

Міністерство освіти і науки України

Львівський національний університет імені Івана Франка

Кафедра менеджменту

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан факультету

_____ доц. Михайлишин Р. В.
“31” серпня 2021 року.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Галузь знань
Спеціальність
факультет

07 «Управління та адміністрування»
073 « Менеджмент»
економічний

2021 - 2022 навчальний рік


Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» для студентів за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Розробники:

Оробчук Михайло Григорович – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри менеджменту
Протокол від « 31» серпня 2021 року № 1

Завідувач кафедри менеджменту


(Кундицький О. О.)

© Львівський національний університет
імені Івана Франка, 2021 рік

© Оробчук М. Г., 2021 рік

**1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(ВИТЯГ З ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ»)**

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань «Управління та адміністрування»	Нормативна	
Змістових модулів – 2	Спеціальність 073 «Менеджмент»	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання		5-й	6-й
Загальна кількість годин – 90 (заочна форма навчання - 60)		Семестр	
		10-й	11-12-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,62	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр	Лекції	
		16 год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	6 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
58 год.	46		
		Індивідуальні завдання: 20 год	
		Вид контролю: іспит	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

- для денної форми навчання – 30,6 %,
- для заочної форми навчання – 20,3%.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою вивчення дисципліни є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

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

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

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

вміти:

• виявляти чинники поліпшення якості продукції і її конкурентоспроможності;

- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю;

- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS, для заочного навчання – 60 годин.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Базові положення сучасної концепції управління якістю

Тема 1. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТЕРМІНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

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

Тема 2. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

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

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

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

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

Тема 3. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості, системи забезпечення якості; управління якістю; всезагальне управління якістю. 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.

Тема 4. ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

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

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

Тема 5. БАЗОВА КОНЦЕПЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідним матеріалів (MRP). Західна система планування – планування з урахуванням моменту пере замовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів всезагального управління якістю в Україні.

Тема 6. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

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

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

Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. СИСТЕМА ЯКОСТІ В СТАНДАРТАХ ISO СЕРІЇ 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організації 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 рекомендації ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів на системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Змістовий модуль 2. Методи забезпечення системи ефективного функціонування управління якістю.

Тема 8. СТАТИСТИЧНІ МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації. Статистичний ряд і його характеристики.

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

Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.

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

Тема 9. СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.
 Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості.
 Реєстр систем якості, його структура та функції.
 Міжнародна системи визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES.
 Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.
 Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Тема 10. ОБЛІК ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ В УМОВАХ TQM.

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

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.
 Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість.
 Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.
 Витрати на невідповідність, їх структура. Витрати, причини їх виникнення.
 Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.

Тема 11. АУДИТ ЯКОСТІ ТА ПРЕМІЇ З ЯКОСТІ

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

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

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

Коригуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.
 Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва і зміст модулів і тем	Кількість годин							
	Усього ДФН	в т.ч.			Усього ЗФН	в т.ч.		
		л.	пр.	с.р.		л.	пр.	с.р.
Модуль 1 Базові положення сучасної концепції управління якістю								
Тема 1.Стандартизація термінології та основні проблеми управління якістю	12	2	2	8	8	1	-	7
Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	10	2	2	6	5	1	-	4
Тема 3. Базова концепція та системи управління якістю	12	2	2	8	9	1	1	7
Тема 7.Система якості в стандартах ISO серії 9000	12	2	2	8	8	1	1	6
Всього за модулем 1	46	8	8	30	30	4	2	24
Модуль 2 Методи забезпечення системи ефективного функціонування управління якістю								
Тема 8.Статистичні моделі контролю якості	12	2	2	8	11	1	2	8
Тема 9.Сертифікація систем якості підприємства	10	2	2	6	5	1	-	4
Тема 10.Облік витрат на якість в умовах TQM	12	2	2	8	9	1	2	6
Тема 11.Аудит якості та премії якості	10	2	2	6	5	1	-	4
Всього за модулем 2	44	8	8	28	30	4	4	22
Всього	90	16	16	58	60	8	6	46

5. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№	Назва теми	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Стандартизація термінології та основні проблеми управління якістю	2	1
2	Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	1
3	Базова концепція та системи управління якістю	2	1
4	Система якості в стандартах ISO серії 9000	2	1
5	Статистичні моделі контролю якості	2	1
6	Сертифікація систем якості підприємства	2	1
7	Облік витрат на якість в умовах TQM	2	1
8	Аудит якості та премії з якості	2	1
	Всього	16	8

6. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ)

№	Назва теми	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Стандартизація термінології та основні проблеми управління якістю	2	-
2			-
3	Міжнародний досвід та вітчизняний досвід управління якістю	2	-
4			-
5	Базова концепція та системи управління якістю	2	1
6			
7	Система якості в стандартах ISO серії 9000	2	1
8	Статистичні моделі контролю якості	2	2
9	Сертифікація систем якості підприємства	2	-
10	Облік витрат на якість в умовах TQM	2	2
11	Аудит якості та премії якості	2	-
	Всього	16	6

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

№	Назва теми	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Стандартизація термінології та основні проблеми управління якістю	8	6
2	Міжнародний досвід та вітчизняний досвід управління якістю	6	6
3	Базова концепція та системи управління якістю	8	6
4	Система якості в стандартах ISO серії 9000	8	6
5	Статистичні моделі контролю якості	8	8
6	Сертифікація систем якості підприємства	6	4
7	Облік витрат на якість в умовах TQM	8	6
8	Аудит якості та премії з якості	6	4
	Всього	58	46

8. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне навчально-дослідне завдання передбачає виконання рефератів з теми 1 „Стандартизація термінології в галузі управління якістю”, обсягом 15 сторінок, конспектування статті д.е.н. Салімової Т. А., Новокрещенової Н.А. Ориєнтація на підвищення задоволеності персоналу в концепції всеобщого управління якістю (тема 3), розв’язування задач з тем 5 і 7.

9. ПИТАННЯ, ЯКІ ВИНЕСЕНО НА ІСПИТ

1. Суть, показники і головні ознаки якості.
2. Основні терміни і поняття у сфері управління якістю.
3. Моделі управління якістю. Петля якості.
4. Управління якістю як компонент загальної системи управління організацією.
5. Функції управління якістю у процесі виробництва продукції.
6. Наукові основи управління якістю. Принципи управління якістю.
7. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю.
8. Досвід управління якістю у США.
9. Досвід управління якістю в Японії.
10. Досвід управління якістю в європейських країнах.
11. Досвід управління якістю на підприємствах Росії.
12. Досвід управління якістю на підприємствах в Україні.

13. Суть і основні принципи всезагальної системи управління якістю TQM.
14. Нові підходи до управління людськими ресурсами в системі TQM.
15. Основні стратегії застосування TQM.
16. Суть системного підходу до управління якістю, основні його компоненти.
17. Моделі управління якістю Фейгенбаума, Етінгера-Сітінга, Джурана.
18. Механізм управління якістю продукції, принципи і функції його реалізації.
19. Суть стандартизації вимог до якості.
20. Загальні відомості про стандарти ISO серії 9000. Зміст і структура базових стандартів ISO серії 9000.
21. Три головні моделі систем якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003).
22. Вимоги до організаційних і управлінських процедур у стандартах ISO 9001.
23. Документування процесу впровадження стандартів ISO серії 9000 на підприємствах і в організаціях.
24. Статистичні методи управління якістю: діаграма (графік) Парето; причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави); гістограма.
25. Статистичні методи управління якістю: контрольні карти і листки; діаграма розсіювання і розшарування; графіки.
26. Нові інструменти управління якістю: діаграма спорідненості; діаграма (графік) зв'язків; деревоподібна діаграма.
27. Нові інструменти управління якістю: матрична діаграма; векторна діаграма; діаграма процесу виконання програми; матриця пріоритетів.
28. Передумови та умови (порядок) сертифікації систем менеджменту якості.
29. Суть і загальна характеристика сертифікації систем якості.
30. Головні цілі і завдання сертифікації якості продукції.
31. Органи по сертифікації системи якості та їх головні функції.
32. Недержавна система сертифікації, процедура її проведення.
33. Суть поняття "витрати на якість" алгоритм їх фінансування та класифікація.
34. Суть і класифікація витрат "на відповідність", згідно із концепцією TQM.
35. Суть і класифікація витрат "на невідповідність", згідно із концепцією TQM.
36. Класифікація витрат на якість А. Фейгенбаума.
37. Основи обліку витрат на якість.
38. Суть, мотивація застосування та види аудитів якості.
39. Порядок (процес) проведення аудитів якості.
40. Вимоги до професійної діяльності аудиторів з якості (обов'язки, права, відповідальність).
41. Етичні та психологічні аспекти роботи аудитів з якості.
42. Національні (зарубіжні, американські) премії з якості, критерії їх присудження.

