

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»
(ДЛЯ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 073 «МЕНЕДЖМЕНТ»)**

Автор: к.е.н., ст.викладач Осипенко К.В.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту протокол № 1 від «28» серпня 2020 р.

МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту



ЗАТВЕРДЖУЮ
В.О. завідувача кафедри менеджменту
Балабань А.В.
28 серпня 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОДП 1.2.5 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій та адміністрування»

спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітній ступінь Магістр

факультет економіко-правовий

Робоча програма «Управління якістю»
(назва навчальної дисципліни)


для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр»

Розробник: Осипенко К.В., к.е.н., ст. викладач
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від «28» серпня 2019 року № 1

В.о. завідувача кафедри менеджменту

 (А.В. Балабаниць)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		очна (денна) Форма здобуття вищої освіти	заочна Форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»	Нормативна	
Модулів – 2	ОПП: «Менеджмент» Спеціальність: 073 «Менеджмент» Спеціалізація: «Менеджмент організацій та адміністрування»	Рік підготовки:	
Змістових модулів - 1		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання <u>реферативне дослідження.</u>		Семестр	
Загальна кількість годин - 150		1-й	1-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,5	ОС: Магістр	24 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		26 год.	10 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		98 год.	128 год.
		Індивідуальні завдання	
		2	2
Вид контролю			
<i>екзамен</i>			

Примітка:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної індивідуальної роботи становить (%):

для денної форми навчання - 50 год. / 100 год.

для заочної форми навчання – 20 год. / 130 год.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення курсу: формування необхідної сукупності теоретичних та практичних знань з управління якістю продукції (послуг) на локальному, регіональному та міжнародному рівні.

Завдання курсу: вивчення основних питань теорії якості; формування необхідної сукупності знань щодо доцільності системи управління якістю; формування у студентів навичок оцінювання рівня якості продукції (послуг), підтвердження відповідності продукції (послуг) і систем якості; визначення принципів міжнародного співробітництва України в галузі метрології, стандартизації, сертифікації та управління якістю.

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Навчальна дисципліна «Управління якістю» спрямована на опанування наступних компетентностей:

Загальні компетентності:

- Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;
- Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;
- Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;
- Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;
- Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію;

Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 073 «Менеджмент» (ОПП «Менеджмент організацій та адміністрування») у Маріупольському державному університеті:

- Проектувати ефективні системи управління організаціями;

- Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;
- Забезпечувати ефективне управління якістю адміністративних та операційних процесів, з огляду на існуючі системи стандартів та нормативів, а також використовувати та розробляти стандарти діяльності та внутрішні нормативні документи організації для забезпечення взаємоузгодженого функціонування органів управління організацією.

Передумови для вивчення дисципліни. Дисципліна «Управління якістю» вивчається після вивчення дисциплін.

Результати навчання. Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні:

Знати:

- сутність управління якістю продукції і послуг;
- значення управління якістю як нормативно-правової основи у підвищенні якості та конкурентоспроможності продукції;
- особливості розвитку управління якістю в Україні та міжнародних системах;
- основні методи стандартизації та системи показників якості продукції та послуг;
- методологію визначення ефективності робіт зі стандартизації управління якістю.

Вміти:

- застосовувати нормативно-правове забезпечення;
- володіти методологією аналізу та планування, пов'язаних з управлінням якістю продукції чи послуг будь-якого виду та сфери застосування

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.

ОСНОВНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду. Народногосподарське значення якості товарів народного споживання. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції. Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращання діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і

адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств. Об'єкти, ресурси та методи керівництва. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори, що впливають на якість товарів. Розвиток систем управління якістю: система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу» (КАНАРСП); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексна система управління якістю продукції та ефективного використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Досягнення та недоліки цих систем якості.

Тема 5. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)

Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малькола Болдріджа. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості

Розвиток підходів до роботи з якості. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості. Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості. Методи стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо. Поняття і сутність контролю якості товарів. Технічний контроль якості товарів. Класифікація та види технічного контролю. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів. Удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю. Вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу. Організація контролю якості. Система контролю якості як функція управління. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						Заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1													
Змістовний модуль 1. Основні аспекти проблеми управління якістю													
Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі	20	4	6			15		2	2		1	20	
Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю	25	4	6			15		2	2			20	
Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства	20	3	3			13		1	1			18	
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю	20	3	3			15		1	1			20	
Тема 5. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.	20	3	3			15		1	1		1	20	
Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)	20	3	3			10		1	1			15	
Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості	25	4	2			15		2	2			15	
Усього годин	150	24	26			98		10	10		2	128	
Модуль 2													
ІНДЗ					2						2		
Усього годин	150	24	26		2	98		10	10		2	128	

