

Київський університет імені Бориса Грінченка
Факультет економіки та управління
Кафедра управління



«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Проректор з науково-методичної та
навчальної роботи


О.Б. Жильцов
2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

для студентів

спеціальності

073 Менеджмент

освітнього рівня

другий (магістерський)

освітньо-професійної програми

073.00.02 Менеджмент організацій та
адміністрування

Київ – 2022

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
Ідентифікаційний код 02136554
Начальник відділу
моніторингу якості освіти
Програма № 0536/22


(підпис) (прізвище, ініціали)
« » 20 р.

Розробник:

Акіліна Олена Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри управління Факультету економіки та управління Київського університету імені Бориса Грінченка

Викладач:

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри управління
Протокол від 01.09. 2022 р. №11

Завідувач кафедри  Алла МИХАЦЬКА
(підпис)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми “Менеджмент організації та адміністрування”

10.08. 2022 р.

Керівник освітньої програми  Світлана КОЖЕМ'ЯКІНА
(підпис)

Робочу програму перевірено

___ . ___ . 20__ р.

Заступник декана  Оксана КАЗАК
(підпис)

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «___» ___ 20__ р., протокол № ___

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «___» ___ 20__ р., протокол № ___

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «___» ___ 20__ р., протокол № ___

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «___» ___ 20__ р., протокол № ___

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни	обов'язкова	
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	
Загальний обсяг кредитів / годин	4/120	
Курс	5	5
Семестр	10	2
Кількість змістових модулів з розподілом:	4	
Обсяг кредитів	4	4
Обсяг годин, в тому числі:	120	120
Аудиторні	32	16
Модульний контроль	8	-
Семестровий контроль	-	-
Самостійна робота	80	104
Форма семестрового контролю	залік	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів вмінь і навичок з питань управління якістю.

Завданнями дисципліни є оволодіння такими компетентностями:

I. Загальнопредметні компетентності:

ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;

ЗК2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

II. Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;

СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

3. Результати навчання за дисципліною

РН2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

РН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;

РН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;

РН12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом)

4. Структура навчальної дисципліни

4.1. для денної форми навчання

Назви змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Практичні	Семинарські	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль 1. Основи управління якістю							
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	12	2	2	-	-	-	8
Тема 2. Базова концепція загального управління якістю	14	2	2	-	-	-	10
Модульний контроль	2						
Разом	28	4	4	-	-	-	18
Змістовий модуль 2. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції							
Тема 3. Моделі систем управління якістю	15	2	2	-	-	-	11
Тема 4. Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	15	2	2	-	-	-	11
Модульний контроль	2						
Разом	32	4	4	-	-	-	22
Змістовий модуль 3. Досвід у сфері управління якістю							
Тема 5. Вітчизняний досвід управління якістю	13	2	2	-	-	-	9
Тема 6. Міжнародний досвід управління якістю	13	2	2	-	-	-	9
Модульний контроль	2						
Разом	28	4	4	-	-	-	18
Змістовий модуль 4. Основна проблематика управління якістю на підприємстві							
Тема 7. Товарна політика, стандартизація та якість продукції	15	2	2	-	-	-	11
Тема 8. Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві	15	2	2	-	-	-	11
Модульний контроль	2						
Разом	32	4	4	-	-	-	22
Усього годин	120	16	16	-	-	-	80

4.2. для заочної форми навчання

Назви змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Практичні	Семінарські	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль 1. Основи управління якістю							
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	15	1	1	-	-	-	13
Тема 2. Базова концепція загального управління якістю	15	1	1	-	-	-	13
Разом	30	2	2	-	-	-	26
Змістовий модуль 2. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції							
Тема 3. Моделі систем управління якістю	15	1	1	-	-	-	13
Тема 4. Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	15	1	1	-	-	-	13
Разом	30	2	2	-	-	-	26
Змістовий модуль 3. Досвід у сфері управління якістю							
Тема 5. Вітчизняний досвід управління якістю	15	1	1	-	-	-	13
Тема 6. Міжнародний досвід управління якістю	15	1	1	-	-	-	13
Разом	30	2	2	-	-	-	26
Змістовий модуль 4. Основна проблематика управління якістю на підприємстві							
Тема 7. Товарна політика, стандартизація та якість продукції	15	1	1	-	-	-	13
Тема 8. Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві	15	1	1	-	-	-	13
Разом	30	2	2	-	-	-	26
Усього годин	120	8	8	-	-	-	104

5. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Основи 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. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. 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 з урахуванням моменту презамовлення (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.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції

Тема 3. Моделі систем управління якістю

Системний підхід в управлінні якістю продукції. Концепції та моделі систем управління якістю. Концепція Демінга та модель управління якістю PDCA. Концепція Джурана та його модель - «Спираль якості». Концепція та модель управління якістю Фейгенбаума, визначення категорій витрат на якість. Роботи Ф. Кросбі з менеджменту якості.

Тема 4. Системи управління якістю 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. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3.

Досвід у сфері управління якістю

Тема 5. 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.

