



Донбаська державна машинобудівна академія
Кафедра менеджменту



Затверджую:

Декан факультету

економіки і менеджменту

Є.В.Мироненко /Є.В.Мироненко/

«___» _____ 202_ р.

Гарант освітньої програми:

Менеджмент

В.О.Шашко /В.О.Шашко/

«___» _____ 202_ р.

Розглянуто і схвалено

на засіданні кафедри

Протокол № ___ від _____ 202_ р.

Завідувач кафедри

І.П.Фоміченко /І.П.Фоміченко/

Робоча програма навчальної дисципліни
«Управління якістю»

галузь знань	07 Управління та адміністрування
спеціальність	073 Менеджмент
ОПП	«Менеджмент»
освітній рівень	Другий (магістерський)
Факультет	Економіки і менеджменту
Розробник	К.е.н., доцент Шубна О.В.

Краматорськ - 2021

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мова навчання: українська.

Статус дисципліни: вибіркова.

Передумови вивчення навчальної дисципліни (пререквізити): знання, набуті в результаті вивчення дисциплін «Менеджмент», «Методи прийняття управлінських рішень», «Ризик-менеджмент», «Управління витратами». Отримані в результаті вивчення дисципліни знання використовуються в подальшому при дипломному проектуванні.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю» є базові принципи, основні категорії, сучасні концепції, теоретичні положення і прийоми інвестиційної діяльності.

Найменування показників	Галузь знань, напрямок підготовки, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
		денна / заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС: 4,0	Галузь знань <u>07 «Управління та адміністрування»</u> (шифр і назва)	Вибіркова дисципліна
Модулів – 1	Спеціальність: <u>073«Менеджмент»</u> (шифр і назва)	Рік підготовки:
Змістових тем– 8		1-й
		Семестр
		1-й
Загальна кількість годин – 120		Лекції
Дисципліна Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3,0 самостійної роботи здобувача – 5,0	Рівень вищої освіти: другий (магістерський)	30 год
		Практичні
		15 год.
		Самостійна робота
		75 год.
		Вид контролю: залік
Курсова робота – непередбачено		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить: для денної форми навчання – 3/4.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Управління якістю» є однією із складових комплексної підготовки фахівців галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент».

Мета дисципліни «Управління якістю» - формування когнітивних, афективних та моторних компетентностей відносно застосування універсального інструментарію управління якістю в сфері менеджменту.

Завдання дисципліни:

- Ознайомлення студентів з основними методами і принципами управління якістю;
- Навчити аналізувати показники ефективності системи управління якістю та приймати відповідні рішення;
- Отримання навичок практичного застосування набутих знань у процесі вирішення проблем, які виникають при формуванні системи управління якістю;
- Сформувати здібності проводити контроль, облік і аналіз процесів управління якістю на великих промислових підприємствах;
- Отримати практичні навички використання прийомів і методів управління якістю на промислових підприємствах.

3. КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Дисципліна «Управління якістю» забезпечує набуття здобувачами вищої освіти **компетентностей**:

Компетентності відповідно до освітньо-професійної програми	
<i>Загальні компетентності (ЗК)</i>	<i>Спеціальні (фахові) компетентності (СК)</i>
ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;	СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани

Дисципліна «Управління якістю» забезпечує набуття здобувачами вищої освіти наступних **програмних результатів навчання**:

<i>Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми</i>
ПРН 2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення. ПРН 5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.

Результати навчання за дисципліною та теми, завдяки вивченню яких вони формуються:

Результати навчання		Перелік тем
P1	Здатність аналізувати основні поняття, категорії, методи та прийоми управління якістю	1, 2, 8
P2	Здатність проводити дослідження на відповідному рівні - аналізувати структурні елементи системи управління якістю	3, 6,7
P3	Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій управління якістю при вирішенні задач управлінського характеру	2, 4, 5, 7, 8
P4	Здатність проводити контроль, облік і аналіз процесів управління якістю на промисловому підприємстві	3, 6
P5	Здатність розробляти етапи впровадження системи управління якістю на промисловому підприємстві	5,7,8

Співвідношення результатів навчання за дисципліною із програмними результатами навчання:

<i>Результати навчання за дисципліною</i>	<i>Програмні результати навчання</i>	
	ПРН2	ПРН5
P 1		+
P 2	+	+
P 3	+	+
P 4	+	
P 5		+

Співвідношення компетентностей із програмними результатами навчання

<i>Компетентності</i>	<i>Програмні результати навчання</i>	
	ПРН2	ПРН5
ЗКЗ	+	
СК2	+	+

Для досягнення результатів навчання за дисципліною (Р), підготовка здобувача спрямована на опанування:

знань:

- основи та категорійного апарату управління якістю;
- принципів та методів раціональної організації і планування системи управління якістю на підприємстві;
- основних способів координації управлінських зусиль відповідно до положень менеджменту якості.