5. Теми семінарських занять :

-

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Проблеми якості на сучасному етапі	6

2.	Основні поняття та категорії управління якістю	6
3.	Управління якістю товарів на рівні підприємства	3
4.	Вітчизняний досвід управління якістю	3
5.	Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.	3
6.	Тотальне управління якістю (TQM)	3
7.	Загальні підходи та методи роботи з якості	2
	Разом	26

7. Темы лабораторних занять

-

8. Самостійна робота (100 годин) - реферативне дослідження

Темы реферативного дослідження

1. Мета і принципи державної політики національної системи стандартизації України.
2. Суб'єкти національної стандартизації, основні їх функції.
3. Основні положення Закону України «Про стандартизацію».
4. Основні положення Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності».
5. Основні положення Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів».
6. Основні положення Закону України «Про захист прав споживачів».
7. Коротка характеристика законів України, якими регулюється якість і безпека продукції в Україні.
8. Порядок здійснення державного нагляду і контролю за додержанням вимог стандартів, норм і правил.
9. Характеристика міжнародних організацій, які займаються стандартизацією.
10. Характеристика регіональних організацій, які займаються стандартизацією.
11. Характеристика основоположних стандартів національної системи стандартизації.
12. Види та категорії НД у національній системі стандартизації, об'єкти стандартизації.
14. Мета і принципи державної політики національної системи підтвердження відповідності.
15. Принципи підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері.
16. Порядок проведення сертифікації у законодавчо нерегульованій сфері.

17. Процедура визнання сертифіката відповідності на імпорتنу продукцію.
18. Порядок оформлення документації на експортну партію зерна.
19. Схеми сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО.
20. Порядок застосування знаків відповідності в системі УкрСЕПРО.
21. Споживча політика та захист прав споживачів в Україні.
22. Якість як філософська категорія.
23. Системний підхід до управління якістю продукції.
24. Бізнес-процеси і управління якістю.
25. Поліпшення якості – найважливіший фактор конкурентоздатності.
26. Методи поліпшення якості (п'ять S, п'ять «чому», пока-йока, сім видів втрат, раціональне планування).
27. Менеджмент якості.
28. Класичні методи менеджменту якості.
29. Гуру менеджменту якості.
30. Еволюція системного менеджменту якості.
31. Менеджмент знань при управлінні якістю.

9. Індивідуальні завдання

-

10. Методи навчання

Навчальні лекції, семінарські заняття, лабораторні, практичні заняття, робота з першоджерелами (аналіз інформаційних джерел, літератури), робота з базами даних бібліотек, мережі Інтернет, виконання студентами індивідуальних завдань і самостійної роботи, написання контрольної роботи.

11. Критерії оцінювання

Оцінювання рівня опанування здобувачами вищої освіти матеріалу навчальної дисципліни проводиться шляхом поточного та підсумкового (семестрового) контролю.

Поточний контроль здійснюється у процесі вивчення дисципліни з метою виявлення ступеню розуміння студентом засвоєного навчального матеріалу та вміння застосовувати його у практичній роботі. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять (35 балів), а також за результатами виконання студентом індивідуальних завдань, а саме: виконання індивідуального практичного завдання (15 балів).

Загальні критерії оцінювання результатів поточного контролю з дисципліни:

45-50 балів	ЗВО виявив цілковите володіння навчальним матеріалом, вмів аргументовано його викладати під час усних опитувань та письмових
-------------	--

	відповідей. Усі виконані індивідуальні завдання продемонстрували здатність студента не тільки оперувати теоретичним матеріалом, але й застосовувати його на практиці, знаходити раціональні рішення проблемних ситуацій, його здатність до аналітичного та критичного мислення.
39-44 бали	ЗВО в цілому достатньо повно володіє навчальним матеріалом, здатний демонструвати знання теоретичних питань фінансового менеджменту. Водночас, під час усного та письмового викладення деяких питань студент допускає окремі неточності та незначні помилки. Виконані індивідуальні завдання показують, що студенту дещо не вистачає аргументованості при розв'язанні деяких проблемних ситуацій.
35-38 балів	ЗВО володіє навчальним матеріалом частково, демонструючи базові теоретичні знання. Усні та письмові питання розкрито частково, поверхово, недостатньо аргументовано. Реферат виконаний на достатньо низькому рівні; індивідуальне практичне завдання обґрунтовано.
0-34 бали	ЗВО не володіє або недостатньо володіє навчальним матеріалом, не розуміє змісту більшості теоретичних питань. Індивідуальні завдання не виконані.

Семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену. Кожен екзаменаційний білет з дисципліни містить три теоретичні питання.

