

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖНАРОДНИЙ ЕКОНОМІКО-ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ АКАДЕМІКА СТЕПАНА ДЕМ'ЯНЧУКА»
Кафедра менеджменту

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОК 42. Управління якістю

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Освітня програма: «Менеджмент організацій»

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти ступеня бакалавра за освітньою програмою «Менеджмент організацій» зі спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

Розробник: к.п.н., доцент кафедри менеджменту Коробович Людмила Петрівна.

Робоча програма розглянута та затверджена на засіданні кафедри менеджменту.

Протокол від «27» 08 2020 р. № 1.

Завідувач кафедри менеджменту  д.е.н., проф. Гончаров Ю.В.

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми «Менеджмент організацій»

Гарант освітньої програми  к.е.н., доц. Никончук В.М.

Схвалено навчально-методичною комісією економічного факультету.

Протокол від «28» 08 2020 р. № 1.

Голова навчально-методичної комісії  к.е.н. Демидюк С.М.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	<u>Обов'язковий компонент освітньо-професійної програми</u>	
	Спеціальність 073 «Менеджмент»		
Змістових модулів – 2	Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій»	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 90		4-й	4-й
		Семестр	
		8-й	8-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 6	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		20 год.	28 год.
		Практичні, семінарські	
		10 год.	10 год.
		Самостійна робота	
		60 год.	52 год.
		Вид контролю: <u>екзамен</u>	

2. Мета навчальної дисципліни

На сучасному етапі соціально-економічного розвитку України питання якості є актуальним і має принципово важливе значення. Якість нерозривно пов'язана із виробництвом конкурентоспроможної продукції, ефективністю виробництва та розвитком зовнішньоекономічних зв'язків. Особливо гостро проблема якості продукції постає в ринкових умовах господарювання.

Основною метою навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у майбутніх фахівців комплексу необхідних теоретичних знань і практичних навичок з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Основними **завданнями** дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції. Результатом вивчення дисципліни є спроможність студентів з'ясовувати причинно-наслідкові зв'язки в організаціях, аналізувати й узагальнювати матеріал у певній системі, порівнювати факти на основі здобутих з різних джерел знань; робити посильний внесок в гармонізацію людських відносин; налагоджувати ефективні комунікації у процесі управління; розробляти технології з прийняття та реалізації управлінських рішень; структурувати завдання відповідно до чисельності та кваліфікації виконавців, визначити черговість робіт, розраховувати термін їх виконання; з урахуванням ділових та особистісних рис добирати виконавців, розподіляти завдання; здійснювати делегування; визначати та оцінювати ефективність менеджменту.

Під час лекційних та практичних занять, індивідуальної навчально-дослідницької та самостійної роботи студенти, майбутні менеджери, **набувають таких програмних компетентностей:**

ФК-2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, визначати перспективи розвитку організації.

ФК-5. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

ФК-7. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

3. Програмні результати навчання

Опанувавши дисципліну «Управління якістю», студенти повинні мати такі **програмні результати навчання:**

ПРН-2. Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН-6. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

ПРН-10. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент **повинен знати:**

- категоріальний апарат, історичні, теоретичні, організаційні, методологічні та методичні засади управління якістю;
- методологічні основи формування стратегії управління якістю на підприємстві;
- основи управління складовими менеджменту якості промислового підприємства та сфери послуг.

•

Окрім того, студент повинен **вміти:**

- використовувати теоретичні знання та практичні навички щодо менеджменту якості та бути здатними приймати виважені управлінські рішення за основними напрямками менеджменту діяльності промислового підприємства та сфери послуг;
- інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства;
- здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності;
- застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій;
- описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації;
- розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

4. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1

Тема 1. Теоретичні аспекти управління якістю на підприємстві

1. Поняття управління якістю та ключові засади менеджменту якості.
2. Місце та роль процесу управління якістю, витрати в системі менеджменту організації.
3. Планування процесу підвищення якості.
4. Етапи розвитку менеджменту якості.
5. Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Література: 1; 5;12.

