

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

**М.К. СУХОНОС**

**ПРОГРАМА ТА РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»**

*(для студентів 5,6 курсів усіх форм навчання  
за спеціальністю 8.000003 - «Управління проектами»)*

**Харків – ХНАМГ – 2011**

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «**Менеджмент якості**» (для студентів 5,6 курсів усіх форм навчання за спеціальністю 8.000003 – «Управління проектами») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: М.К.Сухонос – Х.: ХНАМГ, 2011. – 16 с.

Укладач: М.К. Сухонос

Програма побудована за вимогами кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Рецензент: Заст. зав. кафедри управління проектами в міському господарстві і будівництві, доц., кандидат економічних наук Г.В. Висоцька

Затверджено на засіданні кафедри управління проектами в міському господарстві і будівництві (протокол №1 від 31.08.2010 р.)

## ЗМІСТ

	Стор.
<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	5
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни.....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	6
1.4. Рекомендована основна навчальна література.....	6
1.5. Анотації програми навчальної дисципліни.....	7
<b>2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	9
2.1. Структура навчальної дисципліни.....	9
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни.....	9
2.3. Розподіл часу за модулями і змістовими модулями та форми навчальної роботи студента.....	11
2.4. Розподіл часу самостійної навчальної роботи студента.....	12
2.5. Засоби контролю та структура залікового кредиту.....	12
2.6. Методи та критерії оцінювання знань.....	13
2.7. Інформаційно-методичне забезпечення.....	15

## ВСТУП

Дисципліна «Менеджмент якості» є варіативною дисципліною в системі підготовки магістрів за спеціальністю 8.000003 – «Управління проектами».

Приєднання України до Болонського процесу передбачає, насамперед, впровадження в національну систему навчання кредитно-модульної системи організації навчального процесу (КМСОНП), яка є українським аналогом ECTS, та відповідно до якої побудована програма навчальної дисципліни «Планування проектної діяльності».

Програма навчальної дисципліни розроблена на основі:

- ОКХ ГСВОУ «Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра за спеціальністю 8.000003 – «Управління проектами», 2004 р.;
- ОПП ГСВОУ «Освітньо-професійна програма підготовки магістра за спеціальністю 8.000003 – «Управління проектами», 2004 р.;
- Навчальний план підготовки магістра спеціальності 8.000003 – «Управління проектами», 2006 р.

Програма ухвалена кафедрою управління проектами в міському господарстві і будівництві (протокол № 1 від 31 серпня 2010 р.) та Вченою радою факультету Менеджменту (протокол № 1 від 1 вересня 2010 р.)

# 1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1.1. Мета, предмет та місце дисципліни

### 1.1.1. Мета та завдання вивчення дисципліни

Мета викладення дисципліни - сформувати у майбутніх спеціалістів 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.

### 1.1.2. Предмет вивчення дисципліни

Предметом курсу є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

### 1.1.3. Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
базова вища освіта, повна вища освіта	Вихідна

## 1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

### Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр:

#### **Модуль 1. Менеджмент якості (1,5/54)**

(назва модулю)

(кількість кредитів/годин)

Змістові модулі (ЗМ):

**ЗМ 1.1.** Базові положення сучасної концепції менеджменту якості

УНЕ 1 Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція

УНЕ 2. Еволюція підходів до управління якістю

УНЕ 3. Функції управління якістю

УНЕ 4. Методи та інструменти управління якістю

УНЕ 5. Економіка якості

УНЕ 6. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом

**ЗМ 1.2.** Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування

УНЕ 1. Стандартизація вимог до якості

УНЕ 2. Побудова системи управління якістю

УНЕ 3. Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості

УНЕ 4. Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю

### 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Скорочення назв:

а) видів типових задач діяльності:

**ПФ** - професійна,  
**СВ** - соціально-виробнича,  
**СП** - соціально-побутова;

б) класів задач діяльності:

**С** - стереотипна,  
**Д** - діагностична,  
**Е** - евристична;

в) видів уміння:

**ПП** - предметно-практичне,  
**ПР** - предметно-розумове,  
**ЗП** - знаково-практичне,  
**ЗР** - знаково-розумове;

г) рівнів сформованості даного уміння:

**О** - уміння виконувати дію, спираючись на матеріальні носії інформації щодо неї,  
**Р** - уміння виконувати дію, спираючись на постійний розумовий контроль без допомоги матеріальних носіїв інформації,  
**Н** - уміння виконувати дію автоматично, на рівні навички;

д) здатностей:

**З** - здатність.

Шифри виробничої функції, типової задачі діяльності та уміння	Виробнича функція, типова задача діяльності та уміння	Вид і клас типової задачі діяльності, вид та рівень сформованості уміння
	<i>Виконавська</i>	
	Менеджмент якості	

### 1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб для сам ост. вивч. дисц. - Вид. 2-ге, без змін. - К.: КНЕУ, 2006. - 167 с.
2. 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.
3. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебн. пособие. - М.: Дело и сервис, 2002. - 160 с.

## **1.5. Анотації програми навчальної дисципліни**

### **Анотація програми навчальної дисципліни МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ**

*Метою* є формування у майбутніх спеціалістів комплексу знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості; демонстрування необхідності використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; формування уяви про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

*Предметом* курсу є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

*Зміст:* Базові положення сучасної концепції менеджменту якості. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування.

### **Аннотация программы учебной дисциплины МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА**

*Цель:* формирование у будущих специалистов комплекса знаний относительно базовых принципов, категорий, методов и инструментов управления качеством, в современных компаниях, обобщая основные достижения теории и практики в области менеджмента качества; демонстрирование необходимости использования этих достижений во всех сферах деятельности организации независимо от ее отраслевой принадлежности, размера и структуры; формирование представления о системной организации процессов управления качеством на предприятии, которое отвечает требованиям международных стандартов.

*Предмет:* отношения, которые формируются в процессе планирования, управления, обеспечения и улучшения качества, в рамках системы менеджмента качества организации.

*Содержание:* Базовые положения современной концепции менеджмента качества. Создание системы управления качеством и обеспечения ее эффективного функционирования.

**Abstract of the discipline program**  
**QUALITY MANAGEMENT**

*Purpose* is forming for the future specialists of knowledges complex in relation to base principles, categories, methods and instruments of quality management, in modern companies, summarizing basic achievements of theory and practice in area of quality management; demonstration of necessity of drawing on these accomplishments in all spheres of activity of organization regardless of its of a particular branch belonging, size and structure; forming of imagination about system organization of processes of quality management on an enterprise which answers the requirements of international standards.

*Subject:* relations, which are formed in the process of planning, management, providing and improvement of quality, within the framework of the system of quality management of organization.

*Contents:* Base positions of modern conception of quality management. Creation of control system and providing of its effective functioning by quality.

## 2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 2.1. Структура навчальної дисципліни

«Менеджмент якості»

за робочими навчальними планами денної форми навчання

Призначення: підготовка спеціалістів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
<b>Кількість кредитів, відповідних ECTS – 1,5</b> <b>Модулів – 1</b> <b>Змістових модулів – 2</b> <b>Загальна кількість годин – 54</b>	<b>Спеціальність – 8.000003 – «Управління проектами»</b> <b>Освітньо- кваліфікаційний рівень – магістр</b>	<b>Нормативна</b> <b>Рік підготовки – 5-й</b> <b>Триместр – 10-й</b> <b>Аудиторні заняття: 18 год.</b> <b>Практичні – 18 год.</b> <b>Самостійна робота – 36 год.</b> <b>Вид підсумкового контролю – залік</b>
<i>Примітка: співвідношення кількості годин аудиторних занять і самостійної роботи становить 33% до 67%</i>		