Питання екзаменаційного білету	Бали
1. Перший рівень складності	10
2. Другий рівень складності	15
3. Третій рівень складності	25
Підсумок	50

Оцінювання відповіді на теоретичне питання відбувається за наступними критеріями:

понад 90% правильних відповідей 9-10 балів (перший рівень складності) 13-15 балів (другий рівень складності) 22-25 балів (третій рівень складності)	теоретичне питання розкрито в повному обсязі, відповідь на питання викладено в логічній послідовності, зроблено правильні висновки
76 – 90% правильних відповідей 7-9 балів (перший рівень складності)	теоретичне питання розкрито майже в повному обсязі, але матеріал викладено в недостатній логічній послідовності або зроблені неправильні висновки

11-13 балів (другий рівень складності) 19-22 балів (третій рівень складності)	
60 – 75 % правильних відповідей 6-7 балів (перший рівень складності) 9-13 балів (другий рівень складності) 15-22 балів (третій рівень складності)	значна частина теоретичного питання не була висвітлена
менш 60 % правильних відповідей 0-6 балів (перший рівень складності) 0-9 балів (другий рівень складності) 0-15 балів (третій рівень складності)	більша частина питання не була висвітлена або питання повністю не розкриті

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота									
Модуль 1							Модуль		
ЗМ №1							ІНДЗ	Екзаме н	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	15	50	100
5	5	5	5	5	5	5			

T1, T2 ... T7 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

		Оцінка за національною шкалою
--	--	-------------------------------

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

Опорні конспекти лекцій; інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни (ІКНМЗД); нормативні документи.

14. Рекомендовані джерела інформації

Базова:

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
2. Величко О.Н. Оптимизация национальных систем метрологии и стандартизации: монография / О.Н. Величко, Л.В. Коломиец, Т.Б. Гордиенко. – Кишинев Primex-com, 2014. – 155 с.
3. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
4. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
5. Керівний нормативний документ. Система сертифікації УкрСЕПРО. – К.: Держстандарт України, 1993.

6. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415 с.
7. Койфман Ю.І. Міжнародна Управління якістю якості / Ю.І. Койфман. – Л.: ТК, 1995. – 252 с.
8. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.
9. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
10. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
11. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
12. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання: підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.
13. Правила і методи прийняття та застосування міжнародних і регіональних стандартів : ДСТУ 1.7-2001. - Введ. з 2001-07-01. - Київ : Держстандарт України, 2001. – 25 с.
14. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.
15. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.
16. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.
17. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
18. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.
20. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.

19. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.
20. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізікін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.
21. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213 с.
22. Тіхосова Г.А. Сертифікація товарів та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.
23. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.
24. Янушкевич Д.А. Міжнародна та національна стандартизація: навч.-метод. посіб. / Д.А. Янушкевич, О.А. Коваль. – Х. : ХНАДУ, 2010. – 295 с.

Допоміжна література

1. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.
2. Калита П.Я. Системы качества и международные стандарты / П.Я. Калита. – К.: Міко, 1996. – 305 с.
4. Колпачев В.И. Экспортерам о сертификации продукции / В.И. Колпачев. – М.: ВИПСИ, 1999. – 159 с.
4. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии / Г.Д. Крылова. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 711 с.
5. Лифиц Э. А. Стандартизация, сертификация и управление качеством продукции / Э.А. Лифиц. – М.: ВИПСИ, 2001. – 240 с.
6. Мишин В.М. Управление качеством / В.М. Мишин. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 303 с.
7. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.
8. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація доквілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.

9. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф. «Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН України ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.
10. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.
11. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.
12. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.
13. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал. – К.: УФІМБ, 1998. – 152 с.

Інформаційні ресурси

1. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]: офіційний сайт. – Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>
2. Сертифікація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Сертифікація>
3. Стандартизація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Стандартизація>
4. Стандартизація, сертифікація, якість [Електронний ресурс]: архів журналу / ДП «УкрНДНЦ». – Режим доступу: http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=18&Itemid=42

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ
з дисципліни**

**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»
(ДЛЯ СТУДЕНТІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 073
«МЕНЕДЖМЕНТ»
УСІХ ФОРМ НАВЧАННЯ)**

МАРІУПОЛЬ - 2020

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.
ОСНОВНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

Мета вивчення теми:

Формування системи теоретичних знань щодо основних проблем якості в системі менеджменту на сучасному етапі.

Питання до розгляду:

1. Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни;
2. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю.

Зміст теми:

Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду. Народногосподарське значення якості товарів народного споживання. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

Основні терміни і поняття: якість товару, прогрес, стандартизація, конкурентоспроможність товару.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Допоміжна: 1,4,5,7

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю**Мета вивчення теми:**

Формування знань щодо основних понять та категорії управління якістю.

Питання до розгляду:

1. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів;
2. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.

