

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту та права

Кафедра дорадництва та інформаційних технологій в менеджменті

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до організації самостійної роботи студента з дисципліни «Управління якістю»
для студентів заочної форми навчання

Освітньо-кваліфікаційний рівень	«Магістр»
Галузь знань	0306 «Менеджмент і адміністрування»
Напрямок підготовки	8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування»

Вінниця – 2016 р.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю» для студентів заочної форми навчання / Укладач: Шаманська О.І. – Вінниця: ОЦ ВНАУ, 2016. -16.

Рецензенти:

к.е.н., доцент кафедри аграрного менеджменту Вінницького національного аграрного університету Дармограй О.В.

к.т.н., старший викладач кафедри комп'ютерних наук Вінницького національного політехнічного університету Романюк О.В.

Коротка анотація

Методичні вказівки призначені для виконання самостійної роботи студента з дисципліни «Управління якістю» заочної форми навчання галузі знань 0306 «Менеджмент і адміністрування» напряму підготовки 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування»

Рекомендовано до друку рішенням методичної ради Вінницького національного аграрного університету (протокол №_____ від _____ 2016 р.)

© Колектив укладачів, 2016

© Вінницький національний аграрний університет, 2016

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Опис навчальної дисципліни	5
2. Структура навчальної дисципліни	6
3. Навчальні завдання	8
4. Теоретичні запитання	13
Список рекомендованої літератури	16

ВСТУП

Вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств починається, в першу чергу, з перегляду підходів до забезпечення якості продукції, що виробляється. Згідно з сучасними підходами, якість є універсальним і всеохоплюючим поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції і послуг, які ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Тобто якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісного бізнесу.

Для забезпечення якості необхідні не лише наявність матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, але й системного підходу до питань управління якістю. Організація повинна створити дійову систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання усіх процесів, що здійснюються, що в свою чергу забезпечить створення якісного результату (продукту або послуги). Отже, менеджмент якості спрямований не лише на сферу управління якістю в організації, а охоплює усю систему менеджменту компанії, спираючись на системний підхід до управління всіма видами діяльності.

Виходячи з цього, формування і розвиток наукової дисципліни “Управління якістю” і широке її застосування як напрямку практичної діяльності, набуває особливого значення. Отже, важливою складовою учбового плану підготовки фахівців за спеціальністю “Менеджмент організацій” є вивчення курсу “Управління якістю”, як окремої самостійної дисципліни.

1. ОПИС НАЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів –2.5	Напрямок підготовки 0306 «Менеджмент і адміністрування»	Вибіркова	
Модулів – 2	Спеціальність: 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____		Семестр	
(назва)		1-й	
Загальна кількість годин - 72		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента - 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр	16 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		42 год.	год.
		Індивідуальні завдання: год.	
Вид контролю:			
		іспит	

Примітка.

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

- для денної форми навчання – 50%
- для заочної форми навчання – 15,3%

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових 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
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості												
Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція	16	2	2			6						
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю	14		2			4						
Тема 3. Функції управління якістю	14	2	2									
Тема 4. Методи та інструменти управління якістю	14	2	2			4						
Тема 5. Економіка якості	14		2			4						
Тема 6. Концепція TQM – як ефективний спосіб управління бізнесом. Премії з якості	14	2	2			2						
Разом за змістовим модулем 1	86	8	12			20						
Модуль 2												
Змістовий модуль 2. Створення системи управління якістю на підприємстві і забезпечення її ефективного функціонування												
Тема 7. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP.	10	2	2			2						
Тема 8. Побудова системи менеджменту якості у відповідності з	16	2	2			10						

вимогами стандартів ISO серії 9000, 9001.												
Тема 9. Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості	18	2	2			12						
Тема 10. Правове забезпечення процесів управління якістю	18	2	2			10						
Разом за змістовим модулем 2	62	8	8			22						
Усього годин	72	16	14			42						

3. НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Здійсніть порівняльну характеристику принципів управління якістю Е.Демінга та сучасних принципів управління якістю. Визначить спільні та відмінні риси.

Завдання 2. Проаналізуйте складові елементи “петлі якості” та надайте характеристику основним процесам, що здійснюються в її межах і впливають на якість кінцевого продукту.

