

# Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Галузь знань **07** «Управління та адміністрування»

Спеціальність **073** «Менеджмент»

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки

## Робоча програма **Управління якістю**

для студентів спеціальності **073 «Менеджмент»**

### **Розробники:**

**Томашевська А.В.** – к.е.н., доцент кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від 30 серпня 2022 року № 1

Завідувач кафедри управління  
та бізнес-адміністрування



\_\_\_\_\_ (підпис)

П'ятничук І. Д.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <b>07 «Управління та адміністрування»</b>	Вибіркова	
	Спеціальність <b>073 «Менеджмент»</b>		
Змістових модулів – 2	Освітня програма <b>Управління навчальними закладами</b>	<b>Рік підготовки:</b>	
Індивідуальне науково-дослідне завдання: виконується в межах самостійної роботи		2-й	
		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин – 90		3-й	
		<b>Лекції</b>	
		6 год.	
		<b>Практичні заняття</b>	
		4 год.	
	<b>Лабораторні заняття</b>		
	-		
	<b>Самостійна робота</b>		
	80 год.		
	<b>Індивідуальні завдання</b>		
-			
<b>Вид контролю: екзамен</b>			

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

для заочної форми навчання – 12,5 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою викладання дисципліни «Управління якістю»** є набуття студентами теоретичних знань та практичних умінь і навичок, необхідних для організації робіт з розробки, впровадження і функціонування ефективних систем управління якістю підприємств і організацій, а також ознайомлення студентів з сучасними тенденціями розвитку концепцій менеджменту якості.

Після вивчення дисципліни студент **повинен знати**: термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості; правове забезпечення

управління якістю.

Після вивчення дисципліни студент **повинен уміти**: виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовний модуль 1. Характеристика управління якістю**

##### **Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики**

1. Сутність поняття «якість».
2. Якість як чинник конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання
3. Показники якості продукції.
4. Правові аспекти забезпечення якості

##### **Тема 2. Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю.**

1. Становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
2. Формування систем управління якістю на вітчизняних підприємствах, їх переваги та недоліки.
3. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
4. Програма управління якістю Е.Демінга: принципи, функції, етапи аналізу та вдосконалення системи управління якістю.

##### **Тема 3. Концепція Всезагального менеджменту якості (TQM)**

1. Основні положення концепції TQM.
2. Концептуальне розуміння всезагального управління якістю (TQM).
3. Базові принципи TQM. Методи і засоби TQM.
4. Сучасні принципи менеджменту якості.
5. Роль вищого керівництва при впровадженні ідей TQM.

##### **Тема 4. Побудова системи управління якістю у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000**

1. Документування системи управління якістю. Структура документації.
2. Місце і роль політики в області якості в діяльності підприємства.

3. Зміст політики якості. Чинники, що впливають на формування політики в сфері якості.
4. Внутрішні стандарти підприємства та вимоги до їх розробки.

## **Змістовний модуль 2. Основні інструменти управління якістю**

### **Тема 5. Інструменти управління якістю**

1. Класифікація методів інструментів управління якістю.
2. Інструменти управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма (“дерево рішень”), матрична діаграма, стрілкова діаграма, діаграма процесу (маршрутна карта).
3. Функція «втрат» Т.Тагуті. Метод FMEA-аналізу.
4. Призначення та сфери застосування методів статистичного аналізу в системі управління якістю.
5. Основні ідеї методології «Шість сигм».

### **Тема 6. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю**

1. Лідерство як один із важливіших принципів менеджменту якості.
2. Напрямки зміни організаційної культури підприємств.
3. Розуміння ролі вищого керівництва підприємства при впровадженні ідей TQM.
4. Командний підхід у прийнятті рішень. Підбір складу команди та ролі в команді.
5. Активізація людського чинника і особливості управління персоналом в порівнянні з традиційними підходами. Управління знаннями в компанії

### **Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій**

1. Формування систем управління якістю.
2. Особливості створення та функціонування систем управління якістю на промислових підприємствах.
3. Впровадження та розвиток систем управління якістю в сервісних організаціях.
4. Переваги та недоліки впровадження міжнародних стандартів якості.

### **Тема 8. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації**

1. Характер і тенденції змін в процесі функціонування і розвитку організації у глобальній економіці.