Зміст теми:

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і

вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції. Поняття про системи якості. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Основні терміни і поняття:

Управління якістю, економічність, функціональність, безпека, естетичність зручність, забезпечення якості, якість фірми, номенклатура показників.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Допоміжна: 1,4,5,7

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо управління якістю товарів в організації.

Питання до розгляду:

1. Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві.
2. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів..

Зміст теми:

Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращання діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств.

Об'єкти, ресурси та методи керівництва. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

Основні терміни і поняття:

Корпоративні інформаційні системи, відповідальність вищого керівництва, процеси життєвого циклу продукції, забезпечення управління персоналом, забезпечення інфраструктурою, забезпечення робочим середовищем, забезпечення документацією.

Література:

Базова: 4,5,10,11,17,20

Допоміжна: 7,8,10

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо вітчизняних досвіду управління якістю.

Питання до розгляду:

- 1.Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації.
- 2.Розвиток систем управління якістю.

Зміст теми:

Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори, що впливають на якість товарів. Система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу» (КАНАРСП); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексна система управління якістю продукції та ефективного використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система

підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Досягнення та недоліки цих систем якості.

Основні терміни і поняття:

Контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю, БВП, КАНАРСП, СБП, НОРМ, КСУ ЯП, КСУ ЯП і ЄВР, КСУЕВ.

Література:

Базова: 1,3,4,6,9,18

Допоміжна: 1,4,5,7

Тема 5. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо впровадження сучасних методів вітчизняної технічної політики в управлінні якістю товарів.

Питання до розгляду:

- 1.Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі.
- 2.Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу.

Зміст теми:

Перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Основні терміни і поняття:

Перевірка якості та випробування, QC, QA, QM, тотальне (всезагальне) TQM.

Література:**Базова: 11,16,17,19,23****Допоміжна: 1****Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)****Мета вивчення теми:**

Формування знань у студентів щодо основ тотального управління якістю.

Питання до розгляду:

1. Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах.
2. Принципи оцінки систем якості та їх критерії

Зміст теми:

Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малькола Болдріджа. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Основні терміни і поняття:

Тотальне управління якістю, інструменти статистичного контролю процесу блок-схема виробничого процесу, контрольна карта, аналіз Паретто і гістограм, причинно-наслідкові діаграми, графік проходження процесу, діаграми розкидання, контрольні графіки, розгортання функції якості.

Література:**Базова: 2-5,4-9,15,18**

Допоміжна: 2,4,6,12

Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості

Мета вивчення теми:

Формування знань у студентів щодо загальних підходів та методів роботи з якості.

Питання до розгляду:

- 1.Розвиток підходів до роботи з якості.
- 2.Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості.

Зміст теми:

Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості. Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості. Методи стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо. Поняття і сутність контролю якості товарів. Технічний контроль якості товарів. Класифікація та види технічного контролю. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів. Удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю. Вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу. Організація контролю якості. Система контролю якості як функція управління. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

Основні терміни і поняття:

Стратегічне планування, системи менеджменту якості, управління процесами, контроль, контроль якості.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.
ОСНОВНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

Контрольні питання

1. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу.
2. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду.
3. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку.

Проблемні питання

1. Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни;
2. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю.
3. Народногосподарське значення якості товарів народного споживання.
4. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.
5. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.
6. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків.
7. Конкурентоспроможність та якість товарів.
8. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком.

9. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

Ключові терміни і поняття

Якість товару, прогрес, стандартизація, конкурентоспроможність товару.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Допоміжна: 1,4,5,7

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

Контрольні питання

1. Термінологія в галузі управління якістю та систем якості.
2. Значення основних категорій в теорії управління.
3. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості.

Проблемні питання

1. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів;
2. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.
3. Термінологія в галузі управління якістю та систем якості.
4. Значення основних категорій в теорії управління.
5. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості.
6. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства.
7. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість.
8. Система, номенклатура показників якості продукції.
9. Поняття про системи якості.
10. Функції систем управління якістю.
11. Інформаційне забезпечення систем управління якістю.
12. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Ключові терміни і поняття

Управління якістю, економічність, функціональність, безпека, естетичність зручність, забезпечення якості, якість фірми, номенклатура показників.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

Контрольні питання

1. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва;
2. Створення колегіального керівництва з покращання діяльності;
3. Залучення всього керівного складу;
4. Індивідуальна участь службовців і працівників;
5. Групи з вдосконалення систем і процесів;

Проблемні питання

1. Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві.
2. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів.
3. Залучення постачальників;
4. Забезпечення якості функціонування систем управління;
5. Формування стратегії і тактики;
6. Створення систем заохочування.
7. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності.
8. Формування стратегії і тактики.
9. Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств.
10. Об'єкти, ресурси та методи керівництва.
11. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації.
12. Самоатестація.
13. Колективна участь у вдосконаленні діяльності.
14. Гуртки якості.
15. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

Ключові терміни і поняття

Корпоративні інформаційні системи, відповідальність вищого керівництва, процеси життєвого циклу продукції, забезпечення управління персоналом, забезпечення інфраструктурою, забезпечення робочим середовищем, забезпечення документацією.