за робочим навчальним планом заочної форми навчання

Призначення: підготовка спеціалістів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
<b>Кількість кредитів, відповідних ECTS – 1,5</b> <b>Модулів – 1</b> <b>Змістових модулів – 2</b> <b>Загальна кількість годин – 54</b>	<b>Спеціальність – 8.000003 – «Управління проектами»</b> <b>Освітньо- кваліфікаційний рівень – магістр</b>	<b>Нормативна</b> <b>Рік підготовки – 6-й</b> <b>Семестр – 11-й</b> <b>Аудиторні заняття: 12 год.</b> <b>Лекції – 12 год.</b> <b>Самостійна робота – 42 год.</b> <b>Вид підсумкового контролю – залік</b>
<i>Примітка: співвідношення кількості годин аудиторних занять і самостійної роботи становить 22% до 78%</i>		

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять. Велике значення в процесі вивчення й закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до вимог кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

### 2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни «Менеджмент якості» студенти повинні ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, методами і формами навчання, способами і видами контролю та оцінювання знань.

Тематичний план дисципліни «Менеджмент якості» складається з двох змістових модулів.

Навчальний процес здійснюється в таких формах: практичні заняття, самостійна робота студента. Завданням самостійної роботи студентів є отримання додаткової інформації для більш поглибленого вивчення дисципліни.

Зміст дисципліни розкривається в наступних темах:

**Модуль 1. Менеджмент якості (1,5/54)**

**ЗМ 1.1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості**

Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція. Значення управління якістю в системі загального менеджменту. Сутність поняття «якість». Менеджмент якості: сутність і основні принципи. Методологічні основи вивчення дисципліни.

Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю. Етапи формування й розвитку менеджменту якості. Характеристика систем управління якістю на вітчизняних підприємствах. Досвід управління якістю в США, Японії та країнах Європи.

Тема 3. Функції управління якістю. Склад основних функцій управління якістю. Механізм реалізації основних функцій управління в системі менеджменту якості організації.

Тема 4. Методи та інструменти управління якістю. Класифікація методів менеджменту якості. Інструменти контролю якості. Інструменти управління якістю. Метод структурування функції якості та механізм його реалізації в концепції Будинку якості.

Тема 5. Економіка якості. Управління витратами на якість. Класифікація витрат на якість. Оцінка рівня якості продукції.

Тема 6. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом. Поняття тотального менеджменту якості та зміст його базових концепцій. Напрями реалізації ідеології TQM у сучасних компаніях. Премії з якості.

**ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування**

Тема 7. Стандартизація вимог до якості. Державна система стандартизації. Склад і структура стандартів на систему управління якістю ISO 9000. Галузеві системи стандартів.

Тема 8. Побудова системи управління якістю. Порядок створення та структура СМЯ. Етапи розробки СМЯ та її організаційне забезпечення. Документація СМЯ.

Тема 9. Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості. Державна система сертифікації. Процедура сертифікації систем якості. Аудит якості: поняття, визначення та види.

Тема 10.. Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю. Поняття та значення правового забезпечення процесів управління якістю. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів. Організаційне забезпечення процесів управління якістю.

## 2.3. Розподіл часу за модулями і змістовими модулями та форми навчальної роботи студента

Таблиця 2.1. – Розподіл часу за модулями і змістовими модулями для денної форми навчання.

Модулі (семінари) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекц	Сем., Пр.	Лаб.	СРС
<b>Модуль 1. Менеджмент якості</b>	1,5/54	-	18		36
<b>ЗМ 1.1.</b> Базові положення сучасної концепції менеджменту якості	0,75/27	-	9		18
<b>ЗМ 1.2.</b> Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування	0,75/27	-	9		18

Таблиця 2.2. – Розподіл часу за модулями і змістовими модулями для заочної форми навчання.