2. Глобальна економіка, її риси та напрямки розвитку. Ключові характеристики глобальної економіки.
3. Переваги та недоліки глобалізації. Основні тенденції розвитку національних економік.
4. Вплив процесів глобалізації на Україну та діяльність суб'єктів господарювання в національній економіці.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістовних 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
<b>Змістовний модуль 1. Характеристика уавління якістю</b>												
Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики							12	2	-	-	-	10
Тема 2. Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю.							10			-	-	10
Тема 3. Концепція Всезагального менеджменту якості (TQM)							12		2	-	-	10
Тема 4. Побудова системи управління якістю у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000							10					10
<b>Разом за змістовним модулем 1</b>							<b>44</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>40</b>
<b>Змістовний модуль 2. Сутність і класифікація методів антикризового менеджменту</b>												
Тема 5. Інструменти управління якістю							12	2	-	-	-	10
Тема 6. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю							10	-	-	-	-	10
Тема 7. Особливості							12		2	-	-	10

впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій												
Тема 8. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації							12	2				10
<b>Разом за змістовним модулем 2</b>							<b>56</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>
<b>Усього годин</b>							<b>90</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>80</b>

### 5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Тема 3. Концепція Всезагального менеджменту якості (TQM)	2
2.	Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій	2
	<b>Разом</b>	<b>4</b>

### 6. Теми лабораторних занять

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Управління якістю» лабораторні заняття не заплановані.

### 7. Самостійна робота

Самостійна робота студентів при вивченні дисципліни «Управління якістю» складається з різних її видів:

- 1) підготовка до аудиторних занять (лекцій, практичних занять);
- 2) самостійне поглиблене опрацювання тем навчальної дисципліни згідно з навчально-тематичним планом та проходження тестування за результатами опрацювання;

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Тема 1. Сутність поняття «якість» та її основні характеристики	10
2.	Тема 2. Еволюція та етапи розвитку підходів до управління якістю.	10
3.	Тема 3. Концепція Всезагального менеджменту якості (TQM)	10
4.	Тема 4. Побудова системи управління якістю у відповідності з вимогами стандартів ISO серії 9000	10

5.	Тема 5. Інструменти управлінні якістю	10
6.	Тема 6. Поведінкові аспекти у функціонуванні систем управління якістю	10
7.	Тема 7. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність різних типів організацій	10
8.	Тема 8. Тенденції розвитку систем управління якістю в контексті глобалізації	10
	<b>Разом</b>	<b>80</b>

## 9. Методи навчання

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Управління якістю» використовуються наступні методи навчання.

Методи навчання	Характеристика
Наочні методи навчання	Ґрунтуються на візуальному сприйнятті інформації (читання лекцій та підготовка практичних завдань із використанням мультимедійних презентацій, демонстрація тематичних відеороликів).
Інтерактивні методи навчання	Ґрунтуються на принципі зворотного зв'язку, коли здобувач освіти отримує відповіді, зауваження та поради щодо певної проблематики від викладача чи одногрупників; коли здобувачі освіти взаємодіють між собою, а викладач виступає координатором та наставником, а також стежить за дотриманням навчальних та етичних норм. Серед інтерактивних методів навчання використовуються: відповіді на запитання та опитування думок здобувачів освіти, кейс-стаді, дискусії, мозковий штурм, ігровий метод.
Практичні методи навчання	Передбачають виконання практичних завдань. Серед практичних методів навчання використовуються практичні роботи, вправи, написання есе.
Інноваційні методи навчання	Поєднують інтерактивні та комп'ютерні технології. Серед інноваційних методів навчання використовуються: компетентнісний метод (спрямований на розвиток професійних навичок, вмінь та якостей здобувачів освіти), проектно-дослідницький метод (спрямований на вирішення проблемного питання через розвиток пошукових та аналітичних якостей здобувачів освіти, а також навичок командної роботи), використання інформаційно-комунікаційних технологій та діджитал-інструментів. Програми і сервіси, які використовуються: сервіси та програмні продукти від Microsoft, інструменти Google, графічні редактори Crello та Canva, хмарне презентаційне програмне забезпечення Prezi, конструктор лендінгових сторінок of.ua, Diagrams.net, Kahoot, Mentimeter, QR Генератор, Cutt.ly.
Методи дистанційного навчання	Ґрунтуються на використанні інформаційних технологій, в т.ч. університетської авторської системи дистанційного навчання, платформ для організації відеоконференцій: Zoom Video Communications, Google Meet, Cisco Webex.



## 10. Методи контролю та критерії оцінювання

**Поточний контроль** проводиться на кожному практичному занятті за виступ та виконання письмового завдання студентом. Передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми під час роботи на практичних заняттях та набутих професійних навичок під час виконання практичних завдань.

Оцінювання відповідей здобувачів освіти на практичних заняттях відбувається згідно навчального розкладу за 100 бальною шкалою. Вага оцінки за кожен вид навчальної роботи та відповідну тему відображена у таблиці. Максимальна кількість балів, яку здобувач освіти може отримати за виконання завдань на практичних заняттях складає 10 балів.