Література:

Базова: 4,5,10,11,17,20

Допоміжна: 7,8,10

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Контрольні питання

1. Принципи та методи проектування роботи в організації.
2. Чинники, що впливають на організацію роботи індивіда.
3. Елементи організації роботи індивіда.
4. Мотиваційні характеристики роботи.
5. Управління кар'єрою працівника в організації.

Проблемні питання

1. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.
2. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління.
3. Види оцінки якості.
4. Розробка методів оцінювання якості.
5. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах.
6. Фактори, що впливають на якість товарів.
7. Система бездефектного виготовлення продукції (БВП);
8. система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу» (КАНАРСП);
9. система бездефектної праці (СБП);
10. система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП);
11. комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів (КСУ ЯП і ЄВР);
12. комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЄВ).
13. Досягнення та недоліки цих систем якості.

Ключові терміни і поняття

Контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю, БВП, КАНАРСП, СБП, НОРМ, КСУ ЯП, КСУ ЯП і ЄВР, КСУЄВ.

Література:

Базова: 1,3,4,6,9,18

Допоміжна: 1,4,5,7

Тема 5. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Контрольні питання

1. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі.
2. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу.
3. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація.

Проблемні питання

1. Перевірка якості та випробування; контроль якості (QC);
2. Системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM).
3. Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному.
4. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація.
5. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки.
6. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Ключові терміни і поняття

Перевірка якості та випробування, QC, QA, QM, тотальне (всезагальне) TQM.

Література:

Базова: 11,16,17,19,23

Допоміжна: 1

Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)

Контрольні питання

1. Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін.
2. Основні складові та принципи TQM.

3. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю.
4. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю.

Проблемні питання

1. Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах.
2. Принципи оцінки систем якості та їх критерії
3. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи).
4. Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малькола Болдріджа.
5. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні.
6. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій.
7. Технологія самооцінки.
8. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування.
9. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Ключові терміни і поняття

Тотальне управління якістю, інструменти статистичного контролю процесу блок-схема виробничого процесу, контрольна карта, аналіз Паретто і гістограм, причинно-наслідкові діаграми, графік проходження процесу, діаграми розкидання, контрольні графіки, розгортання функції якості.

Література:

Базова: 2-5,4-9,15,18

Допоміжна: 2,4,6,12

Тема 7. Загальні підходи та методи роботи з якості

Контрольні питання

1. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації.
2. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості.
3. Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості.

Проблемні питання

1. Розвиток підходів до роботи з якості.
2. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості.
3. Методи стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо.
4. Поняття і сутність контролю якості товарів.
5. Технічний контроль якості товарів.
6. Класифікація та види технічного контролю.
7. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів.
8. Удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів.
9. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю.
10. Вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації.
11. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу.
12. Організація контролю якості.
13. Система контролю якості як функція управління.
14. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

Ключові терміни і поняття

Стратегічне планування, системи менеджменту якості, управління процесами, контроль, контроль якості.

Література:

Базова: 1,3,4,5,10

Допоміжна: 1,4,5,7

Базова:

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
2. Величко О.Н. Оптимизация национальных систем метрологии и стандартизации: монография / О.Н. Величко, Л.В. Коломиец, Т.Б. Гордиенко. – Кишинев Primeх-com, 2014. – 155 с.
3. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
4. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
5. Керівний нормативний документ. Система сертифікації УкрСЕПРО. – К.: Держстандарт України, 1993.
6. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415 с.
7. Койфман Ю.І. Міжнародна Управління якістю якості / Ю.І. Койфман. – Л.: ТК, 1995. – 252 с.
8. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.
9. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
10. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
11. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
12. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання:

підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.

13. Правила і методи прийняття та застосування міжнародних і регіональних стандартів : ДСТУ 1.7-2001. - Введ. з 2001-07-01. - Київ : Держстандарт України, 2001. – 25 с.

14. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.

15. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.

16. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.

17. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

18. Про стандартизацію і сертифікацію. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду України. – К.: Україна, 1993.

19. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.

20. Сертификация в Украине: нормативні акти та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.

21. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.

22. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.

23. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізікін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.

24. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213 с.

25. Тіхосова Г.А. Сертификация товаров та услуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.

26. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ.

навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.

