

ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ПРИДНІПРОВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ»

КАФЕДРА менеджменту, управління проектами і логістики
(повна назва кафедри)



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної
та навчальної роботи
Р. Б. Папірник

24.09 2019 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент якості

(назва навчальної дисципліни)

спеціальність 073 «Менеджмент»
(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійна програма «Менеджмент та адміністрування»
(назва освітньої програми)

освітній ступінь бакалавр
(назва освітнього ступеня)

форма навчання денна
(денна, заочна, вечірня)

розробник Уфимцева Ольга Юріївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Менеджмент якості» є складовою освітньо-професійної програми «Менеджмент та адміністрування» підготовки фахівців за освітнім ступенем «Бакалавр» в галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент». Має статус нормативної компоненти циклу професійної підготовки.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю на підприємствах виробничої та невиробничої сфери відповідно до вимог міжнародних та національних стандартів.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

	Години	Кредити	Семестр	
			V	
Всього годин за навчальним планом, з них:	120	4	105	
Аудиторні заняття, у т.ч:	44		44	
лекції	30		30	
лабораторні роботи				
практичні заняття	14		14	
Самостійна робота, у т.ч:	76		60	
підготовка до аудиторних занять	14		20	
підготовка до контрольних заходів	12		20	
виконання курсового проекту або роботи				
опрацювання розділів програми, які не викладаються на лекціях	20		20	
підготовка до екзамену	30			
Форма підсумкового контролю			екзамен	

3. СТИСЛИЙ ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни - сформувати у студентів комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Завдання дисципліни:

- проаналізувати систему управління якістю в проектах;
- сформувати уявлення про якість кінцевого продукту і якість процесів управління проектом;
- сформувати уявлення про складові системи управління якістю в проектах;
- ознайомити студентів з етапами управління якістю в проектах;
- сформувати практичні навички щодо вибору і оцінювання методів планування якості в проектах, забезпечення якості та її контролю.

Пререквізити дисципліни. Вивчення дисципліни «Менеджмент якості» ґрунтується на дисциплінах «Вступ до фаху», «Компетенції менеджера», «Теорія організації», «Менеджмент», «Статистика», «Організація виробництва», «Процесний менеджмент».

Постреквізити дисципліни: «Проектний менеджмент», «Операційний менеджмент», «Стратегія підприємства», «АРМ менеджмент», «Ризик-менеджмент»

Компетентності:

Загальні:

- ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.
- ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК5. Знання та розуміння предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та розуміння професійної діяльності.
- ЗК8. Здатність ефективно використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології.
- ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

- ЗК10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.
 ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
 ЗК12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
 ЗК15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні:

- СК1. Здатність визначати та описувати характеристики організації із врахуванням галузевої специфіки.
 СК2. Здатність визначати місію, цілі та критерії розвитку організації, аналізувати результати її діяльності з врахуванням факторів впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, визначати перспективи розвитку організації.
 СК3. Уміння управляти ресурсами, закупівлями та логістичною підтримкою організації.
 СК4. Уміння визначати функціональні області організації, зв'язки між ними, управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту на засадах процесного управління.
 СК5. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.
 СК6. Здатність планувати, організовувати та контролювати діяльність організації та управляти часом.
 СК7. Здатність оцінювати виконувані роботи на засадах менеджменту якості.
 СК8. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
 СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані управлінські рішення.
 СК12. Здатність аналізувати ринкове становище організації та умови діяльності з врахуванням тенденцій розвитку національного та міжнародних ринків.
 СК13. Здатність застосовувати теоретико-методичні та організаційно-економічні підходи щодо процесу розробки, прийняття й реалізації управлінських рішень в умовах невизначеності та ризику.
 СК14. Розуміння принципів психології та їх використання у професійній діяльності.
 СК15. Розуміння принципів і норм права, а також національних, міжнародних і галузевих стандартів та використання їх у професійній діяльності.
 СК 16. Уміння здійснювати діагностику управлінської діяльності підприємства, ідентифікувати та управляти витратами, визначати вплив витрат на фінансовий стан підприємства та його конкурентоспроможність.