Завдання 3. Здійсніть аналіз терміну “якість” та представте результати роботи у вигляді таблиці наступного виду:

Таблиця 1.

Аналіз терміну «якість»

№	Формулювання визначення та посилка на джерело	Особиста думка щодо повноти та змісту наведеного визначення
1	2	3

Завдання 4. Замість знаків питання в наведеній таблиці необхідно вказати відповідні види контролю якості, що відповідають наведеному критерію, або навпаки, визначити критерій, за яким здійснено класифікацію.

Таблиця 2.

Види контролю якості

За об'єктами контролю	1 - ? 2 - ? 3 - ? 4 - ?
За стадіями виробничого процесу	5 - ? 6 - ? 7 - ?
8 - ?	- самоконтроль (самими робітниками продукції); - контроль ВТК; - приймання продукції замовником; - технічний нагляд Держстандарту України.
За ступенем охоплення продукції	9 - ? 10 - ?
11 - ?	- безперервний; - періодичний.
За можливістю подальшого використання продукції	12 - ? 13 - ?

Завдання 5. Підготуйте причинно-наслідкову діаграму для аналізу можливих причин затримки поставок, замовлених у постачальника комплектуючих чи сировини.

Завдання 6. Ви отримали скаргу на наявність дефектів у процесі. Роботи проводились під час I і II змін, однак дефекти було знайдено під час роботи другої зміни. Ви повинні прийняти рішення: продовжувати постійний нагляд за процесом або використовувати контрольні карти з метою попередження дефектів і виявлення причин їх можливої появи. Дайте письмову вказівку вашому підлеглому, щоб він розібрався з проблемною ситуацією. Вкажіть, яку інформацію ви хочете отримати від нього для прийняття рішення по цьому питанню.

Завдання 7. Проаналізуйте дані опитувань покупців супермаркету щодо незадовільного обслуговування. Аналіз слід провести за допомогою контрольних листків і діаграми Парето, які необхідно побудувати самостійно. Користуючись ними, побудуйте причинно-наслідкові діаграми для основних категорій скарг і на основі їх аналізу складіть список рекомендацій для усунення скарг покупців.

Завдання 8. Підприємство з'ясує, як впливає якість упаковки годинників на попит на дану продукцію. Для споживача упаковка є якісною ознакою, для виробника – це ще й кількісна ознака. Кожному виду упаковки відповідає ціна, що коливається в межах від 4 до 9 грн./од. Кожний вид упаковки має свій номер: 1 – продаж без упаковки; 2 – м'який пакет; 3 – фірмовий м'який пакет; 4 – проста картонна коробка; 5 – пластиковий футляр; 6 – подарункова фірмова коробка. Необхідно побудувати діаграму розсіювання і зробити висновки. Результати опитувань покупців подані в таблиці.

Таблиця 3.

Дані опитувань покупців про упаковку і ціну годинників "Casio"

Дата	Ціна, грош.од	Вид упаковки	Дата	Ціна, грош.од	Вид упаковки
18 квітня	4	1	20 квітня	4	3
	4	2		4,5	1
	4,5	2		6	5
	4,5	3		6	5
	6	4			
	8	5			
19 квітня	5,5	3	21 квітня	7,5	5
	5,5	4		5,5	3
	5,5	5		5,5	4
	5	5		5,5	5
	5	2	22 квітня	4,5	4
	5	3		6,5	3
	5	3		6,5	4
	7	5		6,5	5

	7 7,5	6 6	23 квітня	8 5 5	6 4 5
--	----------	--------	-----------	-------------	-------------

Завдання 9. Побудуйте контрольну карту середніх і розмахів користуючись вихідними даними. Стальні конструкції мають спроектовану вагу 10 кг. Було взято 5 партій і проведено по 4 дослідження кожної партії. Побудуйте контрольну карту середніх і розмахів, користуючись інформацією, поданою в таблиці 4. Зробіть висновки щодо знаходження процесу під контролем.

Таблиця 4.