### Накопичування балів під час вивчення дисципліни

Вид навчальної роботи	№ теми									
	1	2	3	4	5	6	7	8	Разом	
Практичне заняття (опрацювання завдання)			5					5		10
Самостійна робота (тестування з теми)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Екзамен										50
<b>Максимальна к-ть балів</b>										<b>100</b>

#### Критерії поточного оцінювання:

«90-100 балів» – здобувач вищої освіти в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей (в т. ч. у вигляді мультимедійних презентацій), глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.

«70-89 балів» – здобувач вищої освіти достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей (в т. ч. у вигляді мультимедійних презентацій), в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

«50-69 балів» – здобувач вищої освіти в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей (в т. ч. у вигляді мультимедійних презентацій), але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.

«Менше 50 балів» – здобувач вищої освіти не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

**Додаткові бали до поточного контролю** здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни протягом навчального семестру, взявши участь у науковому, освітньому чи прикладному проєкті, який відповідає предмету дисципліни чи підготувавши дайджест (добір уривків з різних джерел на певну тематику). У форматі дайджестів можна зробити системний аналіз будь-якого теоретичного положення, розкрити різні точки зору на будь-яку проблему, тему, питання та зробити узагальнюючі висновки:

*2 бали* – нараховується здобувачам освіти, які пройшли навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни протягом навчального семестру.

*2 бали* – нараховується здобувачам освіти, які взяли участь у науковому, освітньому чи прикладному проєкті, який відповідає предмету дисципліни.

*1 бал* – нараховується здобувачам освіти, які підготували дайджест на певну тематику в

межах вивчення дисципліни.

Також за рішенням кафедри управління та бізнес-адміністрування здобувачам освіти, які брали участь у науково-дослідній роботі (роботі конференцій, студентських наукових гуртків та проблемних груп, підготовці публікацій), а також були учасниками олімпіад, конкурсів, можуть присуджуватися додаткові бали «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4).

Ознайомитися із положенням можна за посиланням: <https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

#### **Контроль за самостійну роботу.**

Самостійна робота здобувачів освіти передбачає:

##### 1. Тестування.

*Тестовий контроль.* Студент опрацьовує питання, що призначені для самостійного вивчення і для контролю проходить тестування в системі дистанційного навчання (d-learn.pnu.edu.ua) (дві спроби – кращий результат).

Оцінювання за кожен тестовий контроль здійснюється за 100 бальною шкалою. Вага оцінки за відповідну тему відображена у таблиці вище. Максимальна кількість балів, яку здобувач освіти може отримати за тестовий контроль складає 40 балів.

Оцінювання за екзамен відбувається у 100-бальній шкалі, отримана оцінка сходиться на ваговий коефіцієнт 0,5. Оцінка за екзамен формується із суми відповідей здобувачів освіти (максимум 50 балів):

- 1) 1 теоретичне запитання (15 балів);
- 2) знання дефініції (5 балів);
- 3) розв'язування тестових завдань (15 балів: 5 тестів по 3 бали кожен) та вирішення практичного завдання (15 балів).

В умовах дистанційного навчання ідентифікація здобувача вищої освіти відбувається з використанням програми Zoom і екзамен складається через виконання тільки письмової компоненти (30 тестових питань у системі дистанційного навчання університету (d-learn.pnu.edu.ua) (максимум 50 балів).

Повторне складання екзаменів допускається не більше двох разів з кожної дисципліни: один раз викладачеві (талон №2) тестування в системі дистанційного навчання + усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії (талон №3) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів.

Якщо студент не склав навчальну дисципліну за талоном 3, дозволяється повторне вивчення навчальної дисципліни впродовж наступного семестру (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).

#### **Шкала оцінювання для екзамену**

університетська	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	<b>A</b>	відмінно
80-89	<b>B</b>	добре
70-79	<b>C</b>	
60-69	<b>D</b>	задовільно
50-59	<b>E</b>	
25-49	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання
0-24	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### **Перелік питань, які виносяться, як підсумкові:**

1. Сутність поняття «якість».
2. Якість як чинник конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання
3. Показники якості продукції.
4. Правові аспекти забезпечення якості
5. Становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
6. Формування систем управління якістю на вітчизняних підприємствах, їх переваги та недоліки.
7. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
8. Програма управління якістю Е.Демінга: принципи, функції, етапи аналізу та вдосконалення системи управління якістю.
9. Основні положення концепції TQM.
10. Концептуальне розуміння всезагального управління якістю (TQM).
11. Базові принципи TQM. Методи і засоби TQM.
12. Сучасні принципи менеджменту якості.
13. Роль вищого керівництва при впровадженні ідей TQM.
14. Документування системи управління якістю. Структура документації.
15. Місце і роль політики в області якості в діяльності підприємства.
16. Зміст політики якості. Чинники, що впливають на формування політики в сфері якості.
17. Внутрішні стандарти підприємства та вимоги до їх розробки.
18. Класифікація методів інструментів управління якістю.
19. Інструменти управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма (“дерево рішень”), матрична діаграма, стрілкова діаграма, діаграма процесу (маршрутна карта).
20. Функція «втрат» Т.Тагуті. Метод FMEA-аналізу.
21. Призначення та сфери застосування методів статистичного аналізу в системі управлінні якістю.
22. Основні ідеї методології «Шість сигм».
23. Лідерство як один із важливіших принципів менеджменту якості.
24. Напрямки зміни організаційної культури підприємств.
25. Розуміння ролі вищого керівництва підприємства при впровадженні ідей TQM.
26. Командний підхід у прийнятті рішень. Підбір складу команди та ролі в команді.
27. Активізація людського чинника і особливості управління персоналом в порівнянні з традиційними підходами. Управління знаннями в компанії

28. Формування систем управління якістю.
29. Особливості створення та функціонування систем управління якістю на промислових підприємствах.
30. Впровадження та розвиток систем управління якістю в сервісних організаціях.
31. Переваги та недоліки впровадження міжнародних стандартів якості.
32. Характер і тенденції змін в процесі функціонування і розвитку організації у глобальній економіці.
33. Глобальна економіка, її риси та напрямки розвитку. Ключові характеристики глобальної економіки.
34. Переваги та недоліки глобалізації. Основні тенденції розвитку національних економік.
35. Вплив процесів глобалізації на Україну та діяльність суб'єктів господарювання в національній економіці.

## **12. Політика навчальної дисципліни**

### **Академічна доброчесність**

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів університету:

1. Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
2. Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
3. Положення про запобігання академічному плагіату та інших видів академічної нечесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
4. Положення про запобігання академічному плагіату у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
5. Склад комісії з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
6. Лист МОН України «До питання уникнення проблем і помилок у практиках забезпечення академічної доброчесності».

Ознайомитися з даними положеннями та документами можна за посиланням: <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/>

### **Пропуски занять (відпрацювання)**

Можливість і порядок відпрацювання пропущених здобувачем освіти занять регламентується «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності здобувачів освіти ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4).

Ознайомитися з положенням можна за посиланням:  
<https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

#### **Виконання завдання пізніше встановленого терміну**

У разі виконання завдання здобувачем освіти пізніше встановленого терміну, без попереднього узгодження ситуації з викладачем, оцінка за завдання – «незадовільно», відповідно до «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4-5).

Ознайомитися із положенням можна за посиланням:  
<https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

#### **Невідповідна поведінка під час заняття**

Невідповідна поведінка під час заняття регламентується рядом положень про академічну доброчесність (див. вище) та може призвести до відрахування здобувача вищої освіти (студента) «за порушення навчальної дисципліни і правил внутрішнього розпорядку вищого закладу освіти», відповідно до п.14 «Відрахування студентів» «Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти».

Ознайомитися із положенням можна за посиланням:  
<https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

#### **Неформальна освіта**

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «Положенням про порядок зарахування результатів неформальної освіти у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №819 від 29.11.2019)

Ознайомитися із положенням можна за посиланням:  
<https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

### **13. Рекомендовані літературні джерела**

#### **Рекомендовані літературні джерела:**

1. Сайт дистанційного навчання. URL : <https://test-d-learn.pnu.edu.ua/>
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с
3. Шаповал М. І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / М. І. Шаповал. – Київ, 2007. – 471 с.

4. Савуляк В. В. Управління якістю продукції [Електронний ресурс] : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с. 7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Підручник для вузів / О.І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 366 с. 8.
5. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.
6. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
7. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. / Н. О. Машта, О. П. Бенчук, Г. П. Бенчук [etal.]. – Рівне : О. Зень, 2015. – 388 с
8. Управління якістю: навч. посіб. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. – 2е вид. – Львів : Магнолія 2010. – 336 с
9. Бочарова О.В. Управління безпечністю товарів: підручник / О.В. Бочарова; Одес. нац. екон. ун-т. – Одеса: Атлант, 2014. – 376 с
10. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості / О. О. Крикун // ж. Економіка та суспільство. Мукачівський державний університет – Мукачево, Випуск № 7, грудень, 2016. – С. 378-384.
11. 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.