Тема 2. Організаційні засади управління якістю на підприємстві

1. Поняття та сутність якості продукції.
2. Методи і принципи управління якістю.
3. Організація контролю якості на підприємстві.
4. Схеми групування різних показників якості.
5. Принципи управління якістю, які є основою міжнародних стандартів ISO серії 9000:2000.
6. Відображення якості виробничої сфери на якість результату діяльності.
7. Відображення якості процесів життєвого циклу на якість результатів.

Література: 1; 3;5;12.

Тема 3. Стандартизація вимог до управління якістю

1. Рівні стандартизації і види стандартів.
2. Класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації.
3. Стандартизація на національному і галузевому рівнях.
4. Міжнародні організації по стандартизації.
4. Міжнародна та європейська стандартизація.

Література: 2;4;5; 7;12.

Тема 4. Управління якістю проектів

1. Сутність управління якістю проекту та способи забезпечення якості проекту.
2. Витрати на забезпечення якості проекту.
3. Методи контролю якості проекту.

Література: 2;4;7;8;9;12.

Тема 5. Побудова системи якості відповідно до вимог стандарту серії ISO 9001 та концепції «Загальне управління якістю»

1. Вимоги стандарту ISO серії 9001.
2. Структура документації системи якості.
3. Концепція «Загальне управління якістю».
4. Цикл управління в системі TQM. Основні стратегії TQM.

Література: 2;4;6;7;9;13.

Змістовий модуль 2

Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація

1. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».
2. Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.
3. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.
4. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.

Література: 2;4;10;11;12;14.

Тема 7. Управління економікою якості

1. Економічні методи управління якістю.
2. Основні принципи визначення ефективності управління якістю
3. Складові та підходи економіки якості.
4. Основні джерела ефектів і показники розрахунку ефективності управління якістю.

Література: 2;4;10;11;12;14.

Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства

1. Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.
2. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.
3. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції.
4. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.
5. Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні

Література: 2;4;6;7;9;13.

Тема 9. Аудит системи якості

1. Призначення, процес і види аудиту якості.
2. Планування аудиту якості.
3. Аудит якості системи та об'єкти аудиту якості.
4. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів по перевірці систем якості.
5. Аудит згідно зі стандартами ISO.

Література: 1; 2;4;6;8;10;13;14.

Тема 10. Інструменти та методи в управлінні якістю

1. Організаційні методи менеджменту якості.
2. Інженерно – економічні методи управління якістю.
3. Аудит та самооцінка в управлінні якістю.

Література: 2;4;7;8;9;12;15.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	Усього	у тому числі			Усього	у тому числі		
		л	п	с. р.		л	п	с. р.
Змістовий модуль 1.								
Тема 1. Теоретичні аспекти управління якістю на підприємстві	10	2	2	6	10	3	2	5
Тема 2. Організаційні засади управління якістю на підприємстві	10	2	2	6	10	3	2	5
Тема 3. Стандартизація вимог до управління якістю	10	2	2	6	10	3	2	5
Тема 4. Управління якістю проєктів	8	2		6	8	3		5
Тема 5. Побудова системи якості відповідно до вимог стандарту серії ISO 9001 та концепції «Загальне управління якістю»	8	2		6	8	2		6
Разом за змістовим модулем 1	46	10	6	30	46	14	6	26
Змістовий модуль 2.								
Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація	10	2	2	6	10	3	2	5
Тема 7. Управління економікою якості	10	2	2	6	10	3	2	5
Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства	8	2		6	8	3		5
Тема 9. Аудит системи якості	8	2		6	8	3		5
Тема 10. Інструменти та методи в управлінні якістю	8	2		6	8	2		6
Разом за змістовим модулем 2	44	10	4	30	44	14	4	26
Усього годин	90	20	10	60	90	28	10	52

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1.		
1.	Тема 1. Теоретичні аспекти управління якістю на підприємстві	2
2.	Тема 2. Організаційні засади управління якістю на підприємстві	2
3.	Тема 3. Стандартизація вимог до управління якістю	2
4.	Тема 4. Управління якістю проектів	2
5.	Тема 5. Побудова системи якості відповідно до вимог стандарту серії ISO 9001 та концепції «Загальне управління якістю»	2
Змістовий модуль 2.		
6.	Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація	2
7.	Тема 7. Управління економікою якості	2
8.	Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства	2
9.	Тема 9. Аудит системи якості	2
10.	Тема 10. Інструменти та методи в управлінні якістю	2
Разом		20

7. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1.		
1.	Тема 1. Теоретичні аспекти управління якістю на підприємстві	6
2.	Тема 2. Організаційні засади управління якістю на підприємстві	6
3.	Тема 3. Стандартизація вимог до управління якістю	6
4.	Тема 4. Управління якістю проектів	6
5.	Тема 5. Побудова системи якості відповідно до вимог стандарту серії ISO 9001 та концепції «Загальне управління якістю»	6
Змістовий модуль 2.		
6.	Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація	6
7.	Тема 7. Управління економікою якості	6
8.	Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства	6
9.	Тема 9. Аудит системи якості	6
10.	Тема 10. Інструменти та методи в управлінні якістю	6
Разом		60

Самостійна робота

Завдання для опрацювання тем дисципліни

Назва теми	Зміст завдання	Форми контролю	Література	Кількість балів
Змістовий модуль 1.				
Тема 1. Теоретичні аспекти управління якістю на підприємстві	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Управління якістю на рівні підприємства. Аналіз сучасного підходу до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.	Опитування, аналіз нормативних документів. Розв'язування тестів з заданої теми	1; 5;12.	6
Тема 2. Організаційні засади управління якістю на підприємстві	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Аналіз спеціальних процесів (спеціальні дослідження у сфері якості продукції).	Опитування, тестовий контроль. Кейс-метод (аналіз ситуацій)	1; 3;5;12.	6
Тема 3. Стандартизація вимог до управління якістю	Вивчення лекційного матеріалу ,підготовка до практичного заняття. огляд теоретичного матеріалу. Аналіз Європейської і міжнародної стандартизації - відмінні риси.	Опитування, Розв'язування тестів з заданої теми Виконання практичних завдань Кейс-метод (аналіз ситуацій. Основні напрямки діяльності ISO.	2;4;5; 7;12.	6
Тема 4. Управління якістю проектів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, Аналіз витрат на забезпечення якості проекту.	Експрес опитування .Розв'язування тестів з заданої теми. Кейс-метод (Міжнародний досвід забезпечення управління якості проектами на підприємствах.)	2;4;7;8;9;12.	6
Тема 5. Побудова системи якості відповідно до вимог стандарту серії ISO 9001 та концепції «Загальне управління якістю»	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу. Аналіз вимог стандарту ISO серії 9001.	Опитування, розв'язування тестів з заданої теми Кейс-метод (Відмінності основних принципів традиційного управління і системи «загальне управління якістю».)	2;4;6;7;9;13.	6

Змістовий модуль 2.

<p>Тема 6. Витрати на якість та їх класифікація</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, Аналіз.. витрат на якість і політика «нульового дефекту». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.</p>	<p>Опитування, Розв'язування тестів з заданої теми Виконання практичних завдань</p>	<p>2;4;10;11;12;14.</p>	<p>6</p>
<p>Тема 7. Управління економікою якості</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, Аналіз основних джерел ефектів і показники розрахунку ефективності управління</p>	<p>Опитування, Розв'язування тестів з заданої теми Виконання практичних завдань Кейс-метод (ситуаційні завдання застосування системи оплати праці та матеріального заохочення з урахуванням якості праці на кожному робочому місці виробничої системи і системи управління в цілому.)</p>	<p>2;4;10;11;12;14.</p>	<p>6</p>
<p>Тема 8. Сертифікація систем якості підприємства</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні</p>	<p>Експрес опитування. Розв'язування тестів з заданої теми. Кейс-метод (.ситуаційні завдання- Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.</p>	<p>2;4;6;7;9;13.</p>	<p>6</p>
<p>Тема 9. Аудит системи якості</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, Аналіз кваліфікаційних вимог до аудиторів по перевірці систем якості. видів документів. Класифікація документів та їх призначення</p>	<p>Опитування, Розв'язування тестів з заданої теми. Виконання практичних завдань</p>	<p>1; 2;4;6;8;10;13;14.</p>	<p>6</p>
<p>Тема 10. Інструменти та методи в управлінні якістю</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, Аналіз організаційних методів менеджменту якості. та інженерно – економічних методів управління якістю</p>	<p>Експрес опитування. Розв'язування тестів з заданої теми. Кейс-метод (Механізм включення висловлених і невисловлених, існуючих і потенційних потреб замовника в процес вдосконалення продукції (QFD).</p>	<p>2;4;7;8;9;12;15.</p>	<p>6</p>

