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
	Рівень комунікації незадовільний	<60
<i>Відповідальність і автономія</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ♦ управління робочими або навчальними процесами, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів; □ відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів; □ здатність продовжувати навчання з високим ступенем автономії 	<p>Відмінне володіння компетенціями:</p> <ul style="list-style-type: none"> – використання принципів та методів організації діяльності команди; – ефективний розподіл повноважень в структурі команди; – підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини); – стресовитривалість; – саморегуляція; – трудова активність в екстремальних ситуаціях; – високий рівень особистого ставлення до справи; – володіння всіма видами навчальної діяльності; – належний рівень фундаментальних знань; – належний рівень сформованості загальнонавчальних умінь і навичок 	95-100
	Упевнене володіння компетенціями відповідальності і автономії з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано дві вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано п'ять вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (рівень фрагментарний)	60-64
	Рівень відповідальності і автономії незадовільний	<60

7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Технічні засоби навчання (комп'ютерне та мультимедійне обладнання).
2. Дистанційна платформа Moodle.
3. MS Office (застосунок Teams).

8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Должанський А. М., Очеретна Н. М., Ломов І. М. Системи управління якістю : навч. посіб. Д. : Свідлер А. Л., 2009. 390 с.
2. Інноваційні інструменти забезпечення сталого суспільного розвитку в умовах економіки знань: навч. посіб. у слайдах / Т. В. Маматова, В. М. Молоканова, І. А. Чикаренко. Дніпро : ГРАНІ, 2018. 220 с. URL: https://palsg.nmu.org.ua/ua/literature/2018_Innovative%20instruments_navch_pos.pdf
3. Єгоров А. Б., Нікітенко О. М., Штефан Н. В. Сучасні інструменти управління якістю : інтерактивний електронний підручник. Харків : Харківський національний університет радіоелектроніки, 2019. 289 с. URL: https://mte.nure.ua/pdf/studying/tutorials/Nikitenko_2019.pdf
4. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
5. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник. – 3-тє вид., випр. і доповн. Київ : Знання, 2007. 471 с.

Нормативні документи

1. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 17 трав. 2001 р. № 2407-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>.
2. Про стандартизацію : Закон України від 15 січ. 2015 р. № 124-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>.
3. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 5 черв. 2014 р. № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.
4. ДСТУ 3419–96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення. Надано чинності 1996–12–31. Київ : Держстандарт України, 1997. 19 с.
5. ДСТУ ISO 19011:2012. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011:2012, IDT). На заміну ДСТУ ISO 1911:2003; надано чинності 2013–07–01. Київ : Мінекономрозвитку України, 2013. V, 34 с.
6. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : (ISO 9000:2015, IDT). На заміну ДСТУ ISO 9000:2007 ; надано чинності 2016–07–01. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. V, 45 с.
7. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розробляння документації системи управління якістю : (ISO 10013:2002, IDT). На заміну ДСТУ 3816–98 ; надано чинності 2003–28–11. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – IV, 10 с.
8. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги : (ISO 9001:2015, IDT). На заміну ДСТУ ISO 9001:2009 ; надано чинності 2016–07–01. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. IX, 22 с.
9. Національна стандартизація : ДСТУ 1.0:2003, ДСТУ 1.1:2001, ДСТУ 1.2:2003, ДСТУ 1.5:2003, ДСТУ 1.7:2001, ДСТУ 1.13:2001, ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000 : [збірник]. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. III, 200 с.

10. ISO 10014:2006(en). Quality management -- Guidelines for realizing financial and economic benefits. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10014:ed-1:v1:en>.
11. ISO/DIS 10014 Quality management systems – Managing an organization for quality results – Guidance for realizing financial and economic benefits. URL: <https://www.iso.org/standard/75233.html>.
12. ISO 18091:2019(en) Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001 in local government. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:18091:ed-2:v1:en>.
13. ISO 20121:2012(en). Event sustainability management systems -- Requirements with guidance for use. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:20121:ed-1:v1:en>.
14. ISO 22301:2012 Societal security -- Business continuity management systems --- Requirements. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:22301:ed-1:v2:en>.
15. ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:en>.
16. ISO/IEC 27001:2013(en). Information technology -- Security techniques – Information security management systems – Requirements. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:27001:ed-2:v1:en>.
17. ISO 31000:2018(en) Risk management -- Guidelines. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:en:term:3.5>.
18. ISO 37101:2016 (en) Sustainable development in communities – Management system for sustainable development – Requirements with guidance for use. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37101:ed-1:v1:en>.
19. ISO 37120:2018 (en) Sustainable cities and communities – Indicators for city services and quality of life. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37120:ed-2:v1:en>.
20. Національна доповідь «Цілі сталого розвитку: Україна» / Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 2017. 174 с. URL: http://un.org.ua/images/SDGs_NationalReportUA_Web_1.pdf.
21. Цілі сталого розвитку 2030 / ООН в Україні. URL: <http://www.un.org.ua/ua/tsili-rozvytku-tysiacholittia/tsili-staloho-rozvytku>.