27. Янушкевич Д.А. Міжнародна та національна стандартизація: навч.-метод. посіб. / Д.А. Янушкевич, О.А. Коваль. – Х. : ХНАДУ, 2010. – 295 с.

Допоміжна література

28. Васильев А.Л. Стандартизация для всех / А.Л. Васильев. – М.: Изд-во стандартов, 1992. – 287 с.

29. Версан В.Г. Интеграция производства и управления качеством продукции / В.Г. Версан, Л.Г. Дубицкий, В.И. Сиськов. – М.: Изд-во стандартов, 1995. – 354 с.

30. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.

31. Калита П.Я. Системы качества и международные стандарты / П.Я. Калита. – К.: Міко, 1996. – 305 с.

32. Колпачев В.И. Экспортерам о сертификации продукции / В.И. Колпачев. – М.: ВИПСИ, 1999. – 159 с.

33. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии / Г.Д. Крылова. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 711 с.

34. Купряков И.С. Основы стандартизации, сертификации и метрологии / И.С. Купряков. – М.: Изд-во стандартов, 1999. – 286 с.

35. Лифиц Э. А. Стандартизация, сертификация и управление качеством продукции / Э.А. Лифиц. – М.: ВИПСИ, 2001. – 240 с.

36. Мишин В.М. Управление качеством / В.М. Мишин. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 303 с.

37. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.

38. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація доквілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.

39. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф.

«Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН Укораїни ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.

40. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.
41. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях : навч. посіб. / М. П. Головка та ін. ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 212 с.
42. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.
43. Фомин В.Н. Сертификация продукции / В. Н. Фомин, И. Н. Чиннов – М.: ЦЕМ, 2002. – 416 с.
44. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал. – К.: УФІМБ, 1998. – 152 с.

Інформаційні ресурси

1. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]: офіційний сайт. – Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>
2. Сертифікація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Сертифікація>
3. Стандартизація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Стандартизація>
4. Стандартизація, сертифікація, якість [Електронний ресурс]: архів журналу / ДП «УкрНДНЦ». – Режим доступу: http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=18&Itemid=42

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

У ході самостійної роботи студент працює за такими напрямками:

- вивчення лекційного матеріалу та рекомендованої літератури;
- підготовка за наведеними контрольними запитаннями до семінарських занять;
- у ході вивчення тем курсу самостійний контроль знань за наведеними нижче запитаннями та завданнями;
- підготовка проблемних запитань до дискусії у групі;
- підготовка логіко-схематичного конспекту за темами курсу.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Стандартизація як складова системи технічного регулювання	5
2.	Методичні засади стандартизації	10
3.	Основна термінологія стандартизації	5
4.	Національна стандартизація України	5
5.	Міжнародна стандартизація	2
6.	Сутність сертифікації. Термінологія галузі сертифікації	5
7.	Національна система сертифікації України	10
Разом		42

ТЕМИ РЕФЕРАТИВНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

1. Мета і принципи державної політики національної системи стандартизації України.
2. Суб'єкти національної стандартизації, основні їх функції.
3. Основні положення Закону України «Про стандартизацію».
4. Основні положення Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності».
5. Основні положення Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів».
6. Основні положення Закону України «Про захист прав споживачів».
7. Коротка характеристика законів України, якими регулюється якість і безпека продукції в Україні.

8. Порядок здійснення державного нагляду і контролю за додержанням вимог стандартів, норм і правил.
9. Характеристика міжнародних організацій, які займаються стандартизацією.
10. Характеристика регіональних організацій, які займаються стандартизацією.
11. Характеристика основоположних стандартів національної системи стандартизації.
12. Види та категорії НД у національній системі стандартизації, об'єкти стандартизації.
14. Мета і принципи державної політики національної системи підтвердження відповідності.
15. Принципи підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері.
16. Порядок проведення сертифікації у законодавчо нерегульованій сфері.
17. Процедура визнання сертифіката відповідності на імпорту продукцію.
18. Порядок оформлення документації на експортну партію зерна.
19. Схеми сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО.
20. Порядок застосування знаків відповідності в системі УкрСЕПРО.
21. Споживча політика та захист прав споживачів в Україні.
22. Якість як філософська категорія.
23. Системний підхід до управління якістю продукції.
24. Бізнес-процеси і управління якістю.
25. Поліпшення якості – найважливіший фактор конкурентоздатності.
26. Методи поліпшення якості (п'ять S, п'ять «чому», пока-йока, сім видів втрат, раціональне планування).
27. Менеджмент якості.
28. Класичні методи менеджменту якості.
29. Гуру менеджменту якості.
30. Еволюція системного менеджменту якості.
31. Менеджмент знань при управлінні якістю.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу.
2. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду.
3. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.
4. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.
5. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків.
6. Конкурентоспроможність та якість товарів.

7. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів.
8. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості.
9. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість.
10. Система, номенклатура показників якості продукції.
11. Поняття про системи якості.
12. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.
13. Функції систем управління якістю.
14. Інформаційне забезпечення систем управління якістю.
15. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.
16. Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві.
17. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики.
18. Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації.
19. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.
20. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління.
21. Види оцінки якості.
22. Розвиток систем управління якістю.
23. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі.
24. Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному.
25. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості.
26. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу.
27. Тотальне управління якістю (TQM).
28. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності.
29. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.
30. Шляхи підвищення якості. Фактори, що впливають на якість.
31. Принципи створення системи управління якістю.
32. Елементи, системи управління якістю.
33. Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань.
34. Моделі системи управління якістю.
35. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.
36. Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

37. Розвиток підходів до роботи з якості.
38. Загальні підходи до роботи з якості.
39. Поняття і сутність контролю якості товарів.
40. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю.
41. Організація контролю якості.
42. Система контролю якості як функція управління.
43. Роль і місце статистичних методів управління якістю.
44. Теорія ймовірності та математична статистика - основа статистичних методів управління якістю товарів.
45. Стандартизація статистичних методів управління якістю.
46. Характеристика традиційних статистичних методів - «інструментів» якості.
47. Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі.

ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИХ ПОСІБНИКІВ, ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ НАВЧАННЯ

Базова:

1. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції / Л.І. Боженко, О.Й. Гутта. – Л.: Афіша, 2001. – 172 с.
2. Величко О.Н. Оптимизация национальных систем метрологии и стандартизации: монография / О.Н. Величко, Л.В. Коломиец, Т.Б. Гордиенко. – Кишинев Primex-com, 2014. – 155 с.
3. Величко О. М. Основи стандартизації : навч. посіб. / О.М. Величко, Л.М. Віткін, Т.Б. Гордієнко ; за заг. ред. О. М. Величка ; Ун-т економіки та права «КРОК». – К. : Ун-т економіки та права «КРОК», 2010. – 264 с.
4. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. - Введ. з 1996-01-01. – К. : Держстандарт України, 1995. – 85 с.
5. Керівний нормативний документ. Система сертифікації УкрСЕПРО. – К.: Держстандарт України, 1993.
6. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 415 с.
7. Койфман Ю.І. Міжнародна Управління якістю якості / Ю.І. Койфман. – Л.: ТК, 1995. – 252 с.
8. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб.
для студентів ВНЗ / Т.О. Кузьміна. - Вид. 2-ге, випр. і допов. - Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. - 342 с.
9. Національна стандартизація. Основні положення : ДСТУ 1.0:2003. – На заміну
ДСТУ 1.0-93 ; Введ. з 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 19с.
10. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні
вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус, І. Є. Кравець. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
11. Павлов В.І. Трансформація систем управління якістю товарів в Україні : монографія / В.І. Павлов, О.В. Мишко ; Акад. екон. наук України та ін. – Рівне : НУВГП, 2009. – 202 с.
12. Похилько Л.К. Взаємозамінність стандартизації та технічні вимірювання:

підручник / Л.К. Похилько, І.В. Добров. – Дніпропетровськ : ІМА-прес : НМетАУ, 2015. – 250 с.

13. Правила і методи прийняття та застосування міжнародних і регіональних стандартів : ДСТУ 1.7-2001. - Введ. з 2001-07-01. - Київ : Держстандарт України, 2001. – 25 с.

14. Примакова Е.И. Сертификация продукции, товаров, работ, услуг / Е.И. Примакова. – Х.: Фактор, 2002. – 147 с.

15. Про акредитацію органів з оцінки відповідності. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності. Про стандартизацію. Про підтвердження відповідності : закони України : чинне законодавство станом на 5 лип. 2011 р. : (офіц. текст). - К. : вид. Паливода А. В., 2011. - 62 с.

16. Про забезпечення єдності вимірювань. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду країни. – К.: Україна, 1993. – 16 с.

17. Про стандартизацію [Електронний ресурс]: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

18. Про стандартизацію і сертифікацію. Декрет КМУ у зб. постанов Уряду України. – К.: Україна, 1993.

19. Салухіна Н.Г. Управління якістю товарів і послуг : підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : ЦУЛ, 2013. – 426 с.

20. Сертификация в Украине: нормативные акты та інші документи: В 2 т. – К.: Держстандарт, 1998. – 415 с.

21. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних

понять: ДСТУ 1.1-2001. – Введ. з 2001-07-01. - Частково замінений на ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 в ч. розд. 14-19 з 2008-04-01. – К. : Держстандарт України, 2001. – 37 с.