умінь:

- користуватися основними методичними прийомами управління якістю, (структурування функції якості, статистичні методи управління

якістю, використання процесного методу та ін.);

– здійснювати аналіз актуальних проблем в галузі управління якістю промислового підприємства;

– використовувати кваліметричні способи управління якістю;

комунікацій:

– донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду;

– здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію.

автономності та відповідальності:

– відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах;

– відповідальність за власний професійний розвиток.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Обсяг у годинах				
	Усього	Лекцій	Практичних занять	Лаб. робіт	Сам. робота
Тема 1. Введення в курс менеджмент якості	10	2	3		5
Тема 2. Загальні функції управління якістю продукції	10	2	2		6
Тема 3. Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю	20	4	3		13
Тема 4. Показники якості як основна категорія оцінки споживачів цінностей	15	4	2		9
Тема 5. Системи управління якістю	15	4	2		9
Тема 6. Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	20	5	2		13
Тема 7. Управління якістю і конкурентоздатністю машинобудівної продукції	20	5	1		14
Тема 8. Навчання персоналу прийомам і методам управління якістю на машинобудівних підприємствах	10	4	---		6
Усього	120	30	15		75

5. ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1 Етапи розвитку та сучасний стан теорії та практики управління якістю

Тема 1. Введення в курс менеджмент якості

«Менеджмент якості» як навчальний курс, його предмет і мета.

Місце управління якістю серед курсів з менеджменту і в життєвому циклі товару.

Необхідність виділення управління якістю в самостійну учбову дисципліну.

Завдання курсу.

Сукупність наукових підходів, які використовує управління якістю

Тема 2. Загальні функції управління якістю продукції

Планування процесу управління якістю. Організація, координація і регулювання процесу управління якістю. Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю.

Механізм управління якістю продукції. Сутність управління якістю. Універсальна схема управління якістю продукції.

Використання системного підходу в управлінні якістю.

Організація контролю якості продукції і профілактики браку.

Методи контролю якості, аналізу дефектів і їхніх причин.

Статистичні методи контролю якості.

Тема 3 Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю

Структурування функції якості (теоретичні та практичний підхід до побудови «будинку якості»)..

Статистичні методи. ABC – метод.

Функціонально-вартісний аналіз. Аналіз причин та наслідків відмов.

Тема 4. Показники якості як основна категорія оцінки споживачів цінностей

Цінність продукції: сутність, види (базові цінності, привнесені цінності, сукупні цінності, тимчасові цінності, постійні цінності, універсальні цінності), показники.

Показники якості продукції (класифікація показників, алгоритм розрахунку комплексного показника якості).

Характеристика 10 основних груп показників якості продукції по властивостям, які вони характеризують (показники призначення, технологічності, економічні, екологічні, безпеки, патентно-правові, надійності, ергономічні, стандартизації й уніфікації, естетичні)

Тема 5. Системи управління якістю

Модель ділової досконалості.

Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000

Система менеджменту якості на базі концепції „шість сигм”

Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості IQRS.

Управління знаннями – новий напрямок в управлінні якістю.

Використання стратегічного підходу до управління якістю – система збалансованих показників та стратегічні карти. Досвід провідних зарубіжних та вітчизняних підприємств.

Винагороди за якість: досвід України та розвинених країн світу

Тема 6. Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості

Критерії ефективності системи управління якістю

Методики оцінювання результативності впровадження та використання системи управління якістю

Особливості оцінки ефективності системи управління якістю великого промислового підприємства в умовах кризового стану економіки

Тема 7. Управління якістю і конкурентоздатністю машинобудівної продукції

Якість та надійність. Якість та конкурентоспроможність фірми.

Основні фактори, які впливають на досягнення конкурентоспроможності промислової продукції.

Петля якості. Характеристика сторін, зацікавлених у високій якості продукції.

Компоненти петлі якості : від маркетингу до утилізації продукту.