8. Індивідуальні завдання

З метою самостійного вивчення опрацювання частини програмного матеріалу з курсу «Управління якістю», поглиблення знань та вдосконалення умінь і навичок, отриманих у процесі лекційних та практичних занять студенти мають виконувати індивідуальні завдання. Індивідуальними завданнями з курсу «Управління якістю» є написання есе. Кожен студент протягом семестру зобов'язаний підготувати як мінімум один есе або тези з актуальної проблематики за темами. Тема есе обирається студентом вільно за його бажанням в межах тематики навчальної дисципліни. Завдання кожен студент має виконати за індивідуальним варіантом. Для студентів денної та заочної форми навчання номер варіанту вибирається за останньою цифрою порядкового номеру студента в журналі академічної групи. Результати виконання завдання повинні бути оформлені в рукописному або друкованому вигляді. Вимоги до оформлення: формат паперу – А4, орієнтація сторінки – книжкова, ліве поле – 2,5 см, праве, верхнє та нижнє поля – 1,5 см (шрифт – Times New Roman, розмір – 14 пунктів, міжрядковий інтервал – одинарний, інтервал шрифту – звичайний, відступ абзацу – 1 см).

1. Система Just-In-Time (JIT)
2. Перевірка якості та випробування як один з етапів розвитку управління якістю
3. Контроль якості (QS) як один з етапів розвитку управління якістю
4. Система Just-In-Case (JIC)
5. Інструмент контролю якості: деревовидна діаграма
6. Системи забезпечення якості (QA) як один з етапів розвитку управління якістю
7. Управління якістю (QM) як один з етапів розвитку управління якістю
8. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: загальне управління якістю (TQM)
9. Інструмент контролю якості: діаграма спорідненості
10. Контрольний лист як інструмент контролю якості
11. Гістограма як інструмент контролю якості
12. Діаграма розсіювання як інструмент контролю якості
13. Інструмент контролю якості: векторна діаграма
14. Метод стратифікації як інструмент контролю якості
15. Діаграма Парето як інструмент контролю якості
16. Причинно-наслідкова діаграма (Ісікави) як інструмент контролю якості
17. Контрольна карта (Шухарта) як інструмент контролю якості
18. Інструмент контролю якості: матрична діаграма
19. Модель Фейгенбаума
20. Модель Етінгера-Сітінга
21. Інструмент контролю якості: діаграма зв'язків
22. Модель Джурана
23. Інструмент контролю якості: діаграма здійснення процесу (PDPC)
24. Теорія Маслоу
25. Теорія Мак-Грегора
26. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту якості
27. Сертифікаційний та внутрішній аудити якості

28. Інструмент контролю якості: матриця пріоритетів (аналіз матричних даних)
 29. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості. Політика «нульового дефекту».

9. Методи навчання

У процесі вивчення дисципліни «Управління якістю» застосовуються такі методи навчання:

- лекції, в тому числі й проблемні з попередньою роздачею лекційних матеріалів студентам;
- практичні заняття у їх різноманітних формах (бесіда з елементами дискусії, робота в малих групах, «мозкова атака», ситуативний підхід, розв'язування задач, ділова гра, бесіда за «круглим столом», рольова гра, імітація);
- стандартизовані тести та поточне опитування;
- презентація результатів виконаних завдань та досліджень;
- розрахункові роботи;
- поточне консультування;
- самостійна робота студентів з літературними джерелами;
- індивідуальне науково-дослідне завдання.

