

**ПрАТ «ВНЗ «МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»**



**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА  
дисципліни  
«МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»  
(для магістрів)**

**Київ – 2018**

Підготовлено кандидатом економічних наук, доцентом кафедри економіки та управління підприємством Сомовим Дмитром Олександровичем.

Затверджено на засіданні кафедри економіки та управління підприємством (протокол №4 від 19 березня 2018 р.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового інституту менеджменту, економіки та фінансів (протокол №3 від 19 березня 2018 р.)

Сомов Д.О. Навчальна програма дисципліни «Менеджмент якості». — К.: МАУП, 2018. – 20 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал дисципліни, методичні вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП),  
2018

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Навчальна програма дисципліни «Менеджмент якості» розроблена для студентів, які навчаються за напрямом «Менеджмент і адміністрування» професійного спрямування.

**Мета курсу:** формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Основними **завданнями** дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю.

Після вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
- питання щодо впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю.

Студенти повинні вміти:

- виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
дисципліни  
**«МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»**

№ з/п	Назва змістовного модуля і теми
	<b>Змістовний модуль 1. Досвід і концепція системи управління якістю</b>
1.	Стандартизація термінології в галузі управління якістю
2.	Основні проблеми управління якістю
3.	Міжнародний досвід управління якістю
4.	Вітчизняний досвід управління якістю
5.	Базова концепція загального управління якістю
6.	Системи управління якістю
	<b>Змістовний модуль 2. Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості</b>
7.	Системи якості в стандартах ISO серії 9000
8.	Статистичні методи контролю якості
9.	Сертифікація систем якості підприємства
10.	Облік витрат на якість в умовах TQM
11.	Аудит якості та премії якості

**ЗМІСТ**  
**дисципліни**  
**«МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»**

**Змістовний модуль 1. Досвід і концепція системи управління якістю**

**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 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямоване на виконання вимог до їх якості.

*Література [1-2,4, 6, 7, 10-13 ]*

**Тема 2. Основні проблеми управління якістю**

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

Значення та сутність управління якістю товарів, Якість та розвиток науково-технічного та соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, які спрямовані на якість продукції, залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до Всезагального управління якістю (TQM).

*Література [1-2,4, 14, 17-25 ]*

### **Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю**

Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); всезагальне 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. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

*Література [4, 14-15, 17-25,31, 64 ]*

### **Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю**

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

*Література [ 14-15, 17-25,31, 34, 39, 45 ]*

### **Тема 5. Базова концепція загального управління якістю**

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування – планування з урахуванням моменту пере замовлення (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 всезагального управління якістю в Україні.

*Література [ 17-25,31, 34, 39, 45, 48, 51 ]*

## **Тема 6. Системи управління якістю**

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера – Сітінга, модель Джурана, теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.

*Література [ 3, 6, 17-25,31, 34, 39, 45, 48, 51 ]*

## **Модуль 2. Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості**

### **Тема 7. Системи 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 як першочергова вимога при сертифікації.

*Література [ 3, 17-25,31, 34, 39, 45, 48, 51 ]*

## **Тема 8. Статистичні методи контролю якості**

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації.

Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно – наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.

Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

*Література [ 3, 6-7, 17-25, 45, 48, 51 ]*

## **Тема 9. 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 оцінки систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.

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

*Література [ 17-25, 32, 49, 55, 58, 61 ]*

## **Тема 10. Облік витрат на якість в умовах TQM**

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.



Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність їх структура. Витрати на контроль.

Витрати на невідповідність їх структура. Втрати, причини їх виникнення.

Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.

*Література [ 14, 17-25, 32, 49, 55 ,58]*

### **Тема 11. Аудит якості та премії якості**

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка.

Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.

*Література [ 17-25, 32, 49, 55, 68, 72]*

### **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

Головною метою контрольної роботи є рубіжний контроль професійно-орієнтованих знань з «Менеджмент якості» , набутих під час самостійного опрацювання літератури та нормативно-правових актів. Це має наблизити

теоретичний курс до практичної діяльності, що є особливо важливим для працюючих студентів.