Ланцюгова реакція Демінга, її основні компоненти.

Тема 8. Навчання персоналу прийомам і методам управління якістю на машинобудівних підприємствах

Мета сертифікації системи якості.

Органи з сертифікації та її процедури.

Практика сертифікації в Україні (діяльність УКРСЕПРО) та закордоном.

Перевірка ефективності системи менеджменту якості (аудит якості)

Класифікація витрат на якість: попереджувальні витрати, витрати на контроль, зовнішні та внутрішні витрати на якість.

Обрання бази виміру.

Оцінка витрат на менеджмент якості.

Розрахунок витрат від браку та розробка пропозиції щодо їх зменшення.

6. ТЕМИ ЛЕКЦІЙ

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах
1	2	
1	Тема 1. Введення в курс менеджмент якості	2
2	Тема 2. Загальні функції управління якістю продукції	2
3	Тема 3. Контроль, облік і аналіз процесів управління якістю ринку	4
4	Тема 4. Показники якості як основна категорія оцінки споживачів цінностей	4
5	Тема 5. Системи управління якістю	4
6	Тема 6. Аналіз економічних показників ефективності використання системи якості	5
7	Тема 7. Управління якістю і конкурентоздатністю машинобудівної продукції	5
8	Тема 8. Навчання персоналу прийомам і методам управління якістю на машинобудівних підприємствах	4
Всього		30

7. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Тема заняття	Обсяг у годинах
1.	<i>Заняття 1</i> Сутність поняття якості продукції і виробництва	3
2.	<i>Заняття 2</i> Методичний інструментарій процесу управління якістю	2
3.	Заняття 3. Організація контролю якості продукції і профілактики браку	3
4.	Заняття 4. Показники якості продукції	2
5.	<i>Заняття 5.</i> Міжнародні стандарти сімейства ISO	2
6.	<i>Заняття 6.</i> Основні витрати на якість. Визначення витрат на	2

	якість	
7.	Заняття 7 Колоквіум	1
Всього годин		15

8. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах
1	2	
1	Тема 1. Якість, цінність та вартість продукції і виробництва	5
2	Тема 2. Організація, координація і регулювання процесу управління якістю	6
3	Тема 3. Методи контролю якості аналізу дефектів і їхніх причин	13
4	Тема 4. Поняття про споживчі цінності	9
5	Тема 5. Державна політика управління якістю в Україні	9
6	Тема 6. Класифікація витрат на забезпечення якості	13
7	Тема 7. Петля якості. Цикл Демінга	14
8	Тема 8. Світова практика присудження нагород за якість	6
Всього годин		75

9. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

Для опанування матеріалу дисципліни «Управління якістю» окрім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. Вивчення додаткової літератури.
2. Робота з довідковими матеріалами.
3. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
4. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.
5. Виконання самостійного завдання.
6. Виконання індивідуальних завдань.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи

Оцінювання проводять за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології проблем, що розглядаються;

2) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядають;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, вирішенні завдань, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, і завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладання матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації і робити висновки.

Самостійна робота студентів контролюється протягом семестру. При оцінюванні практичних завдань і самостійної роботи увагу приділяють також їх якості і самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Самостійна робота оцінюється за такими критеріями:

1) самостійність виконання;

2) логічність і послідовність викладання матеріалу;

3) повнота розкриття теми;

4) використання й аналіз додаткових літературних джерел;

5) наявність конкретних пропозицій;

6) якість оформлення.

Питання до самостійного опрацювання

1. У чому сутність основних аспектів розуміння категорії «якість»?

2. У чому сутність основних аспектів розуміння категорії «якість»?

3. Які причини обумовлюють необхідність підвищення і забезпечення якості продукції / послуг?

4. Проаналізуйте співвідношення таких категорій, як якість, цінність, вартість.

5. Чи збігається підхід до якості з погляду виробника і споживача?

6. Що ви розумієте під плануванням якості?

7. Які задачі і предмет планування якості?

8. Яка особливість планової роботи в підрозділах підприємства?

9. Які міжнаціональні і національні органи управління якістю ви знаєте?

10. У чому сутність процесів контролю якості? Назвіть стадії процесу контролю.

11. Визначте основні елементи системи профілактики браку на підприємстві.

12 Що таке технічний контроль і які його задачі? Які види технічного контролю ви знаєте?