Вихідні дані для побудови контрольної карти

№ виміру	Партія 1	Партія 2	Партія 3	Партія 4	Партія 5
1	10,2	10,3	9,7	9,9	9,8
2	9,9	9,8	9,9	10,3	10,2
3	9,8	9,9	9,9	10,1	10,3
4	10,1	10,4	10,1	10,5	9,7
Загалом:	40,0	40,4	39,6	40,8	40,0

Завдання 10. На підприємстві випускається стальний лист, що використовується для виробництва труб і турбін. Планується в наступному періоді покращити якісні характеристики продукції за рахунок використання нової якісної сировини. При цьому зменшується товщина листа та зростає його вартість. Необхідно прийняти рішення про ефективність такого впровадження, розрахував індекси затрат з урахуванням зміни рівня якості та вартості матеріалу. Вихідні дані для розрахунку подані в таблиці.

Таблиця 5.

Вхідні дані для розрахунку

Базові показники		Проектні показники	
Товщина листа, мм	Вартість листа, грн.	Товщина листа, мм	Вартість листа, грн.
4,42	44	3,05	48
4,84	46	2,53	52
4,02	43	2,28	51
3,91	46	2,02	52
3,35	48	1,84	52

Завдання 11. В цеху використовується 100 ламп для освітлювання на протязі 10год. на добу. Їх ресурс 500год., ціна 25грн. за одну штуку. На заміну пропонується використовувати лампи, які мають ресурс 800ч і ціну 30грн. Чисельність робочих днів на рік

– 260. Визначити інтегральний показник якості старих і нових ламп; рівень якості нових ламп; річну економію від використання нових ламп.

Завдання 12. На насособудівельному заводі шляхом впровадження різноманітних заходів досягли підвищення строків експлуатації насосів до першого капітального ремонту:

- відцентрованих - з 5000 до 7000 годин;
- погрузних – з 4000 до 6000 годин;
- спеціальних – з 3000 до 5000 годин.

Додаткові капітальні затрати на впровадження вказаних заходів склали: по відцентрованих насосах – 25000 грн., по погрузних – 20000 грн., по спеціальних – 5000 грн. Собівартість виготовлення кожного насосу збільшилась за рахунок додаткових витрат на матеріали та амортизацію обладнання: по відцентрованих насосах – на 8 грн., по погрузних – на 7 грн., по спеціальних – на 10 грн. Оптова ціна на насоси не змінилась. Фонд часу роботи кожного насоса на рік складає 4000 годин. Додаткові вихідні дані для розрахунку подані в таблиці 5. Визначити економічний ефект, що отримується від впровадження заходів по підвищенню якості насосів.

Таблиця 5.

Вхідні дані для розрахунку

Найменування	Випуск,шт/ рік	Річні витрати на капітальний ремонт (% від вартості насоса)	Ціна насоса, грн.
Відцентрований	10000	5,0	800
Погружний	8000	6,5	500
Спеціальний	1000	7,0	1000

Завдання 13. Які області науки вплинули на формування теорії TQM та які вчені внесли найбільш суттєвий вклад в її розвиток? Як дані ідеї використовуються в практиці діяльності вітчизняних підприємств? Відповідь оформити у вигляді таблиці наступного вигляду.

Таблиця 6.

Вчені та їх внесок у розвиток TQM

Роки	Вчені і їх внесок у розвиток TQM	Використання в діяльності підприємств
1	2	3

Завдання 14. Провести порівняння базових концепцій TQM та критеріїв премій з якості.

Завдання 15. Визначити масштаби застосування філософії TQM вітчизняними компаніями на підприємств, що успішно функціонують і розвиваються.

Завдання 16. Здійсніть порівняльну оцінку змісту трьох найвідоміших у світі Премій з якості: японської премії за якість Е.Демінга, американської нагороди в області якості ім.М.Болдриджа, Європейської нагороди за якість. Акцент необхідно робити на порівнянні критеріїв, що використовуються, моделях оцінки результатів та сферах використання.

Завдання 17. Уявіть себе операційним менеджером на великому підприємстві. Керівництво, впроваджуючи принципи TQM, хоче надати робочим групам декількох підрозділів додаткові повноваження і відповідальність та простежити, як зміниться продуктивність праці і якість роботи цих підрозділів. Однак така пропозиція викликала опір як керівників відділів, так і самих співробітників. Напишіть службову записку обсягом на 1 сторінку для заступника директора по виробництву, в якій необхідно викласти можливі причини опору робітників і запропонувати ряд заходів по подоланню цього опору.

Завдання 18. Провести оцінку будь-якого діючого підприємства за критеріями Європейської моделі ділової досконалості. Підрахувати результати та зробити необхідні висновки.