З питань виконання та оформлення контрольної роботи передбачене індивідуальне консультування, яке можна отримати у викладача на кафедрі адміністративного та медичного менеджменту відповідно до графіка консультацій та за телефоном 490-95-25.

**Загальні вимоги.** Контрольну роботу слід виконувати на аркушах паперу А-4 державною мовою. Сторінки необхідно пронумерувати.

**Оцінювання виконання завдання.** Під час перевірки контрольної роботи викладач особливу увагу буде звертати на те, як студент розуміє зміст навчальної дисципліни «Менеджмент якості», його здатність пов'язати категорії і теорії навчальної дисципліни, а також вміння систематизувати матеріал та чітко викладати власні думки. Серед зазначених критеріїв оцінювання найбільш важливим є здатність до практичного застосування знань в конкретних ситуаціях.

Перевіряючи контрольні роботи, викладач звертатиме увагу на такі параметри:

- ґрунтовність відповіді на поставлені питання, яка свідчить про рівень опанування теоретичним матеріалом;
- розуміння категорії навчальної дисципліни, що позначається у власному викладенні матеріалу, а не в переписуванні підручника, а також у доречно дібраних прикладах з діяльності суб'єкта туристичної індустрії;
- вміння коментувати наведені ілюстрації;
- оформлення роботи (структура, заголовки, посилання тощо).

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

Номер варіанта контрольної роботи студент обирає за першою літерою свого прізвища (див. табл.)

Перша літера прізвища студента	№ варіанта контрольної роботи
А,Б,	1
В,Г,	2
Д,Е,Є,	3
Ж,З,І,Ї,Й,	4
К,Л,	5
М,Н,	6
О,П,	7
Р, С,	8
Ф,Х,Ц	9
Ч,Ш,Щ,Ю,Я	10

### **Варіант 1**

1. Етапи визначення якості об'єкту.
2. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000.

### **Варіант 2**

1. Провідні школи менеджменту якості.
2. Системи управління якістю.

### **Варіант 3**

1. Ключові аспекти забезпечення якості згідно стандарту ISO 9000-1.
2. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності.

### **Варіант 4**

1. Аналіз системи якості з боку керівництва.
2. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

### **Варіант 5**

1. Управлінські процедури забезпечення якості.

2. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі.

### **Варіант 6**

1. Формування якості. Петля якості (принцип життєвого циклу).
2. Системи управління якістю.

### **Варіант 7**

1. Поняття "управління якістю" та "система управління якістю".
2. Моделі систем управління якістю.

### **Варіант 8**

1. Виробничі та управлінські процедури забезпечення якості.
2. Механізм управління якістю продукції.

### **Варіант 9**

1. Структура стандартів серії ISO 9000.
2. Принципи та функції системи управління якістю продукції.

### **Варіант 10**

1. Значення стандартизації вимог до якості для суспільства.
2. Система якості в стандартах ISO серії 9000.

## **КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ**

1. Причини широкого впровадження стандартів ISO серії 9000.
2. "Японське диво" - причини та зміст
3. У чому перевага фірм, які випускають високоякісну продукцію?
4. Складові управління підприємством по цілям
5. Спільні функції спеціалізованих видів управлінської діяльності
6. Пріоритети по наміченим цілям спеціалізованих видів управлінської діяльності
7. Провідні школи менеджменту якості
8. Основні відмінності у пріоритетах японської та американської шкіл менеджменту
9. У чому полягає динамічність категорії якості?
10. Етапи визначення якості об'єкту
11. Відмінності між встановленими та передбачуваними потребами
12. Вимоги до якості
13. Якість яких процесів відбивається на якості продукції?
14. Складові частини узагальненої якості результату