Тема 6. Міжнародний досвід управління якістю

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

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4.

Основна проблематика управління якістю на підприємстві

Тема 7. Товарна політика, стандартизація та якість продукції

Стандартизація, товарна політика та конкурентоспроможність. Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Система показників якості продукції. Методи оцінювання якості продукції.

Тема 8. Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві

Принципи та функції системи управління якістю продукції. Розробка місії, бачення та цілей в області якості на підприємстві.

Поняття організаційно-економічного механізму управління якістю на підприємстві та його зовнішнє середовище. Організаційна складова механізму управління якістю. Підсистеми економічної складової механізму.

6. Контроль навчальних досягнень

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

6.1.1. денної форми навчання

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування практичних занять	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Робота на практичному занятті	10	2	20	2	20	2	20	2	20
Виконання завдань для самостійної роботи	5	2	10	2	10	2	10	2	10
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Разом		-	57	-	57	-	57	-	57
Максимальна кількість балів: 228									
Розрахунок коефіцієнта: 2.28									

6.1.2. заочної форми навчання

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування практичних занять	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Робота на практичному занятті	10	1	10	1	10	1	10	1	10
Виконання завдань для самостійної (контрольної) роботи	5	2	10	2	10	2	10	2	10
Разом		-	21	-	21	-	21	-	21
Максимальна кількість балів: 84									
Розрахунок коефіцієнта: 0,84									

Критерії оцінювання завдань на практичних заняттях:
100% від зазначеного балу – відмінний рівень виконання з можливими незначними недоліками
80-90% від зазначеного балу - достатньо високий рівень виконання без суттєвих (грубих) помилок
70-80% від зазначеного балу – в цілому добрий рівень виконання з незначною кількістю помилок
60-70% – посередній рівень знань виконання із значною кількістю недоліків
50-60% – мінімально можливий допустимий рівень виконання

6.2. Завдання для самостійної (контрольної) роботи та критерії її оцінювання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денна/заочна	Бали
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Основи управління якістю			
1	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	8/13	5
2	Базова концепція загального управління якістю	10/13	5
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції			
3	Моделі систем управління якістю	11/13	5
4	Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	11/13	5
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3 Досвід у сфері управління якістю			
5	Вітчизняний досвід управління якістю	9/13	5
6	Міжнародний досвід управління якістю	9/13	5
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. Основна проблематика управління якістю на підприємстві			
7	Товарна політика, стандартизація та якість продукції	11/13	5
8	Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві	11/13	5
Разом:		80/104	40

Критерії оцінювання: 5 балів

5 балів – відмінний рівень виконання з можливими незначними недоліками
4 бали – в цілому добрий рівень виконання з незначною кількістю помилок
3 бали – посередній рівень знань виконання із значною кількістю недоліків
2 бали – мінімально можливий допустимий рівень виконання

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Модульний контроль є складовою поточного контролю і здійснюється в формі виконання студентом модульного контрольного завдання (контрольної роботи) згідно затвердженого графіку. Кількість модулів – 4. Максимальний бал модульного контролю складає 25.

Об'єктом оцінювання знань студентів є програмний матеріал дисципліни, засвоєння якого, відповідно, перевіряється під час модульного контролю. Об'єктами змістового модульного контролю знань студентів є: знання, уміння та навички студентів, виконання модульних контрольних завдань. При виконанні модульних (контрольних) завдань оцінці підлягають теоретичні знання та практичні навички, яких набули студенти після опанування певного модуля.

Модульний контроль може проводитися в письмовій формі та передбачати відповіді на теоретичні запитання та розв'язок ситуаційних завдань.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Кількість балів	Критерії оцінювання
25	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно й аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи обов'язкову та додаткову літературу; стилістично грамотно викладає матеріал.
24-20	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Проте виклад окремих питань недостатньо змістовний та аргументований, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
19-15	Загалом володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури. Допускає окремі суттєві неточності та помилки.
14-10	Володіє навчальним матеріалом не в повному обсязі, викладає його фрагментарно, без обґрунтування, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускає суттєві неточності.
9-5	Частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
4-0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Також модульний контроль може проводитись у формі тестів, у ЕНК до цієї дисципліни. Передбачено тести 3-рівнів складності. Відповідно правильні відповіді на тести оцінюються в 1 бал, 2 бали та 4 бали (з автоматичним перерахунком в системі Moodle у 25-бальну систему)

Для заочної форми навчання модульний контроль не передбачений навчальним планом.

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання

Семестровий контроль з дисципліни проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни.

Семестровий залік не передбачає обов'язкової присутності студента на заліковому заході. Критерії та показники оцінювання результатів семестрового контролю наведені в таблиці.