Завдання 19. Здійсніть порівняльну оцінку стандартів ISO 9000 версії 1994 року та ISO 9000 версії 2000 року щодо побудови, змісту, характеру вимог та елементів системи якості, які повинні документуватись.

Завдання 20. Сформулюйте основні проблеми, з якими на вашу думку можуть зіткнутись вітчизняні підприємства при застосуванні стандартів ISO 9000 і побудові СМЯ у відповідності з вимогами цього стандарту.

Завдання 21. Користуючись інформацією, що подається у періодичних виданнях та посилаючись на власний досвід, охарактеризуйте переваги та недоліки стандартів ISO 9000, посилаючись на досвід їх засвоєння конкретними вітчизняними компаніями.

Завдання 22. Заступник директора по виробництву попросив надати йому службову записку, в якій перераховуються переваги і недоліки впровадження системи якості на основі стандартів ISO 9000 версії 2000 року на конкретному підприємстві, а також основні елементи СМЯ, що повинні бути описані при її створенні. Напишіть таку службову записку обсягом 1-2 сторінки.

Завдання 23. Визначте місце служби якості в організаційній структурі підприємства і охарактеризуйте склад робіт і основні функції, які повинні виконуватись службою якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000 версії 2000 року в межах системи управління якістю.

Завдання 24. Складіть орієнтовний план-графік сертифікації СМЯ конкретного підприємства при умові проведення підготовчого етапу власними силами та із залученням консультантів. Визначте витрати за кожним варіантом та обґрунтуйте вибір кращої альтернативи.

Завдання 25. Охарактеризуйте причинно-наслідкові зв'язки між удосконаленням системи менеджменту якості (СМЯ) та ефективністю функціонування (ринковим успіхом) підприємства.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАПИТАННЯ

1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації.
2. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
3. Визначення терміну “якість”: аналіз підходів.
4. Поняття “петлі якості” та аналіз її складових елементів.
5. Сутність та складові менеджменту якості.
6. Аналіз співвідношення термінів “управління якістю” та “менеджмент якості”.
7. Аналіз співвідношення термінів “система якості”, “система забезпечення якості”, “система управління якістю”, “система менеджменту якості”.
8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е.Демінга.
9. Сучасні принципи менеджменту якості.
10. Сутність та зміст процесного підходу в управлінні якістю.
11. Сутність та зміст системного підходу в управлінні якістю.
12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю і цінністю продукту.
13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
16. Порівняльна характеристика західного і східного підходів до управління якістю.
17. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
19. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
20. “Туру якості” та характеристика їх вкладу в формування сучасної концепції менеджменту якості.
21. Призначення та склад функцій в процесі управління якістю: огляд підходів.
22. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
23. Склад функцій оперативного та стратегічного рівней управління якістю.

24. Вертикальна та горизонтальна петля управління організацією: сутність, зміст, характер взаємодії.
25. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
26. Поняття та види контролю якості.
27. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
28. Характеристика методів управління якістю.
29. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
30. Особливості та механізм застосування сучасних методів управління якістю.
31. Порядок застосування сучасних інструментів і методів управління бізнесом в системі менеджменту якості.
32. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
33. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
34. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
35. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
36. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
37. Практична реалізація методу QFD в процесі створення нового продукту.
38. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
39. Сучасна концепція управління витратами на якість.
40. Склад витрат на якість: витрати відповідності та невідповідності.
41. Класифікація витрат на якість.
42. Аналіз підходів до обліку і аналізу витрат на якість в межах організації.
43. Методи аналізу витрат на якість.
44. Класифікація показників якості продукції.
45. Характеристика одиничних показників якості .
46. Порядок оцінки рівня якості продукції.
47. Методи оцінки рівня якості продукції.
48. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність та шляхи реалізації.
49. Цикл управління в системі TQM.
50. Базові концепції TQM: склад та загальна характеристика.
51. Роль вищого керівництва в організації при реалізації ідей TQM.
52. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
53. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
54. Сутність та призначення премій якості.
55. Японська премія за якість Е.Демінга.
56. Американська нагорода в області якості ім.М.Болдріджа.
57. Європейська нагорода за якість.
58. Самооцінка підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
59. Методологічні основи стандартизації.
60. Об'єкти та види стандартизації.