43. Національні (зарубіжні, японські та європейські) премії з якості, критерії їх присудження.

44. Українські премії з якості, критерії їх присудження.

10. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Під час вивчення студентами навчальної дисципліни «Управління якістю» застосовують такі методи навчання:

- *Наочні*: презентації до лекцій, аналіз студентами існуючої практики управління якістю в діяльності підприємств, організацій;
- *Практичні*: управлінські ситуації, задачі для самостійного вирішення, завдання для семінарських занять, індивідуальне науково-дослідне завдання.

11. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

У процесі вивчення дисципліни «Управління якістю» використовуються методи поточного, проміжного та підсумкового контролю.

Поточний контроль рівня знань студентів передбачає перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Поточний контроль здійснюється за напрямками:

- контроль за систематичністю й активністю роботи на семінарських (практичних) заняттях;
- контроль за виконанням завдань для самостійного опрацювання поза межами аудиторних занять;
- контроль за рівнем засвоєння та творчого опрацювання у вигляді індивідуальних завдань.

Модульний контроль рівня знань студентів здійснюється за результатами: відвідування занять; праці студентів на семінарських (практичних) заняттях; виконання домашніх завдань; двох підсумкових тестів зі змістових модулів.

Підсумковий контроль знань студентів здійснюється в кінці семестру у формі письмового іспиту.

При виведенні загальної оцінки студента береться до уваги результати поточного, модульного (проміжного) та підсумкового контролю.

12. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЩО ПРИСВОЮЄТЬСЯ СТУДЕНТАМ

Максимальна кількість балів при оцінюванні знань за поточну успішність становить 50 балів, на екзамені – 50 балів:

Модуль 1						Модуль 3					ІНДЗ	Іспит	Всього
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11			
15+10(ІНДЗ)						15+10(ІНДЗ)					20	50	100

Протягом семестру оцінювання знань студентів проводиться за двома змістовними модулями, розподіл балів за якими наведено в таблиці:

Види завдань, які виконують студенти	Максимальна кількість балів
Змістовий модуль 1	
1. Відвідування занять	-
2. Поточне опитування	5
3. Підсумкове тестування за модулем 1 (тестування)	10
4. Виконання домашніх завдань (ІНДЗ)	10
Разом	25
Змістовий модуль 2	
1. Відвідування занять	-
2. Поточне опитування	5
3. Підсумкове тестування за модулем 2 (тестування)	10
4. Виконання домашніх завдань (ІНДЗ)	10
Разом	25
Всього за семестр	50

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою (університету, ECTS та національною):

Оцінка в балах (університету)	Оцінка ECTS	За національною шкалою
		Екзаменаційна оцінка
90 – 100	A	Відмінно
81-89	B	<i>Добре</i>
71-80	C	
61-70	D	
51-60	E	<i>Задовільно</i>
21-50	FX	<i>Незадовільно з можливістю повторного складання</i>
0-20	F	<i>Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

Загалом, оцінювання знань студента ґрунтується на таких критеріях:
Оцінка „відмінно”:

- студент в повному обсязі знає програмний матеріал;
- вільно і логічно висвітлює проблеми організації і планування діяльності підприємств;
- при відповіді на питання посилається на рекомендовану літературу;

- розуміє теоретичне і практичне значення даного питання;

Оцінка „добре”:

- студент знає матеріал, але допускає окремі помилки (часто не суттєві);
- висновки і узагальнення, які він робить не є вичерпними;
- не дає посилань на літературні джерела;
- не завжди може застосувати теоретичні знання для вирішення практичних завдань.