15. Проектна якість
16. Виробнича якість
17. Експлуатаційна якість
18. Ключові аспекти забезпечення якості згідно стандарту ISO 9000-1
19. Аспекти поняття управління якістю
20. Загальні аспекти управління якістю
21. Технічні аспекти управління якістю
22. Економічні аспекти управління якістю
23. Управлінські аспекти управління якістю
24. Система якості
25. Призначення системи якості
26. Чинники, які впливають на політику в галузі якості
27. Аналіз системи якості з боку керівництва
28. Зовнішні та внутрішні цілі забезпечення якості, їхні відмінності
29. Виробничі процедури забезпечення якості
30. Управлінські процедури забезпечення якості
31. Складові планування якості
32. Система загального менеджменту та управління якістю Ф. Тейлора, її складові
33. Особливості японської системи менеджменту
34. Спільні особливості чотирьох етапів розвитку загального менеджменту та управління якістю
35. Управління якістю як синтез підходів та методів загального менеджменту та контролю якості
36. Основні етапи розвитку методів управління якістю
37. Визначення поняття "стандарт", класифікація стандартів у відповідності з рівнями стандартизації
38. Національні та галузеві стандарти
39. Міжнародні та регіональні стандарти
40. Стандарти обов'язкового та добровільного використання
41. Якість, вимоги до якості.
42. Види та характеристики потреб.
43. Принцип відбивання якості.
44. Формування якості. Петля якості (принцип життєвого циклу).
45. Поняття "управління якістю" та "система управління якістю".
46. Цілі та політика в галузі якості.
47. Забезпечення якості.
48. Поняття продукції та аспекти якості продукції.
49. Поняття процесу та аспекти якості процесу.

50. Виробничі та управлінські процедури забезпечення якості.
51. Трансформація категорії якості від перевірки виробленого товару до системи загального управління якістю (етапи розвитку).
52. Розвиток менеджменту якості та загального менеджменту.
53. Рівні стандартизації та види стандартів.
54. ISO - Міжнародна організація по стандартизації
55. ІЕС - Міжнародна електротехнічна комісія.
56. Європейські організації по стандартизації.
57. Цілі міжнародної стандартизації вимог до якості.
58. Цілі європейської стандартизації вимог до якості.
59. Значення стандартизації вимог до якості для споживачів.
60. Значення стандартизації вимог до якості для виробників.
61. Значення стандартизації вимог до якості для суспільства.
62. Структура стандартів серії ISO 9000.
63. Три моделі забезпечення якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003).
64. Вимоги стандарту ISO 9001 до організаційних та управлінських процесів.
65. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів та методів управління продукцією.
66. Вимоги стандарту ISO 9001 до процедур, методів та приладів контролю продукції та процесів.
67. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів петлі якості (формування якості на етапах життєвого циклу продукції).
68. Походження схеми побудови системи якості відбувається.
69. Структура документації системи якості.
70. 14 принципів Демінга
71. Коло Демінга.
72. Трилогія Джурана
73. Технічне проектування якості (метод Тагучі)
74. Відмінність підходів нових та класичних методів менеджменту якості.
75. Метод "Точно у строк" (Канбан).
76. Характерні признаки японського управління.
77. Загальнофірмена система управління якістю
78. Гуртки якості.
79. Види конкурсів та премій за якість.
80. Критерії європейської премії за якість.
81. Порівняння критеріїв європейської премії за якість та вимог стандартів ISO серії 9000.

82. Особливості концепції TQM.
83. Цикл управління згідно з концепцією TQM
84. Система основних вимог TQM.
85. Чотири стратегії у концепції TQM.
86. Управління економікою якості.
87. Витрати на якість.
88. Вартість низької якості.
89. Витрати на процеси.
90. Види та рівні сертифікації систем якості.
91. Цілі сертифікації системи якості.
92. Органи по сертифікації систем якості.
93. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
94. Недержавна система сертифікації (на прикладі представництва TUV CERT).
95. Схема сертифікації системи якості.
96. Зовнішній та внутрішній аудит якості.
97. Аудит якості системи.
98. Аудит якості продукції/послуг.
99. Аудит якості процесу/методу.
100. Стандарти ISO серії 10011.