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Модель ділової досконалості EFQM
2. Основні фактори, що впливають на якість продукції
3. Якість і конкурентоспроможність
4. Контроль якості з боку керівництва
5. Керування якістю в США
6. Керування якістю в європейських країнах
7. Система «упорядкування» 5S
8. Система «шість сигм»
9. Основні етапи еволюції керування якістю продукції (менеджменту якості)
10. Збалансована система показників (BSC)

11. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Протягом 1-го семестру здобувачі вищої освіти денної форми навчання паралельно з аудиторними лекційними і практичними заняттями виконують індивідуальні завдання з визначеної теми

12. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

(«Положення про організацію освітнього процесу в ДДМА», затверджено Вченою радою ДДМА 05.11.2020 р., протокол № 4; «Положення про навчальний дистанційний курс і організацію навчального процесу за заочною (заочно-дистанційною) формою в системі Moodle DDMA у ДДМА», затверджено Вченою радою ДДМА 23.06.2017 р. протокол №6).

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні методи навчання:

МН 1 - пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, частково-пошукові, дослідницькі методи, методи організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності (*пояснення, розповідь, лекція, бесіда, робота з підручником; ілюстрування, демонстрування, практичні і дослідні роботи*);

МН 2 - методи стимулювання навчальної діяльності (*навчальна дискусія, забезпечення успіху в навчанні, створення ситуації інтересу у процесі викладення, створення ситуації новизни, опора на життєвий досвід студента; стимулювання обов'язку і відповідальності в навчанні*);

МН 3 - методи контролю і самоконтролю у навчанні (*усний, письмовий, тестовий, графічний, програмований, самоконтроль і самооцінка*);

МН 4 - практичні методи навчання (*практичні роботи*);

МН 5 - самостійна робота з вивченням оприлюднених у системі Moodle електронних матеріалів з можливістю проведення консультацій.

МН 6 - виконання індивідуальних домашніх завдань.

13. МЕТОДИ, КРИТЕРІЙ ТА ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ОЦІНЮВАННЯ

(«Положення про організацію освітнього процесу в ДДМА», затверджено Вченою радою ДДМА 05.11.2020 р., протокол № 4; «Положення про навчальний дистанційний курс і організацію навчального процесу за заочною (заочно-дистанційною) формою в системі Moodle DDMA у ДДМА», затверджено Вченою радою ДДМА 23.06.2017 р. протокол №6).

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні методи оцінювання:

МО 1. Попереднє (вхідне) оцінювання знань (письмовий метод або тестування).

МО 2. Поточне оцінювання (письмовий метод або тестування на лекційних та практичних заняттях та/або у системі Moodle, виконання модульних контрольних робіт, виконання індивідуальних завдань, зокрема розрахунково-аналітичних завдань, рефератів, презентацій).

МО 3. Тематичне або періодичне оцінювання (письмовий метод на лекційних та практичних заняттях, усне опитування або тестування на практичних заняттях та/або у системі Moodle).

МО 5. Підсумкове (семестрове) оцінювання, зокрема: залік (письмовий метод або тестування, зокрема у системі Moodle).

Передбачається використання модульно-рейтингової системи оцінювання знань. Основною формою контролю знань здобувачів в кредитно-модульній системі є складання здобувачами всіх запланованих модулів. Формою контролю є накопичувальна система. Складання модуля передбачає виконання здобувачем комплексу заходів, передбачених семестровим графіком навчального процесу та контролю знань здобувачів, затверджених деканом факультету.

Графік освітнього процесу та оцінювання знань з дисципліни для денної форми навчання.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ З ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ																	
Види навчальної роботи	Розподіл між навчальними тижнями																ЗАЛІК
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Сума балів	
Методи контролю	УО			ГР	ІЗ									МК	К	100	
Всього балів на тиждень	5			15	15									25	40		
Модулі.	●								●						●М1		
ВК – вхідний контроль; УО – усне опитування; ГР – групова робота; ІЗ – індивідуальне завдання; МКР – модульна контрольна робота; К – колоквіум, Р - реферат																	

Система оцінювання знань здобувачів у навчальному семестрі для денної форми навчання