Заплановані результати навчання. у відповідності до освітньо-професійної програми «Логістика»

- РН2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних міркувань з повагою до різноманітності та мультикультурності, дотримуватися принципів здорового способу життя.
 РН3. Демонструвати знання теорії, методів і функцій менеджменту, застосовувати їх для забезпечення ефективності діяльності організації.
 РН4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.
 РН5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.
 РН6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.
 РН8. Демонструвати навички оптимізації управління ресурсами, закупівлями та логістичною підтримкою.
 РН12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.
 РН14. Здійснювати діагностику діяльності підприємства, ідентифікувати та управляти витратами, визначати їх вплив на фінансовий стан підприємства та його конкурентоспроможність.

PH15. Аналізувати ринкове становище організації та умови діяльності на національному та міжнародних ринках.

PH16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

PH17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

PH19. Вміти розробляти та впроваджувати на підприємстві системи менеджменту якості.

Методи навчання: практичний, наочний, словесний.

Форми навчання: аудиторна, позааудиторна, групова, індивідуальна.

4. СТРУКТУРА (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН) ДИСЦИПЛІНИ

Назва змістових модулів і тем	Кількість годин, у тому числі				
	усього	л	п	лаб.	с.р
Змістовий модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості					
Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція	4	2			2
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю	6	2	2		2
Тема 3. Функції управління якістю	6	2			4
Тема 4. Методи та інструменти управління якістю	8	4	2		2
Тема 5. Економіка якості	8	2			6
Тема 6. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом	14	4	2		8
Разом за змістовим модулем 1	46	16	6		24
Змістовий модуль 2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування					
Тема 7. Стандартизація вимог до якості	8	2	2		4
Тема 8. Побудова системи управління якістю	10	4	2		4
Тема 9. Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості	10	4	2		4
Тема 10. Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю	16	4	2		10
Разом за змістовим модулем 2	44	14	8		22
підготовка до екзамену	30				30
Усього годин	120	30	14		76

5. ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

№ зан.	Тема занять	Кількість годин
1	Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція	2
2	Еволюція підходів до управління якістю	2
3	Функції управління якістю	2
4	Методи та інструменти управління якістю	4
5	Економіка якості	2
6	Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом	4
7	Стандартизація вимог до якості	2
8	Побудова системи управління якістю	4
9	Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості	4

10	Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю	4
	Всього	30

6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ зан.	Тема занять	Кількість годин
1	Сутність якості та управління нею	2
2	Методи оцінки можливостей постачальників	2
3	Статистичний аналіз факторів за діаграмою Парето	2
4	Процесний підхід в управлінні якістю	2
5	Оцінка якості роботи підрозділів підприємства	2
6	Сертифікація системи управління якістю	4
	Всього	14

7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Лабораторні заняття навчальним планом не передбачені.

8. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ п/п	Вид роботи / Назва теми	Кількість годин
1	підготовка до аудиторних занять	14
2	підготовка до контрольних заходів	12
3	виконання курсового проекту або роботи	
4	опрацювання розділів програми, які не викладаються на лекціях	20
	Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція Петля якості, як замкнута послідовність заходів, що визначають якість товарів або процесів на всіх етапах петлі якості. «Ланцюгова реакція» Демінга.	2
	Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю Стадії розвитку філософії якості. Поняття філософії підприємництва, заснованої на концепції «суспільства споживання». Витоки якості.	2
	Тема 3. Функції управління якістю Об'єктивні і суб'єктивні умови в управлінні якістю. Фактори в механізмі управління якістю.	2
	Тема 4. Методи та інструменти управління якістю Поняття про кваліметрії. Кваліметрическая оцінка якості. Аналіз наслідків та причин відмов.	2
	Тема 5. Економіка якості Припущення Тагучі про недостатність дотримання якості в межах кордонів допусків. Функція втрат Тагучі.	2
	Тема 6. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом Проблеми впровадження TQM на українських підприємствах. Стратегія якості - порядок дій, спрямованих на розвиток TQM.	2