Оцінка „задовільно”:

- студент в основному знає теоретичний матеріал курсу, але ці знання не є ґрунтовними (допускає помилки, не завжди розуміє суть висловленого);
- не в змозі самостійно робити висновки і узагальнення;
- слабо застосовує теоретичні знання для вирішення практичних завдань.

Оцінка „незадовільно”:

- студент не знає матеріалу курсу, практично не орієнтується в його проблематиці;
- при викладі матеріалу допускає грубі помилки;
- не може робити правильних висновків і узагальнень;
- не може вирішувати практичні завдання.

13. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

До системи методичного забезпечення дисципліни належить:

- Програма курсу.
- Плани лекційних занять.
- Плани практичних занять.
- Завдання для індивідуальної роботи.
- Тестові завдання з курсу.
- Рекомендована література
- Питання на іспит.
- Тематика та методичні вказівки до виконання контрольних робіт для заочників.

14. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Аксьонова Л. І. Методика оцінювання результатів якості процесів системи управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2020. - № 4. – С.31 -40.
2. Андрюшко А. Від високої якості продукції – до високої якості життя // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. - № 6. – С. 63 – 64.

3. Бойко Т., Микийчук М., Рябкова Т. Формалізація нормування вимог для потреб оцінювання якості та відповідності продукції // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 1. – С. 49 – 55.
4. Бондаренко О. Якість. Розуміння, підхід, трактування // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. - № 1. – С. 54 – 60.
5. Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. /В.А. Вакуленко – К.: КНЕУ, 2004. — 167 с.
6. Віткін Л., Борисенко З., Глухова О., Корендеев К. Еволюція системи управління якістю вищого навчального закладу // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 3. – С. 40- 45.
7. Волкова Н., Муллін А., Сахно Т. Сертифікація персоналу; нова версія міжнародного стандарту ISO/IEC 17024 // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 4. – С. 50 – 58.
8. Гембрис С. Управление качеством / С. Гембрис, И. Геррманн. – Омега-Л, SmartBook, 2008. – 128 с.
9. Гінзбург М. Д., Коваленко С. Є., Ключь А. М. Стандарти на системи керування: міжнародний та європейський досвід і його впровадження в Україні / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2016. - № 1. – С. 7-17.
10. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
11. Грищенко Ф. Згармонізовані національні нормативні документи щодо управління якістю: стан та проблеми // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012.- №4. – С. 3-12.
12. Грищенко Ф. В. Документи CEN: сучасний стан тенденції та перспективи // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2015. - №. 2. – С. 3 – 9.
13. Грищенко Ф., Лісніченко Т. Аналіз згармонізованих національних нормативних документів щодо застосування статистичних методів // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2015. - № 3. – С. 17 – 23.
14. Грищенко Ф., Лісніченко Т. Визначення статистичних методів під час розроблення, впровадження і функціонування системи управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 5. – С. 23 – 31.
15. Демиденко О. О., Пашков Д. П. Аналіз впровадження сучасної системи екологічного менеджменту на основі управління ризиками / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2016. - № 5. – С. 28-32.
16. Должанський А., Бондаренко О. Метод максимізації комплексного показника якості об'єкта шляхом оптимізації коригуючих дій // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. - № 4. – С. 50 – 55.
17. ДСТУ ISO 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.
18. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством / В.В. Ефимов. – М.: КносРус, 2010. – 232 с.