## Література:

### Основна:

1. Борисевич Є.Г. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: навч. посіб. / [Борисевич Є.Г., Буряк В.Г., Стрельчук Є.М., Станкевич І.В.]. – Одеса. ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010 – 271 с.
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПМКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання [Текст]: (ГОСТ 7.1–2003, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. – Чинний з 2007–07–01. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – III, III, 47 с.; 29 см. – (Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи) (Національний стандарт України).
3. Вакуленко Алла Вікторівна. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". - К.: КНЕУ, 2010. - 551 с.
4. Завгородній Євген Євгенійович. Основи стандартизації та управління якістю [Текст]: курс лекцій для студ. ден. та заоч. форм навчання спец. "Професійне навчання" / Завгородній Є. Є., Снітко Є. О.; ДЗ "Луган. нац. ун-т ім. Т. Шевченка". - Луганськ: ЛНУ ім. Т. Шевченка, 2010. - 243 с
5. Зінченко Олена Антонівна. Основи управління якістю прибутку підприємства [Текст]: монографія / О. А. Зінченко. - Кривий Ріг : Видавничий дім, 2011. - 291 с.
6. Куйбіда Микола Степанович. Удосконалення управління якістю на підприємствах та організаціях [Текст] : [монографія] / М. С. Куйбіда. - Рівне : ПП ДМ, 2011. - 160 с.
7. Мазур И.И. Управление качеством: [учеб. пособ. для студ. вузов, обучающихся по специальности «Управление качеством», 7-е изд., стер.] / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Изд-во «Омега-Л», 2010. – 400 с.: ил., табл. – (Высшая школа менеджмента).
8. Мережко Ніна Василівна. Управління якістю [Текст]: підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. - 215 с.
9. Організація стандартизації, метрології та управління якістю. Кредитно-модульна система організації навчального процесу [Текст]: метод. вказівки і завдання до практик занять та самост. роботи для студ. напряму підготов. 6.030601 "Менеджмент" ОКР "бакалавр" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Шестопад Г. С., Мартинюк М. М., Микитин О. З.]. - Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. - 39 с.
10. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х.: ХТЕІ, 2015 –222 с.



11. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай [та ін.]; за наук. ред. В. Б. Захожая; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - К. : Вид. дім "Персонал", 2011. - 936 с.

#### **Додаткова:**

12. Момот Олександр Іванович. Механізм формування системи управління якістю у вищих навчальних закладах [Текст]: монографія / О. І. Момот, О. В. Мирошніченко ; Держ. вищ. навч. закл. "Донец. нац. техн. ун-т". - Донецьк : Ноулідж, Донец. від-ня, 2011. - 215 с.

13. Перегудова Валентина Іванівна. Основи стандартизації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. пед. навч. закл. пряму підготов. "Технологічна освіта" / Валентина Перегудова ; Бердян. держ. пед. ун-т. - Бердянськ : БДПУ, 2012.

14. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика [Текст]: монографія / [Т. І. Ткаченко та ін.] ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. - 727 с.

15. Циба Тетяна Євгенівна. Економічні аспекти управління якістю [Текст]: навч. посіб. / Т. Є. Циба, І. М. Труніна, М. І. Сокур. - Кременчук : Щербатих О. В., 2010. - 177, [4] с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 172-177

16. Швець Юрій Юрійович. Регуляторна політика держави в управлінні якістю та конкурентоспроможністю послуг [Текст]: [монографія] / Швець Юрій Юрійович. - Сімф.: ДІАЙПІ, 2013. - 108 с.

17. Шубін Олександр Олександрович. Формування інтегрованої системи управління якістю продукції малих підприємств [Текст]: монографія / О. О. Шубін, Д. В. Махносов; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. - Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. - 203 с.

18. Шуляр Роман Віталійович. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. для студ. спец. 8000014 "Управління інноваційною діяльністю" / Р. В. Шуляр, Н. В. Шуляр; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - 2-е вид. - Л.: Вид-во Львів. політехніки, 2011.

#### **Нормативні документи і матеріали:**

19. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).

20. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.

21. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.

22. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III.

23. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19 бер. 1997р. № 244.

24. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93 .