	Тема 7. Стандартизація вимог до якості Історія створення стандартів якості. Діяльність ISO в галузі забезпечення якості. Зв'язок систем управління якістю з системами управління навколишнім середовищем на основі стандартів ISO.	2
	Тема 8. Побудова системи управління якістю Інформаційна нарада. Ухвалення рішення про створення системи якості. Забезпечення функціонування систем якості: роль і завдання служби управління якістю	2
	Тема 9. Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості Закон України «Про сертифікації продукції та послуг». Закон України «Про захист прав споживачів».	2
	Тема 10. Метрологічне забезпечення управління якістю. Автоматизація метрологічного забезпечення управління якістю.	2
5	підготовка до зекзамену	30
	Всього:	76

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Оцінювання знань студентів з дисципліни «Операційний менеджмент» здійснюється на основі результатів поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється під час проведення занять. Основними методами поточного контролю є усне опитування та практична перевірка.

Підсумковий контроль здійснюється на екзамені методом усного опитування.

10. ПОРЯДОК ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Поточний контроль знань студента оцінюється за 100 бальною шкалою в залежності від виду навчання:

- максимальна оцінка знань теоретичного матеріалу дисципліни, що вивчається, – 40 балів;
- максимальна оцінка знань практичного матеріалу дисципліни, що вивчається, – 40 балів;
- максимальна оцінка знань з самостійної роботи студента – 20 балів.

Критерії оцінки теоретичних знань поточного контролю

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Кількість балів за змістовим модулем			
			1 змістовий модуль		2 змістовий модуль	
1.	Відвідування лекційних занять	1 бал за відвідування студентом кожного лекційного заняття	0 - 12		0-7	
2.	Якість відповіді на теоретичні питання: -в першому змістовому модулі за кожне з 2-х теоретичних питань		1-е питання	2-е питання	1-е питання	2-е питання
		Студент повністю розкриває теоретичне питання, показує вміння логічно і послідовно викладати матеріал, робити висновки,	11-14	11-14	13-16,5	13-16,5

	максимально нараховується 14 балів; - в другому змістовому модулі за кожне з 2-х теоретичних питань максимально нараховується 16,5 балів	наводити, де можливо, приклади з наданням фактичного і статистичного матеріалу				
		Відповідь і висновки на теоретичне питання студентом виконані правильно, але стисло і не повно. Матеріал викладено без наведення достатньої кількості прикладів і статистичних даних	5-10	5-10	6-12	6-12
		Студент в цілому розкриває суть теоретичного питання, але не в повному обсязі і з помилками. Правильні висновки робить лише з урахуванням наведених викладачем запитань	1-4	1-4	1-5	1-5
		Студент не розкриває суті теоретичного питання і допускає грубі помилки при формуванні висновків не тільки при самостійному розгляді питання, але і з урахування наведених викладачем запитань	0	0	0	0
		Разом за одне питання:	0-14	0-14	0-16,5	0-16,5
		Разом за два питання:	0-28		0-33	
		Разом за змістовим модулем	0-40		0-40	

Критерії оцінки практичних знань поточного контролю

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Кількість балів за змістовим модулем			
			1 змістовий модуль		2 змістовий модуль	
1.	Відвідування практичних занять	1 бал за відвідування студентом кожного практичного заняття	0 - 4		0 - 7	
2.	Якість виконання і захисту практичних завдань:		1-е завдання	2-е завдання	1-е завдання	2-е завдання
		Студентом обґрунтовано і в повному обсязі розв'язано практичне	15-18	15-18	14-16,5	14-16,5

<p>-в першому змістовому модулі за кожне з 2-х практичних завдань максимально нараховується 18 балів;</p> <p>- в другому змістовому модулі за кожне з 2-х практичних завдань максимально нараховується 16,5 балів</p>	<p>завдання. При захисті практичного завдання продемонстрована висока якість опанування інструментарієм розв'язання практичних задач</p>				
	<p>При обґрунтуванні і розв'язанні практичного завдання студентом допущені незначні помилки, які суттєво не знижують якості виконання завдання. При захисті практичного завдання студентом продемонстрована хороша якість опанування інструментарієм розв'язання практичних задач</p>	8-14	8-14	7-13	7-13
	<p>Виконання і захист студентом практичного завдання зроблені з суттєвими помилками і лише допоміжні запитання викладача дозволяють студенту довести той факт, що опанований ним інструментарій розв'язання задач є достатнім для практичного використання</p>	1-7	1-7	1-6	1-6
	<p>Виконання і захист практичного завдання зроблені студентом з грубими помилками і не в повному обсязі. Допоміжні запитання викладача не дозволяють студенту довести той факт, що опанований ним інструментарій розв'язання задач є достатнім для практичного використання</p>	0	0	0	0
	Разом за одне завдання:	0-18	0-18	0-16,5	0-16,5
	Разом за два завдання:	0-36		0-33	
	Разом за змістовим модулем:	0-40		0-40	

Критерії оцінки знань з самостійної роботи студента

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Кількість балів за змістовими модулями			
			1 змістовий модуль		2 змістовий модуль	
			1-а тема	2-а тема	1-а тема	2-а тема
1.	Своєчасне надання і захист письмового звіту у вигляді конспекту про виконання кожної з 2-х тем розділів програми, що не викладались на лекціях: -в першому змістовому модулі за кожну з 2-х тем програми максимально нараховується 10 балів; - в другому змістовому модулі за кожну з 2-х тем програми максимально нараховується 10 балів	Студент своєчасно і в повному обсязі подає письмовий звіт і захищає його зміст, якісно відповідаючи на всі запитання. При цьому студент показує вміння логічно і послідовно викладати матеріал та користуватися сучасними інформаційними джерелами	8-10	8-10	8-10	8-10
		Студент своєчасно, але в стислому обсязі подає письмовий звіт і захищає його зміст, не відповідаючи на всі запитання. Допускається незначна затримка, щодо подачі та захисту звіту	4-7	4-7	4-7	4-7
		Студент не своєчасно і в неповному обсязі подає письмовий звіт, захист якого відбувається студентом не самостійно, а лише при наданні викладачем допоміжних питань. Допускається значна затримка в часі щодо подання письмового звіту для перевірки і захисту	1-3	1-3	1-3	1-3
		Письмовий звіт не подано для перевірки та захисту, або звіт і захист виконано з грубими помилками, що не дозволяє позитивно оцінити самостійну роботу студента	0	0	0	0
		Разом за одну тему:	0-10	0-10	0-10	0-10
		Разом за змістовим модулем:	0-20		0-20	

Підсумковий контроль знань студента здійснюється у формі екзамену, що складається з 2-х теоретичних питань і оцінюється за 100 бальною шкалою.

До підсумкового контролю допускається студент, що заробив в кожному змістовому модулі не менше 60 балів.

Критерії оцінки екзамену

№ з/п	Вид критерію	Зміст критерію	Відповіді на теоретичні питання	
			1 питання	2 питання
1.	Якість відповіді	Студент повністю розкрив теоретичне питання, показав вміння логічно і послідовно викладати матеріал, робити висновки, наводити приклади з наданням фактичного і статистичного матеріалу. На додаткові запитання викладача студент відповідає повно і якісно	47-50	47-50
		Студент повністю але стисло розкрив теоретичне питання, показав вміння логічно і послідовно викладати матеріал і робити висновки, наводити окремі приклади з наданням фактичного і статистичного матеріалу. На додаткові запитання викладача студент відповідає якісно, але не в повному обсязі	40-46	40-46
		Відповідь і висновки на теоретичне питання студентом виконані правильно, але стисло і не повно. Матеріал викладено без наведення достатньої кількості прикладів і статистичних даних. На додаткові питання викладача студент відповідає не в повному обсязі	30-39	30-39
		Студент стисло розкрив суть теоретичного питання, але не в повному обсязі і з помилками. Правильні висновки по теоретичному питанню студент частково робить самостійно, а частково лише з урахуванням наведених викладачем запитань. На додаткові питання викладача студент відповідає з помилками	17-29	17-29
		Студент дуже стисло розкрив суть теоретичного питання, але не в повному обсязі і з грубими помилками. Правильні висновки по теоретичному питанню студент робить не самостійно, а лише з урахуванням наведених викладачем запитань. На додаткові питання викладача студент відповідає з грубими помилками	1-16	1-16
		Студент не розкрив суті теоретичного питання і допустив грубі помилки при формулюванні висновків не тільки при самостійному розгляді питання, але і з урахування наведених викладачем запитань. На додаткові питання викладача студент не відповідає або відповідає з грубими помилками	0	0
			Всього:	0-50
	Разом	100		

Підсумкова оцінка з дисципліни визначається як середнє арифметичне змістового модуля 1, змістового модуля 2 та екзаменаційної оцінки.

Порядок перескладання результатів. У разі складання студентом поточного контролю знань на оцінку «незадовільно», він має право перескласти його. Перескладання поточного контролю з метою покращення позитивної оцінки не допускається. Студент, який отримав незадовільну оцінку за контрольну роботу або курсову роботу, зобов'язаний перескласти їх.

Порядок зарахування пропущених занять. Студент повинен опанувати всі пропущені лекції, виконати всі пропущені практичні завдання і підтвердити це викладачеві на поточних заняттях чи консультаціях наступним чином:

- відповісти на всі питання викладача з тієї теми лекції, яка розглядалась на пропущеному занятті;
- розв'язати практичне завдання, яке вирішувалося на пропущеному практичному занятті, а також свій варіант практичного завдання, що задавалося додому.

Підсумкова оцінка з дисципліни складається як середньоарифметичне з суми балів за двома змістовими модулями. Отримана оцінка є кінцевою оцінкою заліку.

Порядок зарахування пропущених занять: пропущені лекційні та практичні заняття, незалежно від причини пропуску, студент відпрацьовує своєму викладачеві або згідно з графіком суботніх консультацій та відробок чи в зазначений викладачем час.

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145. 2. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
2. Вакулєнко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для сам ост. вивч. дисц. - Вид. 3-ге, без змін. - К.: КНЕУ, 2016. - 167 с.
3. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. Под ред. О.П. Глудкина. - М.: Горячая линия - Телеком, 2001. - 600 с.
4. Ковшун Н.Е. Аналіз та планування проєктів: Навч. посібник / Н. Е. Ковшун. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 344 с.
5. Койфман Ю.І. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю.І. Койфман. – Л. – К., 2015. – 349 с.
6. Мазаракі А.А. та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.С. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. – К.: Атака, 2007. – 584 с.
7. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 368 с.
8. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебн. пособие. - М.: Дело и сервис, 2002. - 160 с.
9. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.

10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання, КОО, 2017. – 457 с.

Допоміжна:

1. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
2. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
3. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
4. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
5. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний – К.: ЦНЛ, 2005. – 339 с.
6. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334 с.
7. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
8. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2014. – 255 с.
9. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак, за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. – К.: КНТЕУ, 2006. – 288 с.
10. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб / за ред. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2010. - 280 с.
11. Осовська Г.В. Менеджмент організацій (Текст): Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.
12. Пушкар М.Р. Менеджмент: теорія та практика: Підручник для студентів вищ. навч. закл. / Р.М. Пушкар, Н.П. Тарнавська. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Тернопіль: Карт-бланш, 2015. – 486 с.
13. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.З. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
14. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.

12. INTERNET-РЕСУРСИ

1. Система менеджменту якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nau.edu.ua/ua/menu/quality/sistema-menedzhmentu-yakosti-nau/>
2. Основи управління якістю (2002) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://library.if.ua/book/150/9976.html>
3. Система управління якістю [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibniki.com.ua/post-sistema-upravlinnya-yakistyu>
4. Системи управління якістю за ISO 9001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakistyu-za-iso-9001.html>

5. Сертифікація систем управління якістю на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zdcsms.zp.ua/posluhy/sistemi-upravlinnya/systemy-upravlinnia-iakestiu-iso-90012009>
6. Система управління якістю продукції і послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/13851024/menedzhment/sistema_upravlinnya_yakistyu_produktsiyi_poslug

Розробник _____


(підпис)

(О. Ю. Уфімцева)

Гарант освітньої програми _____


(підпис)

(В. Т. Вечеров)

Силабус затверджено на засіданні кафедри менеджменту, управління проектами і логістики
Протокол від «20» вересня 2019 року № 3