6.5. Шкала відповідності оцінок

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	90 – 100 балів	Відмінно – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу з можливими незначними недоліками
B	82-89 балів	Дуже добре – достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок
C	75-81 балів	Добре – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69-74 балів	Задовільно – посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68 балів	Достатньо – мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
F, FX	1-59 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним проходженням – досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного проходження

7. Навчально-методична карта дисципліни «Управління якістю»

7.1. для денної форми навчання

Разом: 120 год., лекції – 16 год., практичні заняття – 16 год, самостійна робота – 80 год., модульний контроль – 8 год., семестровий контроль – залік

Тиждень	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Модулі	Змістовий модуль 1 Основи управління якістю		Змістовий модуль 2 Системний підхід до проблеми управління якістю продукції			Змістовий модуль 3 Досвід у сфері управління якістю		Змістовий модуль 4 Основна проблематика управління якістю на підприємстві		
Кількість балів за модуль	57 балів		57 балів			57 балів		57 балів		
Лекції	1	2	3	4	5	6	7	8		
Теми лекцій	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	Базова концепція загального управління якістю	Моделі систем управління якістю	Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	Вітчизняний досвід управління якістю	Міжнародний досвід управління якістю	Товарна політика, стандартизація та якість продукції	Товарна політика, стандартизація та якість продукції		
Теми семінарських занять	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	Базова концепція загального управління якістю	Моделі систем управління якістю	Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	Вітчизняний досвід управління якістю	Міжнародний досвід управління якістю	Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві	Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві		
Самостійна робота	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 (25 балів)		Модульна контрольна робота 2 (25 балів)			Модульна контрольна робота 3 (25 балів)		Модульна контрольна робота 4 (25 балів)		
Загалом	228 балів									
	Коефіцієнт приведення навчального рейтингу студентів у 100-бальну шкалу – 2.28									

7.2. для заочної форми навчання

Разом: 120 год., лекції – 8 год., практичні заняття – 8 год., самостійна робота – 104 год., семестровий контроль – залік

Тиждень	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Модулі	Змістовий модуль 1 Основи управління якістю			Змістовий модуль 2 Системний підхід до проблеми управління якістю продукції			Змістовий модуль 3 Досвід у сфері управління якістю		Змістовий модуль 4 Основна проблематика управління якістю на підприємстві	
Кількість балів за модуль	21 бал			21 бал			21 бал		21 бал	
Лекції	1	2	3	4	5	6	7	8		
Теми лекцій	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	Базова концепція загального управління якістю	Моделі систем управління якістю	Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	Вітчизняний досвід управління якістю	Міжнародний досвід управління якістю	Товарна політика, стандартизація та якість продукції	Товарна політика, стандартизація та якість продукції		
Теми семінарських занять	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	Базова концепція загального управління якістю	Моделі систем управління якістю	Системи управління якістю в стандартах ISO серії 9000	Вітчизняний досвід управління якістю	Міжнародний досвід управління якістю	Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві	Організаційно-економічний механізм управління якістю на підприємстві		
Самостійна (контрольна) робота	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів
Загалом	84 бали									
	Коефіцієнт приведення навчального рейтингу студентів у 100-бальну шкалу – 0.84									

8. Рекомендована література основна

основна

1. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315-VII. Редакція від 02.12.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
2. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. ДСТУ КО 9000:2015. (ISO 9000:2015, IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с. (Національний стандарт України). URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
3. Системи управління якістю. Вимоги. (ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22 с. (Національний стандарт України). URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>
4. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
5. Бондарев О. М. Концепція «ІНЖИНІРИНГ ЯКОСТІ» за методом тягучі. 2020. URL: <http://dSPACE.khntusg.com.ua/bitstream/123456789/14146/1/89.pdf>
6. Завгородня Є.Є. Статистичні методи контролю якості: навчальний посібник для студентів спеціальності 073 «Менеджмент», 015 «Професійна освіта (економіка)». Старобільськ: Альма-матер, 2017. 74 с.
7. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
8. Кульніч В. В. Комплексна система управління якістю А. Фейгенбаума. 2020. URL: <http://dSPACE.khntusg.com.ua/bitstream/123456789/14147/1/90.pdf>
9. Сич Т.В. Управління якістю соціальних послуг: навч. посібник. Х: ООО „Цифра принт”, 2016. 252 с.
10. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2020. Вип. 1 (22). С. 66-78.
11. Хребтюк Я. В., Знова М. М., Галич І. В. Аналіз підходів до оцінки результативності системи менеджменту якості. 2020. URL: <http://dSPACE.khntusg.com.ua/bitstream/123456789/14441/1/163.pdf>

доаткова

12. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Х.: ХТЕІ, 2015. 222 с.

13. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник. Х.: ФОП Александрова К. М., 2015. 214 с.

14. В.М. Мішин. Управління якістю: Підручник для студентів вузів, що навчаються за спеціальністю «Менеджмент організації» - 2-е вид. перераб. і доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 463 с.

15. Савуляк В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2012. 91 с.

16. Шаповал М.І. Менеджмент якості: навчальний посіб. К.: 2007. 471с.

17. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю : Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 340 с.

Інформаційні ресурси

1. <http://www.bureauveritas.com.ua/home/clients/case-studies>
2. <http://blog.management.com.ua/>