Додаткові

1. Міненко М. А., Піддубний В. А., Альохін Д. І. Ділова досконалість: вимоги і перспективи для України. *Економіка та держава*. № 11/2019 DOI: 10.32702/2306-6806.2019.11.9. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/11_2019/4.pdf.
2. Маматова Т. В., Серьогіна Н. К., Кравцова Т. В. Системи менеджменту соціальної відповідальності на основі стандартів ISO як фактор забезпечення сталого розвитку. *Управління проектами та розвиток виробництва*. 2019. № 2(70). С. 13–23.
3. Маматова Т. В. Управління на основі якості: методологічні засади для органів державного контролю : монографія. Д. : Свідлер А. Л., 2009. 326 с.

4. Маматова Т. Упровадження принципів безупинного вдосконалення за Е. Демінгом і японське повоєнне економічне диво: виклики для України. *Відбудова для розвитку: зарубіжний досвід та українські перспективи : міжнародна колективна монографія* / [редколегія, голова – д.е.н. В.В.Небрат] ; НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогноз. НАН України». Київ, 2023. С. 309-322. URL: <http://ief.org.ua/wp-content/uploads/2023/08/Reconstruction-for-development.pdf>.
5. Олійник Д. І. Технічне регулювання у сфері стандартизації «розумних громад» та «розумних міст»: європейський досвід : аналіт. раписка. Київ : Національний інститут стратегічних досліджень, 2016. URL: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/az-tr--vropeyskiy-dosv-d-dcb7c.pdf>.
6. Цопа В. А., Маматова Т. В., Яворська О. О., Чеберячко С. І., Чеберячко Ю. І., Дерюгін О. В. Формування нової концепції здорового і безпечного робочого місця в Україні. *Проблеми охорони праці в Українію*. 2023. Т. 39. № 1-2. С. 28-37. <https://doi.org/10.36804/nndipbop.39-1-2.2023.28-37>.
7. Bortnik O. Application of ISO 10000 standard series for quality management system improvement in municipalities. *Evropský politický a právní diskurz*. 2020. Vol. 7. Iss. 3. P. 113–119. doi: 10.46340/eppd.2020.7.3.16
8. Bortnik O. V. Implementation of international standards in local government structures as a key to sustainable development. *Аспекти публічного управління*. 2019. Т. 7. № 5. С. 31–43. doi: 10.15421/151927.
9. CAF 2020. Common Assessment Framework. The European model for improving public organisations through self-assessment. URL: <https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2019/11/CAF-2020.pdf>.
10. Contributing to the UN Sustainable Development Goals with ISO standards. ISO, 2018. 23 p. URL: <https://www.iso.org/publication/PUB100429.html>.
11. Developing sustainably : ISO standards to promote sustainable growth. URL: <https://www.iso.org/developing-sustainably.html>.
12. Gasiorowski-Denis E. ISO 18091 standard brings sustainable development to local government / E. Gasiorowski-Denis ; ISO. 2019. URL: <https://www.iso.org/news/ref2378.html>.
13. Jasiulewicz-Kaczmarek M. Sustainable Development and New Revision of ISO Management Standards. 2017. URL: https://www.researchgate.net/publication/316817837_Sustainable_Development_and_New_Revision_of_ISO_Management_Standards.
14. Sustainability, sustainable development and social responsibility. ISO definitions and terminology. ISO. 11 p. URL: http://iso26000.info/wp-content/uploads/2016/03/ISO_Sustainability_brochure.pdf.
15. The EFQM Model / The European Foundation for Quality Management. URL: <https://efqm.org/the-efqm-model/>.
16. Weissinger R. ISO work on sustainability standards -- Launch of the second UNFSS report on Voluntary Sustainability Standards and the Role of the Government. *Workshop organized by the German Development Institute*, Berlin, 20-22 October 2016. URL: <https://www.die->

gdi.de/uploads/tx_veranstaltung/ISO_Work_on_Sustainability_Standards_Rainhard_Weissinger_ISO.pdf .

Інформаційні ресурси

1. International Organization for Standardization (ISO).
URL: <http://www.iso.org>
2. ISO/TC 176 Quality management and quality assurance.
URL: <https://committee.iso.org/home/tc176>
3. ISO27k informational security.
URL: <https://www.iso27001security.com/index.html>
4. Sustainable Development Knowledge Platform.
URL: <https://sustainabledevelopment.un.org/>
5. The European Foundation for Quality Management (EFQM).
URL: <https://efqm.org/>

Навчальне видання

**Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни
«Управління на основі моделей якості та ділової досконалості»
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
всіх спеціальностей**

Розробники:
Маматова Тетяна Валеріївна
Яворська Олена Олександрівна

Підготовлено до виходу в світ
у Національному технічному університеті
«Дніпровська політехніка».
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842
49005, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19