61. Види стандартів та порядок їх застосування.
62. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
63. Напрямки реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
64. Склад нормативних документів із стандартизації.
65. Головна ціль, склад та напрямки діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
66. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
67. “Сімейство” стандартів на систему управління якістю ISO 9000.
68. Стандарти на систему управління якістю: необхідність розробки, призначення, еволюція.
69. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
70. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
71. Структура та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
72. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
73. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000:2000.
74. Елементи системи управління якістю згідно із вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001.
75. Порядок розробки та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
76. Зміст етапів по створенню системи якості.
77. Шляхи застосування методів організаційного інжинірингу при розробці системи якості
78. Структура документації СМЯ та порядок її розробки.
79. Політика підприємства в області якості: поняття, зміст, порядок розробки.
80. Склад документів організації, в яких відображається зміст політики якості.
81. Наставови з якості: призначення, зміст, порядок розробки.
82. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розробки.
83. Протоколи якості та сфера їх застосування.
84. Вдосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
85. Поняття, види та об’єкти сертифікації.
86. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
87. Організаційна структура системи сертифікації УкрСЕПРО.
88. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
89. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
90. Органи по сертифікації СМЯ.
91. Поняття, призначення та види аудиту якості.
92. Порядок проведення зовнішнього аудиту якості.

93. Порядок проведення внутрішнього аудиту якості.
94. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
95. Поняття та значення правового забезпечення процесів управління якістю.
96. Нормативно-правова база управління якістю.
97. Правове забезпечення захисту прав і інтересів споживачів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бичківський Р. В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація [Текст] : підручник для вищ. навч. закладів / Р. В. Бичківський [и др.] ; ред. Р. В. Бичківський ; Національний ун-т "Львівська політехніка". - 2-ге вид., випр. і доп. - Л. : Видавництво Національного ун-ту "Львівська політехніка", 2004. - 559 с.
2. Бичківський Р.В. Управління якістю. Сертифікація [Текст] : навч. посіб. / Р. В. Бичківський [и др.] ; Національний ун-т "Львівська політехніка". - К. : Школа, 2005. - 432 с.
3. Бойко М.Г. Основи комплексного управління якістю (TQM) [Текст] / Є. Ланциські [та ін.] ; пер. з пол. М. Г. Бойко [та ін.] ; Київський національний торговельно-економічний ун-т. - К. : КНТЕУ, 2006. - 289 с.
4. Вакуленко А.В. Управління якістю [Текст] : навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни / А. В. Вакуленко ; Київський національний економічний ун-т. - К. : КНЕУ, 2014. - 168 с.
5. Віткін Л. Наставови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002,IDT) [Текст] / пер. та наук.-техн. ред. Л. Віткін [та ін.]. - Офіц. вид. - Чинний від 01.07.2004. - К. : Держспоживстандарт України, 2010. - V, 24 с.
6. Горопацький В. Наставови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT) [Текст] / пер. і наук.-техн. ред. В. Горопацький [та ін.]. - Офіц. вид. - Чинний від 01.07.2004. - К. : Держспоживстандарт України, 2004. - IV, 11 с.
7. Дивнич М.П. Стандартизація, сертифікація та управління якістю [Текст] : методичні рек. до практ. занять / Національний авіаційний ун-т ; уклад. М. П. Дивнич. - К. : НАУ, 2011. - 64 с.
8. Жадан О.В. Основи управління якістю [Текст] : навч.-метод. посібник / О. В. Жадан [и др.] ; Донецький держ. ун-т управління. - Донецьк : [б.в.], 2004. - 99 с.