Модулі (семінари) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекц	Сем., Пр.	Лаб.	СРС
<b>Модуль 1. Менеджмент якості</b>	1,5/54	-	12		42
<b>ЗМ 1.1.</b> Базові положення сучасної концепції менеджменту якості	0,75/27	-	6		21
<b>ЗМ 1.2.</b> Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування	0,75/27	-	6		21

Таблиця 2.3. – Розподіл часу практичних занять

Зміст		Кількість годин	
		8.000003-МУП денна ф/н	8.000003- МУП заочна ф/н
1		2	3
<b>ЗМ 1.1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості</b>		9	6
1.	Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція	1	1
2.	Еволюція підходів до управління якістю	1	1
3.	Функції управління якістю	1	1
4.	Методи та інструменти управління якістю	2	1
5.	Економіка якості	2	1

1		2	3
6.	Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом	2	1
ЗМ 1.2. Створення системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування		9	6
7.	Стандартизація вимог до якості.	2	1
8.	Побудова системи управління якістю	3	2
9.	Порядок та процедура сертифікації системи менеджменту якості	2	1
10.	Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю	2	2
		18	12

#### 2.4. Розподіл часу самостійної навчальної роботи студента.

Самостійна навчальна робота студента передбачає поглиблене вивчення питань, які є складовими тем змістових модулів, і переліку додаткових та суміжних з основним матеріалом лекцій тем, ознайомлення з якими має сприяти більш змістовному та всебічному оволодінню студентом знаннями, що є запорукою успішності підготовки висококваліфікованого фахівця у сфері управління проектами.

Форма роботи, насамперед, передбачає відвідання наукових бібліотек, Інтернет-ресурсів за темами змістових модулів дисципліни, а також участь у науково-практичних конференціях та інших тематичних заходах, що проводяться в Харківській національній академії міського господарства та в інших навчальних закладах.

Таблиця 2.4. – Розподіл часу самостійної навчальної роботи студентів.

Форми самостійної роботи	Кількість годин	
	8.000003-МУП денна ф/н	8.000003-МУП заочна ф/н
Вивчення теоретичних питань та підготовка до поточного та підсумкового контролю	36	42

#### 2.5. Засоби контролю та структура залікового кредиту.

Види та засоби контролю	Розподіл балів, %
<b>МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів</b>	
ЗМ 1.1. – письмова контрольна робота або тестування.	30
ЗМ 1.2. – письмова контрольна робота або тестування.	30
<b>Підсумковий контроль з МОДУЛЮ</b>	
Письмовий залік або тестування	40
Всього за модулем 1	100 %

## 2.6. Методи та критерії оцінювання знань.

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються такі форми та методи контролю і оцінювання знань:

- оцінювання роботи студента під час практичних знань;
- поточне тестування після вивчення кожного змістового модуля;
- складання заліку.

Оцінка знань студентів з дисципліни „Менеджмент якості ” здійснюють відповідно до вимог кредитно-модульної системи організації навчального процесу (КМСОНП), що є українським варіантом ECTS. Ця система базується на здійсненні наскрізного поточного контролю на аудиторному занятті у відповідності його форми (лекційної, практичної). Підсумковою оцінкою поточного контролю є оцінка за модуль, тобто реалізується принцип модульного обліку знань студентів.

Навчальним планом з дисципліни „Менеджмент якості ” передбачено складання екзамену. Для оцінювання знань використовують чотирибальну національну шкалу та стобальну шкалу оцінювання ECTS.

### **Порядок здійснення поточного оцінювання знань студентів.**

Поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни, відвідування занять;
- виконання завдань на практичних заняттях;
- виконання завдань поточного контролю.

*Робота студентів на практичних заняттях* оцінюється за чотирибальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (таблиця 2.6). При оцінюванні виконання практичних завдань увага приділяється їх якості і самостійності.

*Поточний модульний контроль* рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу лекційного модуля та вміння застосувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді письмового контролю (контрольна робота за білетами або тестування за вибором студента). Поточний контроль проводиться у письмовій формі двічі по закінченню кожного зі змістових модулів після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал та проведені практичні завдання в межах кожного з двох ЗМ.

Контроль здійснюється і оцінюється за такими складовими: практична частина (розрахункові завдання). Для цього білети для проведення поточного контролю мають одне розрахункове завдання. Може бути також використано тестове завдання – за вибором студентів.