СИСТЕМА ОЦІНКИ					
Склад модулів		Сума балів	ECST	Оцінка	Рівень компетентності
Форми та методи контролю	Рейтингова оцінка, бали	90 - 100	A	відмінно	Високий Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій програмі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і виконанні практичних задач відповідають його знанням використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін, а також знання, набуті при самостійному, поглибленому вивченні питань, що відносяться до дисципліни, яка вивчається
Усне опитування	5	81 - 89	B	добре	Достатній Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах коли виконні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни
Участь в груповій роботі (побудова діаграми Ісікави)	15				
Індивідуальне завдання (кейс)	15	75 - 80	C		Достатній Конкретний рівень, за вивченням матеріалом робочої програми дисципліни Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають затруднення
Модульна контрольна робота №1	25				
Колоквіум	40	65 - 74	D	задовільно	Середній Забезпечує достатньо налітний рівень відтворення основних положень дисципліни
		55 - 64	E		Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни
		30 - 54	FX	незадовільно	Низький Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни
		0 - 29	F		Незадовільний Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які охоплює мета та завдання дисципліни
Силабус за змістом повністю відповідає робочій програмі навчальної дисципліни					

З метою формування та реалізації індивідуальної траєкторії навчання здобувача визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті, здійснюється шляхом оцінювання в межах певного контрольного заходу у відповідності до Положення про порядок визнання в Донбаській державній машинобудівній академії результатів навчання, отриманих у неформальній освіті.

**Система оцінювання знань здобувачів
заочної форми навчання**

Форма контролю	Кіл-ть балів		Стислий зміст контрольної точки	Характеристика критеріїв досягнення результатів навчання для отримання максимальної кількості балів
	<i>max</i>	<i>min</i>		
1. Підсумкова тестова контрольна робота	100	55	Підсумкова тестова контрольна робота складається із 20-ти тестів за темами Т1-Т10, обраних у випадковому порядку, та виконується студентом індивідуально в системі Moodle DDMA	Здобувач виконав тестові завдання, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни
Усього за підсумкову тестову контрольну роботу	100	55	Ваговий коефіцієнт за підсумкову тестову контрольну роботу – 0,4	
2. Іспит (залік)	100	55	Підсумковий екзамен складається із теоретичного та аналітично-розрахункового завдань, обраних у випадковому порядку за темами Т1-Т10, та виконується студентом індивідуально в системі Moodle DDMA	Здобувач виконав теоретичні та аналітично-розрахункові завдання та навів аргументовані відповіді, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни
Усього за іспит	100	55	Ваговий коефіцієнт за підсумкову екзаменаційну роботу – 0,6	
Всього	100	55	Здобувач виконав тестові, теоретичні та аналітично-розрахункові завдання та навів аргументовані відповіді, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни	

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за запланованими результатами навчання навчальної дисципліни.

14. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: HohlBuilder, GoogleCharts, Vizualize-онлайн сервіси для створення інфографіки; Microsoft PowerPoint – візуалізація даних; Microsoft Power BI – аналітика та візуалізація даних.

Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран;

Система дистанційного навчання і контролю Moodle – <http://moodle.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=480>

15. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Панченко М. Управління якістю: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури. 2018 – 228 с.
2. Вотченікова О.В., Лойко Д.П., Удовіченко О.П. Управління якістю. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України).- 2-е видання. Київ: Магнолія 2006. – 2021.- 336 с.
3. Мамот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навчальний посібник.-К: Центр учбової літератури. – 2017. – 368 с.
4. Панченко М.О. Управління якістю: теорія і практика. К: Центр учбової літератури. – 2018. – 228 с.
5. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю. Київ: КНТЕУ. 2021. – 328 с.
6. Борисевич Є.Г. Управління якістю інформаційно-комунікаційних послуг: Навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ. 2017-272 с.
7. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕТУТ, 2018. – 208 с.
8. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х.: ХТЕІ, 2018 – 222 с
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. - К.: Тов-во "Знання", КОО, 2017.-471с
10. М. Костюченко. Теоретико-методологічні основи управління якістю. К.: Кондор. 2019-424 с.
11. Кузьміна Т.О., Євтушенко В.В. Системи управління якістю. К.: Олді. 2018. 500 с.

Додаткова література

1. Валявський С.М. Управління якістю продукції на підприємствах в умовах входження України в ЄС. Ефективна економіка. 2017. №1.
2. Олійник ЄО. Олійник А.С. Пилипченко О.Г. Пугін О.С. Управління якістю продукції: сутність, принципи, основні підходи. Агросвіт. 2019. №23. С. 79-86