10. Методи контролю

При вивченні здобувачами вищої освіти навчальної дисципліни «Управління якістю» застосовуються такі методи контролю:

- поточне (усне) опитування, дискусійне обговорення проблем на практичних заняттях;
- складання опорного конспекту теми;
- побудова структурно-логічної схеми теми, окремого питання;
- контроль самостійної роботи;
- індивідуальне науково-дослідне завдання;
- тестування;
- підсумковий контроль (екзамен).

11. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий контроль (екзамен)	Сума
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль №2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	40	100

12. Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Критерії оцінювання	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	Студент виявляє особливі творчі здібності, глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих літературних джерелах; вміє аналізувати явища, які вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку; застосовувати теоретичні положення при розв'язанні практичних задач; володіє вмінням надавати чітку аргументовану відповідь на поставленні питання	відмінно	зараховано
82-89	B	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи, надає лаконічну відповідь майже на всі поставленні питання; самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	добре	
74-81	C	Студент вміє оперувати необхідним колом понять та категорій; узагальнювати та систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві		
64-73	D	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, слабе їх застосування при розв'язанні практичних завдань; аналізує навчальний матеріал за допомогою викладача, надає мало аргументовані відповіді, виправляє не всі помилки, значна кількість яких є суттєвими	задовільно	
60-63	E	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні вищому за початковий, проте має фрагментарне уявлення про деякі поняття та категорії курсу; надає неповне висвітлення змісту питань; має недостатнє вміння зробити аргументовані висновки; відповіді містять значну кількість недоліків і помилок		
35-59	FX	Студент не опанував значну частину матеріалу курсу; не володіє понятійним апаратом; не опрацював базову та допоміжну літературу. Мова не виразна, обмежена, бідна, словниковий запас не дає змоги оформити ідею. Практичні навички на рівні розпізнавання	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано
0-34	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно; допускає суттєві помилки у відповідях на питання, не вміє застосовувати теоретичні положення при розв'язанні практичних завдань	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	

13. Рекомендована література

Основна:

1. Вакуленко А.В. Управління якістю : навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". - К. : КНЕУ, 2010. - 551 с.
2. Гапонова В. П. Основи стандартизації, управління якістю та сертифікації продукції : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. П. Гапонова. - Херсон : Херсонська міська друкарня, 2010. - 261 с.
3. Должанський А. М. Системи управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Должанський А. М., Очеретна Н. М., Ломов І. М. - Д. : Свідлер А. Л., 2009. - 390 с.
4. Кривощоков В. І. Управління якістю : навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / В. І. Кривощоков ; Національний гірничий ун-т. - Д. : Наука і освіта, 2008. - 309 с.
5. Мережко Н. В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. - 215 с.
6. Родіонов О. В. Управління якістю продукції : навч. посіб. / О. В. Родіонов [и др.] ; Східноукраїнський національний ун-т ім. Володимира Даля. - Луганськ : Ноулідж, 2009. - 244 с.
7. Управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай [та ін.] ; за наук. ред. В. Б. Захожая ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - К. : Вид. дім "Персонал", 2011. - 936 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. -3-тє вид. вштр. і доп. – К. : Знання, КОО, 2007. – 471 с.

Допоміжна:

9. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT) / пер. та наук.-техн. ред. Л. Віткін [та ін.]. - К. : Держспоживстандарт України, 2004. - V, 24 с.
10. Оцінювання відповідності. Порядок використання системи управління якістю організації у сертифікації продукції (ISO/IEC Guide 53:2005, IDT). - К. : Держспоживстандарт України, 2010. - IV, 19 с.
11. Системи управління якістю. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. - VIII, 62 с.
12. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). - К. : Держспоживстандарт України, 2009. - VII, 26 с.
13. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT) / пер. і наук.-техн. ред. О. Герус [та ін.] ; керівник розроб. А. Сухенко. - К. : Держстандарт України, 2001. - VI, 27 с.
14. Управління якістю. Настанови щодо реалізації фінансових та економічних переваг (ISO 10014:2006, IDT). - К.: Держспоживстандарт України, 2013.-V, 24 с.

14. Додаткові ресурси

1. Moodle-система Міжнародного економіко-гуманітарного університету імені академіка Степана Дем'янчука [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://edu.regi.rovno.ua/>
2. Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
3. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>
4. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