#### **Наукові статті, навчальні посібники та підручники:**

25. Аكوпова В. Г. Аналіз процесу управління якістю продукції на підприємствах і в організаціях [Електронний ресурс] / В. Г. Аكوпова, О. В. Мирошниченко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2012. - Вип. 2. - С. 9-12. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed\\_2012\\_2\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2012_2_3)

26. Гутаревич С. Ю. Нові підходи до здійснення аудитів систем управління якістю та їх застосування в органі з сертифікації [Електронний ресурс] / С. Ю. Гутаревич, М. Ю. Безродний // Автошляховик України. - 2012. - № 5. - С. 12-15. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/au\\_2012\\_5\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/au_2012_5_5)

27. Кас'яненко Д. В. Побудова моделі інтеграції системи управління якістю та збалансованої системи показників [Електронний ресурс] / Д. В. Кас'яненко // Право та державне управління. - 2013. - № 2. - С. 140-147. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ptdu\\_2013\\_2\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ptdu_2013_2_28)

28. Краснікова О. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс] / О. С. Краснікова // Управління розвитком. - 2013. - № 12. - С. 82-84. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz\\_2013\\_12\\_37](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2013_12_37)

29. Кудлай В. О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві [Електронний ресурс] / В. О. Кудлай // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. - 2011. - № 1. - С. 27-35. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\\_2011\\_1\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2011_1_5)

30. Кучерук Г. Ю. Управління якістю: Методичні вказівки щодо проведення практичних занять та самостійного опрацювання матеріалу дисципліни для студентів спеціальності 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» / Кучерук Г.Ю. – К.: ДЕДУТ, 2014.– 51 с.

31. Мазур Т.Г. Менеджмент якості харчових продуктів: Навчально-методичний посібник для практичних занять та самостійної роботи за кредитно-модульною системою навчання студентів екологічного факультету / Т.Г. Мазур, Т.М. Димань, Л.П. Загоруй, Н.М. Богатко, С.А. Яценко – Біла Церква, 2014. – 93 с.

32. Маркіна Ірина Анатоліївна. Управління якістю продукції промислових підприємств [Текст] : монографія / Маркіна Ірина Анатоліївна, Бурдельна Ганна Олександрівна ; ВНЗ Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі", Каф. менедж. орг. та зовнішньоекон. діяльн. - Полтава; Кіровоград: Александрова М. В., 2011. - 204 с.

33. Рибалко-Рак Л. А. Причинно-наслідкова модель формування системи управління якістю на основі діаграми К. Ісікави [Електронний ресурс] / Л. А. Рибалко-Рак, В. А. Панченко // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. - 2013. - Вип. 23. - С. 110-115. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu\\_e\\_2013\\_23\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu_e_2013_23_16)

34. Савіцький А. В. Стандартизація і сертифікація як важливий інструмент управління якістю продукції підприємства [Електронний ресурс] / А. В. Савіцький // Економічний простір. - 2013. - № 71. - С. 239-247. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/escpros\\_2013\\_71\\_27](http://nbuv.gov.ua/UJRN/escpros_2013_71_27)

35. Савуляк Віктор Валерійович. Управління якістю продукції. Самостійна та індивідуальна робота студентів [Текст] : практикум / В. В. Савуляк ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2012. - 70 с.

36. Савуляк, Віктор Валерійович. Управління якістю продукції [Текст] : навч. посіб. / В. В. Савуляк ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2012. - 90 с

37. Системи управління якістю. Вимоги: (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009–09–01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с. – (Національний стандарт України).

38. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [На заміну ДСТУ ISO 9000:2001; чинний від 2008–01–01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 34 с. – (Національний стандарт України).

39. Система управління якістю адміністративних послуг [Текст] : навч. посіб. / Держ. закл. "Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка" ; [упоряд. Є. М. Хриков]. - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2012. - 207 с.

40. Строкович Г. В. Особливості функціонування інституту управління якістю [Електронний ресурс] / Г. В. Строкович // Вчені записки Харківського гуманітарного університету "Народна українська академія". - 2012. - Т. 18, кн. 2. - С. 153. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VzKhgu\\_2012\\_18\\_2\\_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VzKhgu_2012_18_2_24)

41. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) [Текст] / [С. В. Бізюкін та ін.]. - Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. - 167 с.

42. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях [Текст] : [навч. посіб.] / [М. П. Головка та ін.] ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Х. : ХДУХТ, 2011. - 212 с.

43. Тріщ Г. М. Система залежностей для оцінювання процесів систем управління якістю підприємств [Електронний ресурс] / Г. М. Тріщ // Восточно-Европейский журнал передовых технологий. - 2013. - № 4(3). - С. 60-63. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vejpte\\_2013\\_4-3\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vejpte_2013_4-3_16)