19. Эванс Д. Управление качеством / Д. Эванс. – М.: Юнити_дана, 2007. – 672 с.
20. Закон України. Про стандартизацію // Відомості Верховної Ради України. – 2001. - № 31. – Ст. 145
21. Заплатинський Б. А., Гупкало В. М. Управління якістю. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
22. Кабаков Ю. Два важливих чинники “зеленого зростання” України // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - №. 3. – С. 35 – 37.
23. Калита П. Прірва неконкурентоспроможності // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - №. 5. – С. 40 – 42.
24. Ковалев С.В. Управление качеством работы персонала / С.В. Ковалев. – М.: Альфа-Пресс, 2009. – 384 с.
25. Криворучко О. Методичні положення гармонізації системи управління підприємством на основі управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. - № 4. – С. 27 – 31.
26. Ламоткин С.А. Управление качеством товарной продукции / С.А. Ламоткин, И.М. Несмелов. – Минск: БГЭУ, 2006. – 144 с.
27. Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: КНТЕРУ, 2010. – 216 с.
28. Мірошніченко О. Політика “активного маркетингу” як складова моделі системи управління якістю діяльністю ВНЗ // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 1. – С. 24 – 28.
29. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
30. Мотринчук О. В. Активізація співпраці вищих навчальних закладів та роботодавців як механізм підвищення якості освіти // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2015. - № 2. – С. 54 – 58.
31. Немогай Н.В. Управление качеством. Менеджмент качества / Н.В. Немогай. – М.: ТетраСистемс, 2010. – 176 с.
32. Новіков В., Гончар Н., Новіков В. ДСТУ ISO 9001:2009: взаємодія процесів навчального закладу // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 4. – С. 16 – 20.
33. Павлов С. В., Тимофіївна Я. Ю. Вимоги нової версії міжнародного стандарту ISO 9001 // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2015. - № 2. – С. 39 – 41.
34. Руменцев І., Семенець В., Ставицька О., Нестерцев Р. Порівняльний аналіз методів визначення рейтингів університетів України / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2016. - № 6. – С. 60-68.
35. Салимова Т. А. Управление качеством / Учебник. - М.: “Омега-Л”, 2008. – 406 с.

36. Севастьянов А. Міжнародні стандарти систем управління для вирішення проблем і сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012.- №4. – С. 41-49.
37. Ситниченко В., Киселева А., Стоякин Е. Проект пятой версии стандарта ISO 9001. Что нового ? // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 2. – С. 26 – 28.
38. Смертенко П., Демиденко О., Почекайлова Л. Поліпшення якості надання освітніх послуг з підвищення кваліфікації фахівців у сфері технічного регулювання // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 4. – С. 63 – 68.
39. Сумець О.М. Стратегія підприємства: теорія, ситуації, приклади: навч. посіб. / О.М. Сумець. – К.: Професіонал, 2005. – 320 с.
40. Тавлуй І. Еволюція розвитку якості та безпечності // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 6. – С. 34 – 38.
41. Тавлуй І. Конкурс якості як чинник конкурентоспроможності ВНЗ // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. - № 5. – С. 61 – 64.
42. Тавлуй І. Методичні засади розроблення і впровадження розширеної системи управління якістю ВНЗ // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. - № 3. – С. 46 – 50.
43. Тавлуй І. Оцінювання впливу системи управління якістю на конкурентоспроможність вищого навчального закладу // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. - № 3. – С. 49 – 53.
44. Хміль В., Бароболя Л. Упровадження та сертифікація системи управління. Показники моніторингу // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. - № 2. – С. 49-52.
45. Хроменкова Д. Г., Хомко В. В. Аналізування європейського досвіду щодо застосування стандартів серії ISO 22000 // Стандартизація, сертифікація, якість. 2020. - № 5. – С.31 – 38.
46. Чернявський А., Моцак Т., Уткіна Л., Дуболар Я. Застосування статистичних методів контролю якості для забезпечення достовірності виконуваних вимірювань // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. - № 4. – С. 57 – 59.
47. Чернявський А., Моцак Т., Уткіна Л., Недопекін Ф., Пилипченко Є. Методика оцінювання результативності системи управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 2. – С. 66 – 68.
48. Шевчук Д. А. Управление качеством: учебник / Д. А. Шевчук. – М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 216 с.
49. Шибайкович В. “Компетентнісні” пошуки якості освіти в болонському та інших просторах // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. - № 5. – С. 45 – 56.

- 50.Шибайкович В. А. Внутрішнє бачення якості продукції // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2015. - № 5. – С. 43 – 51.
- 51.Шибайкович В. А. “Перли” якості вищої освіти в Україні / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2016. – № 2. – С. 51-56.
- 52.Офіційний сайт міжнародної організації із стандартизації (ISO). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm>