

Міністерство освіти і науки України  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя  
Стефаника»

Кафедра теоретичної і прикладної економіки

# **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

методичні вказівки для семінарських занять

м. Івано-Франківськ  
2019

УДК 65.018  
ББК 65.050.0-823.2я73  
Е60

**Укладач:** к.е.н., доцент кафедри  
теоретичної і прикладної економіки  
**Ємець Ольга Іванівна**

**РЕКОМЕНДОВАНО ДО ДРУКУ РІШЕННЯМ**  
*кафедри теоретичної і прикладної економіки*  
*(протокол № 1 від «29» серпня 2019 р.)*

**ВЧЕНОЇ РАДИ ЕКОНОМІЧНОГО ФАКУЛЬТЕТУ**  
*ДВНЗ «Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника»*  
*(протокол № 1 від «29» серпня 2019 р.)*

**Рецензенти:** к.е.н., доцент **Ціжма Ю.І.**  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет ім.  
В. Стефаника»  
к.е.н., доцент **Шурпа С.Я.**  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет ім.  
В. Стефаника»

**Е60 Ємець О.І.**

Управління якістю: методичні вказівки для семінарських занять студентам, які навчаються за освітньою програмою 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти / Ємець О. І. – Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2019. – 24 с.

методичні вказівки для семінарських занять з дисципліни “Управління якістю” для студентів містять плани семінарських індивідуальні завдання, завдання для студентів, що навчаються за індивідуальним графіком, програмові вимоги та список рекомендованих джерел.

**УДК 65.018**  
**ББК 65.050.0-823.2я73**

@О.І.Ємець, 2019

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
I. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ .....	5
II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДЛЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ .....	6
III. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ .....	7
IV. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ .....	10
V. ЗАВДАННЯ ДЛЯ СТУДЕНТІВ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ ЗА ІНДИВІДУАЛЬНИМ ГРАФІКОМ .....	12
VI. ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ .....	19
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	20

## ВСТУП

Предметом вивчення навчальної дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідних міжнародним стандартам серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю.

2. Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві.

3. Економіка якості на підприємствах.

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Основними цілями вивчення дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

Відповідно до вимог освітньої програми студенти повинні:

знати:

призначення та структуру стандартів ISO серії 9000;

вимоги стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості;

значення та процедури сертифікації системи якості і аудиту якості;

основні форми збору, аналізу фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність у галузі якості, їх призначення та особливості застосування.

вміти:

розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;

розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість;

визначати оптимальну форму збору, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості і функціонування системи якості; розробляти механізм управління економікою якості.

## І. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ (90 ГОД.)

<b>Перелік тем з дисципліни «Управління якістю»</b>	<b>Лекції</b>	<b>Семінари</b>	<b>Самостійна робота</b>
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	2		4
Тема 2. Основні проблеми управління якістю.			6
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю.			6
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.		2	4
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.			6
Тема 6. Системи управління якістю.	2		4
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000			6
Тема 8. Статистичні методи контролю якості.			6
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).		2	4
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.			6
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2		2
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.			6
Тема 13. Аудит якості та премії якості.		2	4
Тема 14. Управління якістю в сільському господарстві.			4
ІНДЗ			6
<b>Усього годин</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>80</b>

## II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДЛЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ (90 ГОД.)

<b>Перелік тем з дисципліни «Управління якістю»</b>	<b>Лекції</b>	<b>Семінари</b>	<b>Самостійна робота</b>
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.	2		4
Тема 2. Основні проблеми управління якістю.		2	4
Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю.	2		4
Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.		2	4
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю.			6
Тема 6. Системи управління якістю.	2	2	2
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2		4
Тема 8. Статистичні методи контролю якості.	2	2	2
Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD).		2	4
Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства.	2		4
Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація.	2	2	2
Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.			6
Тема 13. Аудит якості та премії якості.	2		4
Тема 14. Управління якістю в сільському господарстві.		2	4
<b>ІНДЗ</b>			6
<b>Усього годин</b>	16	14	60

### **ІІІ. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

#### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.**

#### **Базові положення та етапи формування сучасних систем управління якістю**

##### **Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю**

1. Стандарти управління їх системи та значення.
2. Поняття якості
3. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000- 2007.
4. Якість як об'єкт управління
5. Системи, процес управління якістю та його етапи.
6. Система номенклатури показників якості продукції.

##### **Тема 2. Основні проблеми управління якістю**

1. Проблема якості продукції на сучасному етапі.
2. Причини, що стають на заваді впровадження систем управління якістю та шляхи вирішення проблем.
3. Фактори, що впливають на якість продукції.

##### **Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю**

1. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю
2. Характеристика етапів розвитку управління якістю
3. Досвід управління якістю в США та Японії.
4. Досвід управління якістю в країнах Західної Європи, Азії та Африки.

##### **Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю.**

1. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.
2. Розвиток систем управління якістю на підприємствах за часів СРСР.

##### **Тема 5. Базова концепція загального управління якістю**

1. Поняття і сутність системи тотального менеджменту
2. Склад основних функцій управління якістю.

3. Механізм реалізації основних функцій управління в системі менеджменту якості організації.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.**

### **Системи методи та інструменти управління якістю на підприємстві**

#### **Тема 6. Системи управління якістю.**

1. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.
2. Еволюція моделей систем управління якістю.
3. Механізм управління якістю продукції.
4. Цикл управління Шухарта-Демінга (РДСА)

#### **Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000.**

1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000;
2. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні;
3. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.

#### **Тема 8. Статистичні методи контролю якості.**

1. Сутність статистичних методів контролю якості.
2. Сім інструментів контролю якості:
  - 2.1. Контрольний аркуш (лист збору даних (ЛСД));
  - 2.2. Гістограма;
  - 2.3. Діаграма послідовності дій (потокова);
  - 2.4. Діаграма Ісікави (причинно-наслідкова діаграма);
  - 2.5. Діаграма Парето, або АВС-аналіз;
  - 2.6. Діаграма кореляції (діаграма розсіювання);
  - 2.7. Контрольні карти Шухарта.

#### **Тема 9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)**

1. Загальні положення процесу розгортання функції якості (QFD).
2. Ключові елементи та інструменти розгортання функції якості.
3. Планування якості товарів.

#### **Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства**



1. Основні принципи та етапи проведення сертифікації систем якості підприємств.
2. Реєстр систем якості, його структура та функції.
3. Правове забезпечення сертифікації систем якості в Україні.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III.**

### **Економіка якості на підприємствах**

#### **Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація**

1. Структура прибутків та витрат.
3. Класифікація витрат.
2. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.

#### **Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM.**

1. Основні задачі вимірювання витрат на якість.
2. Витрати на відповідність, їх структура.
3. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

#### **Тема 13. Аудит якості та премії якості.**

1. Характеристика типів аудиторських перевірок якості.
2. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.
3. Сертифікаційний та внутрішній аудити.
4. Методика самооцінки підприємств за критеріями національних премій з якості та критеріями Європейської моделі Ділової досконалості.

#### **Тема 14. Управління якістю в сільському господарстві**

1. Поняття якості, характеристика її показників.
2. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва.
3. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.
4. Основні чинники підвищення якості продукції.

## IV. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ) виконується і друкується на окремих аркушах обсягом до 3 сторінок. Розподіл завдань здійснює викладач в межах групи або лекційного потоку (згідно порядкового номеру прізвища студента у журналі чи іншим способом).

Оформляється ІНДЗ на аркуші формату А4 і приносить на останнє семінарське заняття.

Студент бере за основу реальне підприємство на якому працює він, його батьки, родичі чи знайомі; або яке розміщено за місцем проживання.

Вихідними даними є загальні характеристики підприємства, характер виробничої діяльності, асортимент продукції, що випускається, ринкові позиції.

Структура ІНДЗ “Політика підприємства в сфері якості”:

сформулювати мету, завдання та стратегію підприємства в галузі якості;

виділити у структурі підприємства відповідального, з представників вищого керівництва, за створення, впровадження та функціонування системи якості;

розробити схему взаємодії персоналу;

розробити петлю якості та описати етапи життєвого циклу продукції;

вибрати модель забезпечення якості у відповідно до індивідуальних потреб організації яку описують;

вибрати стандарти ISO серії 9000, які містять керівні вказівки за категоріями продукції та за елементами системи якості залежно від специфіки організації;

розробити структуру документації системи якості;

розробити структуру “Керівництва з якості”;

розробити методики виконання вимог стандартів ISO серії 9000 відповідно до обраної моделі та специфіки організації, яку описують;

розробити цикл управління за методом TQM;

визначити пріоритети серед процесів, які підлягають корекції;

розробити схеми вдосконалення процесів;

описати організаційні структури щодо вдосконалення процесу;

описати діяльність та результати діяльності підприємства за

критеріями моделі європейської премії за якість;  
розрахувати оптимальний рівень витрат на якість;  
розробити схеми інформаційних потоків про вартість низької якості;  
розробити методики аналізу інформації про вартість низької якості. Описати процедури прийняття управлінського рішення на підставі такого аналізу;  
розробити методики калькуляції витрат на забезпечення якості процесів та ефективності таких витрат;  
розробити методики перевірок системи якості.

### **Варіанти вихідних даних для ІНДЗ:**

1. Система якості відділення банку.
2. Система якості деревообробного комбінату.
3. Система якості діагностичного центру.
4. Система якості елеватора.
5. Система якості закладу освіти.
6. Система якості інтернет-провайдера.
7. Система якості інформаційної агенції.
8. Система якості компанії поштового зв'язку.
9. Система якості кондитерської фабрики.
10. Система якості консервного заводу.
11. Система якості м'ясопереробного підприємства.
12. Система якості магазину промислових товарів.
13. Система якості міні-пекарні.
14. Система якості мобільного зв'язку.
15. Система якості молокопереробного підприємства.
16. Система якості освітньої установи.
17. Система якості пивного заводу.
18. Система якості складу готової продукції.
19. Система якості служби маркетингу.
20. Система якості станції технічного обслуговування автомобілів.
21. Система якості транспортної компанії.
22. Система якості у страховій компанії.
23. Система якості хімчистки.
24. Система якості юридичної компанії.

## V. ЗАВДАННЯ ДЛЯ СТУДЕНТІВ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ ЗА ІНДИВІДУАЛЬНИМ ГРАФІКОМ

**Таблиця 1**

**Теоретичні відомості щодо основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»**

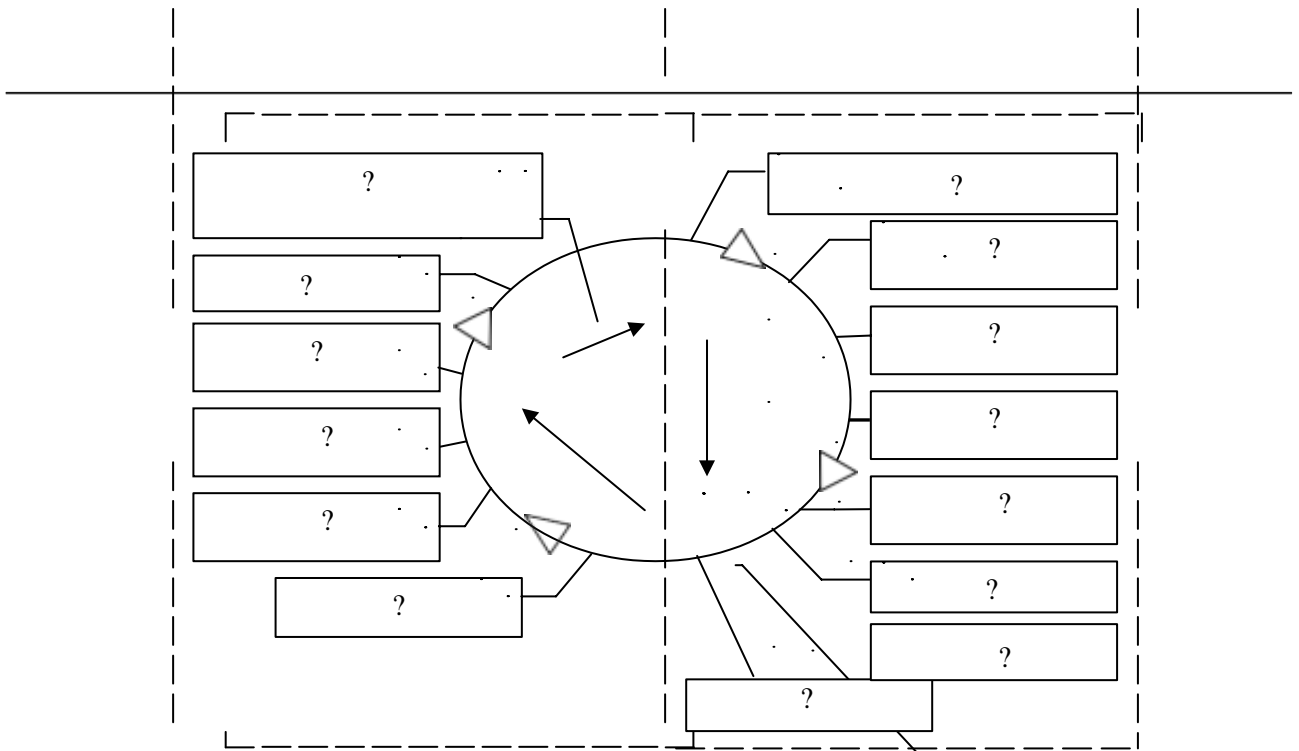
<b>Термін</b>	<b>Визначення терміну</b>
<b>Продукція</b> ( <i>product</i> )	
<b>Процес</b> ( <i>process</i> )	
<b>Проект</b> ( <i>project</i> )	
<b>Якість</b> ( <i>quality</i> )	
<b>Вимога</b> ( <i>requirement</i> )	
<b>Рівень якості</b> ( <i>grade</i> )	
<b>Задоволеність замовника</b> ( <i>customer satisfaction</i> )	
<b>Спроможність</b> ( <i>capability</i> )	
<b>Компетентність</b> ( <i>competence</i> )	
<b>Система</b> ( <i>system</i> )	
<b>Система управління</b> ( <i>management system</i> )	
<b>Система управління якістю</b> ( <i>quality management system</i> )	
<b>Менеджмент якості</b>	
<b>Планування якості</b> ( <i>quality planning</i> )	
<b>Управління якістю</b> ( <i>quality management</i> )	
<b>Забезпечування якості</b> ( <i>quality assurance</i> )	
<b>Контролювання якості</b> ( <i>quality control</i> )	
<b>Поліпшування якості</b> ( <i>quality improvement</i> )	
<b>Постійне поліпшування</b> ( <i>continual improvement</i> )	
<b>Результативність</b> ( <i>effectiveness</i> )	

<b>Ефективність (efficiency)</b>	
----------------------------------	--

**Таблиця 2**  
**Аналіз поняття «якість»**

<b>№ з/п</b>	<b>Автор, формулювання визначення</b>	<b>Особиста думка щодо повноти та змісту наведеного визначення</b>
1.	Едвард Демінг «Якість – задоволення вимог споживача не тільки для відповідності його очікуванням, але і для передбачення напряму їх майбутніх змін»	Якість визначається споживачем
2.	Геніті Тагучі «Якість – втрати, що відчуваються суспільством і пов'язані з невчасним постачанням і неефективним використанням продукції»	Якість визначається постачальником
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

**Таблиця 3**  
**Замість знаків питання в «петлі якості» вкажіть відповідні позначення та найменування**



**Рис.1. «Петля якості»**

**Таблиця 4**  
**Основні відмінності різних шкіл управління якістю**

<b>Положення</b>	<b>Японська школа</b>	<b>Американська школа</b>	<b>Європейська школа</b>
Підхід до якості			
Мета управління якістю			
Роль служби якості			
Роль вищого керівництва			
Роль працівників			
Вплив на організаційну культуру			

**Таблиця 5**  
**Внесок «гуру якості» у формування сучасної**  
**концепції менеджменту якості**

<b>Роки</b>	<b>Прізвища вчених</b>	<b>Характер досліджень та отримані результати</b>

**Таблиця 6**  
**Порівняльна характеристика радянських систем управління**  
**якістю**

<b>Назва системи</b>	<b>Дата та місце створення</b>	<b>Основний зміст системи</b>	<b>Критерії управління</b>	<b>Об'єкт управління</b>	<b>Сфера застосування</b>	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>

**Таблиця 7**  
**«Зірка якості»**

Замість знаків питання в «зірці якості» необхідно зазначити, за якими складовими здійснюється характеристика еволюції підходів до управління якістю, та дати характеристику кожного з п'яти етапів еволюції.

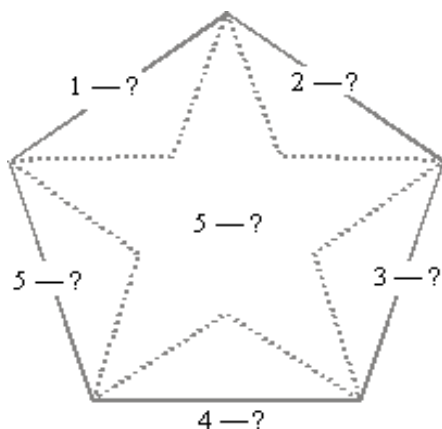


Рис.2. «Зірка якості»

**Таблиця 8**  
**Основні складові TQM**



<b>Складовий компонент</b>	<b>Пояснення</b>
TQM (Total Quality Management)	
TQC (Total Quality Control)	
QPolicy	
QPlanning	
QI (Quality Improvement)	
QA (Quality Assurance)	

**Таблиця 9**  
**Порівняльна характеристика систем управління якістю**

<b>Існуючі системи управління якістю</b>	<b>Особливості</b>	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
Система управління якістю TQM			
Система управління якістю «just in time»			
Система управління якістю КСУЯП			

**Таблиця 10**  
**«SMART– цілі» суб'єкта господарювання**

<b>Цілі організації</b>	<b>Досягнення результатів</b>	<b>Приклади</b>
Specific	специфічні, конкретні результати	
Measurable	вимірні результати	
Achievable	досяжні результати	
Realistic	реалістичні, практичні результати	
Timespecific	конкретні в часі	



## ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ

1. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
2. Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни.
3. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю.
4. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу.
5. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.
6. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
7. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів.
8. Досвід управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
9. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
10. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
11. «Гуру» в області менеджменту якості та їхній внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості.
12. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.
13. Сучасні підходи до вдосконалення бізнесу, що використовуються в процесі проведення змін у компанії.
14. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта.
15. Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість.
16. Система екологічних стандартів ISO 14000. Їх призначення, структура та порядок застосування.
17. Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.

18. Державна система сертифікації, її призначення.

19. Національні органи із сертифікації. Порядок проведення та схеми сертифікації.

20. Напрями змін організаційної структури управління в процесі впровадження й розвитку системи управління якістю.

21. Подолання опору персоналу в процесі впровадження системи управління якістю.

22. Премії з якості: приз Е.Демінга в Японії; національна нагорода за якість М. Болдриджа в США; Європейська нагорода за якість; Національна премія якості України.

23. Основні чинники підвищення якості продукції в сільському господарстві.

24. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.

## VI. ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ

1. Аудит якості.
2. Вітчизняний досвід управління якістю.
3. Економічні та правові аспекти управління якістю.
4. Забезпечення якості продукції.
5. Зміна ставлення до якості та удосконалення управлінської діяльності у сучасному світі.
6. Зміст управління якістю продукції.
7. Історія розвитку тотального управління якістю.
8. Комплексне управління якістю.
9. Методи та засоби тотального управління якістю.
10. Міжнародний досвід управління якістю.
11. Основні етапи розвитку систем якості.
12. Основні фактори, що впливають на якість продукції.
13. Основоположники концепцій управління якістю.
14. Показники якості та їх класифікація.
15. Призначення, створення та застосування «Сімох нових інструментів контролю якості»
16. Принципи оцінки систем якості та їх критерії.
17. Сертифікація систем якості.
18. Системний підхід до проблеми управління якістю.
19. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
20. Якість як об'єкт управління.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Базова

1. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю [Текст] : текст лекцій для студентів спец. 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" / О. Б. Білоцерківський ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". - Харків : Точка, 2017. - 189 с.
2. Кузнецова І. О. Управління якістю [Текст] : [навч. посіб.] / І. О. Кузнецова, Ю. В. Карпенко ; [Одес. нац. екон. ун-т]. - Харків : ПромАрт, 2018. - 262 с.
3. Кузьміна Т. О. Системи управління якістю [Текст] : навч. посіб. / Т. О. Кузьміна, В. В. Євтушенко. - Херсон : Олді-Плюс, 2018. - 499 с.
4. Макаренко Н. О. Основи керування якістю продукції [Текст] : посіб. для практич. занять і самост. роботи / Н. О. Макаренко, О. Г. Гринь. - Краматорськ : ДДМА, 2019. - 256 с.
5. Назаренко В. О. Управління якістю [Текст] : навч. посіб. / В. О. Назаренко, Н. В. Герман ; ВНЗ Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі"(ПУЕТ), Каф. товарознавства продовол. товарів. - Полтава : ПУЕТ, 2017. – 224 С.
6. Основи управління якістю (теоретико-методологічні аспекти) [Текст] : навч. посіб. для студентів техн. спец. ВНЗ / [М. П. Костюченко та ін.] ; за наук. ред. д-ра філософії М. П. Костюченка ; Держ. ВНЗ "Донец. нац. техн. ун-т". - Покровськ : ДВНЗ "ДонНТУ", 2017. - 446 с.
7. Поліщук В. С. Управління якістю в туризмі. Пактикум [Текст] : [навч.-метод. посіб.] / Поліщук В. С. ; Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, Екон. ф-т, Каф. туризму та готел.-ресторан. справи. - Кам'янець-Подільський : Зволейко Д. Г., 2018. - 63 с.
8. Пузік Л. М. Методологія управління якістю продукції [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Пузік, І. М. Гордієнко, Т. А. Романова ; Харків. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. - Харків : Бровін О. В. [вид.], 2017. - 227 с.
9. Статистичні методи управління якістю [Текст] : навч. посіб. / [Т. В. Чебікіна та ін.] ; "Харків. авіац. ін-т", нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського. - Харків : ХАІ, 2018. - 91 с.

10. Траченко Л. А. Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу [Текст] : монографія / Л. А. Траченко ; Одес. нац. екон. ун-т. - Одеса : ОНЕУ, 2019. - 378 с.

### Допоміжна

1. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
2. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
3. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
4. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
5. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
6. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
7. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
8. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
9. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
10. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
11. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 1. Перевірка.
12. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. - Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
13. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. — Ч. 3 Управління програмами перевірок.
14. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. — Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
15. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. — Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
16. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
17. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування. ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її

випробувань.

18. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. Ч. 1. Настанови.

19. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Ч. 1. Настанови щодо послуг.

20. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.

21. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.

22. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.

23. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.

24. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення. 25. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.

26. ДСТУ 3498-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.

27. ДСТУ 3514-97. Статистичні методи контролю та регулювання якості. Терміни та визначення.

### **Інформаційні ресурси**

1. [www.rada.gov.ua/](http://www.rada.gov.ua/) Сервер Верховної Ради України
2. <http://quality-rating.org.ua/ru/main> Національний рейтинг товарів і послуг;
3. <http://www.ukrndnc.org.ua/index.php> Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості;
4. [http://prodobavki.com/legacy\\_documents/](http://prodobavki.com/legacy_documents/) Сайт огляд харчових добавок.
5. <http://www.klubok.net/> Спеціалізований ресурс по управлінню якістю.

### **Хрестоматії**

1. Вергелес Ю. І., Дмитренко Т. В. Принципи та перспективи впровадження фіто технологій для інтегрованого управління якістю води в Україні //Комунальне господарство міст. Серія: Технічні науки

та архітектура. – 2017. – №. 135. – С. 112-118.

Шемаєва Г. В., Шемаєва А. В. Вимірювання якості діяльності бібліотек внз: зарубіжний досвід. – 2017.

2. Стойкова В. В. Управління якістю організації профільного навчання: рейтингова оцінка //Освітологічний дискурс. – 2017. – №. 1-2. – С. 52-66.

3. Бабич А. І., Корзун О. С. Експертиза якості жіночого взуття вітчизняного виробництва //Технології та дизайн. – 2017. – №. 1.

4. Могильна Л. М., Могильная Л. Н. Управління якістю ветеринарної продукції українських підприємств при виході на зовнішній ринок. – 2017.

5. Микійчук М. М., Остап'юк С. Д. Етапи розроблення системи НАССР на молокопереробному підприємстві //Енергетика та автоматика. – 2017. – №. 1. – С. 123-131.

6. Технології кібернетичної педагогіки та психоінформатики як ефективний інструмент управління якістю освіти [Текст] / Л. П. Половенко // Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота / голов. ред. І.В. Козубовська. – Ужгород : Говерла, 2017. – Вип. 2 (41). – С. 202-205.

7. Шемаєва Г. В., Шемаєва А. В. Вимірювання якості діяльності бібліотек внз: зарубіжний досвід. – 2017.

8. Дутчак М., Малкова Д. Актуалізація дослідження проблеми оцінювання якості фітнес-послуг в Україні. – 2017.

Навчальне видання

**Ємець Ольга Іванівна**

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

методичні вказівки для семінарських занять

•

Підписано до друку 20.09.2019 р. Формат 60x84/16.  
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.  
Ум. друк. арк. 0,642. Тираж 50. Зам. 22.

---

Видавець Кушнір Г.М.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до  
державного реєстру видавців, виготовників і розповсюджувачів  
видавничої продукції: серія – ІФ № 31, від 26.01.2009 р.

76000, м. Івано-Франківськ,

вул. Шота Руставелі, 1

Стефаника

*Тел. 099 700 47 45*