9. Заботін О.М. Основи управління якістю на підприємствах машинобудування [Текст] : навч. посібник / О. М. Заботін [и др.] ; Національний ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Миколаїв : НУК, 2008. - 84 с.
10. Колтунов В.А. Управління якістю овочевих коренеплодів [Текст] / В. А. Колтунов ; Київський національний торговельно-економічний ун-т. - К. : КНТЕУ, 2007. - 252 с.
11. Кривощоків В.М. Управління якістю та системи управління [Текст] : навч. посіб. / В. І. Кривощоків, В. М. Друян ; Національний гірничий ун-т, Учбово-науковий комплекс "Національна металургійна академія України" (НметАУ)- Державний ін-т підготовки та перепідготовки кадрів промисловості (ДШОпром). - Донецьк : Норд-Прес, 2004. - 350 с.
12. Лapidус В.А. Діалог консультанта з керівником компанії: Про загальне управління якістю (TQM) та стандарти ISO 9000 версії 2000 року [Текст] : метод. посіб. / В. А. Лapidус, А. М. Рекшинський. - Д. : АРТ-ПРЕС, 2005. - 92 с.
13. Лукіна Т.О. Державне управління якістю загальної середньої освіти в Україні [Текст] / Т. О. Лукіна ; Національна академія держ. управління при Президентові України. - К. : Видавництво НАДУ, 2004. - 291 с.
14. Михальські Т. Управління якістю у харчовій промисловості із врахуванням Європейського харчового кодексу і міжнародно визнаних стандартів [Текст] / Т. Михальські [и др.]. - Л. : ПАІС : Європейський центр менеджменту якості та гігієни продуктів харчування "Лілія", 2006. - XI, 336 с.
15. Системи управління якістю [Текст] ; Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2005, IDT) ; . - Вид. офіц. - Чинний від 2006-11-01 до 2009-11-01; перевидання: грудень 2007. - К. : Держспоживстандарт України, 2007. - XI, 46 с.
16. Системи управління якістю [Текст] ; Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) ; . - Вид. офіц. - На заміну ДСТУ ISO 9000-2001; чинний від 2008-01-01. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. - V, 29 с.
17. Ступницький І. Запровадження системи управління якістю в місцевих органах влади (організаційний аспект) [Текст] : навч. посібник / І. Ступницький [и др.] ; Львівський регіональний ін-т держ. управління Національної академії держ. управління при Президентові України. - Л. : ЛРІДУ НАДУ, 2007. - 344 с.
18. Сухенко А. Системи управління якістю [Текст] ; Настанови щодо управління якістю в проектах (ISO 10006:2003, IDT) / пер. і наук.-техн. ред. А. Сухенко [та ін.] ; . - Вид. офіц. - Чинний від 01.01.2007. - К. : Держспоживстандарт України, 2007. - IV, 27 с.

19. Сухенко А. Системи управління якістю [Текст] ; Специфічні вимоги до виробників автотранспортних засобів та запасних частин і приладдя до них щодо застосування ISO 9001:2000 (ISO/TS 16949:2002, IDT) / пер. і наук.-техн. ред. А. Сухенко [та ін.] ; . - Вид. офіц. - Чинний від 01.01.2007. - К. : Держспоживстандарт України, 2007. - XI, 30 с.
20. Сухенко А. Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією (ISO 10007:2003, IDT) [Текст] / пер. з англ. і наук. техн. ред. А. Сухенко [та ін.]. - Вид. офіц. - Чинний від 01-01-2007. - К. : Держспоживстандарт України, 2007. - IV, 8 с.
21. Тельнов А.С. Управління якістю праці на промислових підприємствах [Текст] / А. С. Тельнов. - Хмельницький : ХНУ, 2005. - 290 с.
22. Топольник В.Г. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю [Текст] : навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / В. Г. Топольник, М. А. Котляр ; Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Кафедра організації та управління якістю ресторанного господарства. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. - 211 с.
23. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. Г. Топольник ; Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Кафедра організації та управління якістю ресторанного господарства. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. - 181 с.
24. Управління якістю [Текст] ; Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях ; . - Вид. офіц. - Чинний від 2008-01-01. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. - VI, 20 с.
25. Царенко О.М. Управління якістю агропромислової продукції [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. агр. закл. освіти III-IV рівнів акредитації / О. М. Царенко, В. П. Руденко. - Суми : Універстетська книга, 2006. - 431 с.
26. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації [Текст] : підручник / М. І. Шаповал. - К. : [б.в.], 1997. - 150 с.
27. Шинкаренко Р.В. Управління якістю праці регіону [Текст] : [монографія] / Р. В. Шинкаренко, Н. М. Жовнір ; Полтавський національний технічний ун-т ім. Юрія Кондратюка. Кафедра економічної теорії та регіональної економіки. - Полтава : Вид-во ПолтНТУ, 2008. - 263 с.
28. Ясинська П.С. Управління якістю [Текст] : опорний конспект лекцій / Н. Г. Салухіна, Н. С. Ясинська ; Міжрегіональна академія управління персоналом. - К. : МАУП, 2008. - 143 с.