22. Стандартизація, сертифікація і метрологія / Під ред. Є.В. Тарасенко. – К.: КНТЕУ, 2001. – 99 с.

23. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) / С.В. Бізікін та ін. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2013. – 167 с.

24. Технічні комітети стандартизації України: каталог / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики, ДП «Укр. наук.-дослід. і навч. центр пробл. стандартизації, сертифікації та якості» ; уклад. Т.Б. Гордієнко. – Вид. офіц. - К. : ДП «УкрНДНЦ», 2010. – 213 с.

25. Тіхосова Г.А. Сертификация товаров та послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.А. Тіхосова, О.Ф. Богданова, О.О. Горач – Херсон : вид. Грінь Д. С., 2011. – 418 с.

26. Чурсіна Л.А. Стандартизація продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.А. Чурсіна, О.П. Домбровська, Н.І. Резвих. – Херсон : Олді-плюс ; К. : Ліра-К, 2013. – 224 с.
27. Янушкевич Д.А. Міжнародна та національна стандартизація: навч.-метод. посіб. / Д.А. Янушкевич, О.А. Коваль. – Х. : ХНАДУ, 2010. – 295 с.

Допоміжна література

28. Васильев А.Л. Стандартизация для всех / А.Л. Васильев. – М.: Изд-во стандартов, 1992. – 287 с.
29. Версан В.Г. Интеграция производства и управления качеством продукции / В.Г. Версан, Л.Г. Дубицкий, В.И. Сиськов. – М.: Изд-во стандартов, 1995. – 354 с.
30. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. С. Галасюк ; Одес. держ. екон. ун-т. – О. : Астропринт, 2011. – 208 с.
31. Калита П.Я. Системы качества и международные стандарты / П.Я. Калита. – К.: Міко, 1996. – 305 с.
32. Колпачев В.И. Экспортерам о сертификации продукции / В.И. Колпачев. – М.: ВИПСИ, 1999. – 159 с.
33. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии / Г.Д. Крылова. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 711 с.
34. Купряков И.С. Основы стандартизации, сертификации и метрологии / И.С. Купряков. – М.: Изд-во стандартов, 1999. – 286 с.
35. Лифиц Э. А. Стандартизация, сертификация и управление качеством продукции / Э.А. Лифиц. – М.: ВИПСИ, 2001. – 240 с.
36. Мишин В.М. Управление качеством / В.М. Мишин. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 303 с.
37. Пашуля П.Л. Стандартизація, метрологія, відповідність, якість у поліграфії: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / П.Л. Пашуля ; Укр. акад. друкарства. – Л. : Укр. акад. друкарства, 2011. – 407 с.
38. Петровська М. Стандартизація, метрологія і сертифікація довкілля: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. Петровська ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л. : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 420 с.
39. Проблеми української термінології: зб. наук. пр. учасн. XI Міжнар. наук. конф.

«Проблеми української термінології СловоСвіт 2010», м. Львів, 1-2 жовт. 2010 р. / Техн. ком. стандартизації наук.-техн. термінології Держспоживстандарту та МОН України ; редкол.: Л. Полюга (відп. ред.) та ін.. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – 131 с.

40. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Г. Сергеев. – М.: Логос, 2001. – 525 с.

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

42. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 199 с.

43. Фомин В.Н. Сертификация продукции / В. Н. Фомин, И. Н. Чиннов – М.: ЦЕМ, 2002. – 416 с.

44. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал. – К.: УФІМБ, 1998. – 152 с.

Інформаційні ресурси

1. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]: офіційний сайт. – Режим доступу: <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>

2. Сертифікація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія».

– Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Сертифікація>

3. Стандартизація [Електронний ресурс]: матеріал вільної енциклопедії «Вікіпедія». – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Стандартизація>

4. Стандартизація, сертифікація, якість [Електронний ресурс]: архів журналу / ДП

«УкрНДНЦ».

–

Режим

доступу:

http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=18&Itemid=42

**ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ БІБЛІОТЕКИ ПО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЮ НАВЧАЛЬНИМИ ПІДРУЧНИКАМИ
(ПОСІБНИКАМИ) З ДИСЦИПЛІНИ**

з/п	Найменування навчальної дисципліни	Автор підручника (навчального посібника тощо)	Найменування підручника (навчального посібника тощо)	Найменування видавництва, рік видання	Кількість примірників
1.	Управління якістю	Шаповал, М. І.	Менеджмент якості	К. : Знання, 2003. - 475 с.	4
		Ясинська Н. С.	Управління якістю	К. : КНТЕУ, 2008. - 21 с.	1
		Захожай, В. Б.	Статистичне забезпечення управління якістю	К. : Центр навчальної літератури, 2005. - 340 с.	3