Знання оцінюються за 4-х бальною системою за національною шкалою (контрольна робота) або за системою оцінювання за шкалою ECTS (тестові завдання) (таблиця 2.6).

### Проведення підсумкового контролю.

Умовою допуску до заліку є позитивні оцінки поточного контролю знань за змістовими модулями.

За умов кредитно-модульної системи організації навчального процесу до підсумкового контролю допускають студентів, які набрали в сумі за всіма змістовими модулями більше 30 % балів від загальної кількості з дисципліни (або більше 50 відсотків балів з поточного контролю за всіма змістовими модулями).

Залік здійснюється в письмовій формі за білетами, які містять розрахункове завдання, або за підсумковим тестовим завданням (за вибором студента), що дає можливість здійснити оцінювання знань студента з усієї дисципліни „Менеджмент якості”.

Залікові відповіді за білетами оцінюються за 4-х бальною системою за національною шкалою, тестові завдання – за 100 бальною системою оцінювання за шкалою ECTS. В обох випадках оцінки згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів перекладаються у відповідну систему оцінювання (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6. – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів.

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
ВІДМІННО	<b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначними помилками	<b>A</b>	Більше 90 – 100
ДОБРЕ	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками	<b>B</b>	Більше 80 – 90 включно
	<b>Добре</b> – у загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок.	<b>C</b>	Більше 70 – 80 включно
ЗАДОВІЛЬНО	<b>Задовільно</b> – не погано, але зі значною кількістю недоліків	<b>D</b>	Більше 60 – 70 включно
	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії.	<b>E</b>	Більше 50 – 60 включно
НЕЗАДОВІЛЬНО	<b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	<b>FX*</b>	Більше 26 – 50 включно
	<b>Незадовільно</b> – необхідно серйозна подальша робота з повторним вивчення змістового модуля.	<b>F**</b>	Від 0 до 25 включно

\* з можливістю повторного складання.

\*\* з обов’язковим повторним курсом.

## 2.7. Інформаційно-методичне забезпечення.

	Бібліографічні описи, Інтернет адреси	ЗМ, де застосовуються
<b>1. Рекомендована основна навчальна література.</b>		
1.	Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для сам ост. вивч. дисц. - Вид. 2-ге, без змін. - К.: КНЕУ, 2006. - 167 с.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
2.	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.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
3.	Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебн. пособие. - М.: Дело и сервис, 2002. - 160 с.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
4.	<a href="http://www.iso.ch">http://www.iso.ch</a>	ЗМ 1.1.
5.	<a href="http://www.standart.ru">http://www.standart.ru</a>	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
<b>2. Додаткові джерела.</b>		
6.	Басаков М.И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии: Учебное пособие. - Ростов н/Д.: МарТ, 2000. - 256 с.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
7.	Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 5. - М.: инфра-М, 1999. - 312 с.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
8.	Крылова Г.Д. основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 2000.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
9.	Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ИСО семейства 9000): Учебн. пособие. - Спб: Бизнес-пресса, 2000. - 336 с.	ЗМ 1.2.
10.	Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Курс лекций. - М.: ТАНДЕМ, 2000. - 320 с.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
11.	Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. - 2-е вид. - К.: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. - 152 с.	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
<b>3. Методичне забезпечення.</b>		
12.	МВ до практичних занять з курсу «Менеджмент якості»	ЗМ 1.1., ЗМ 1.2.
<b>4. Ресурси інтернет</b>		
12.	Цифровий репозиторій ХНАМГ: <a href="http://eprints.ksame.kharkov.ua">http://eprints.ksame.kharkov.ua</a> .	

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

СУХОНОС Марія Костянтинівна

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент якості» для студентів 5,6 курсів усіх форм навчання спеціальності 8.000003 „Управління проектами”

Комп’ютерне верстання: Н.М. Колісник

План 2011, поз. 394 Р

---

Підп. до друку 01.02.2011 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84 1/16

Ум. друк. арк. 0,9

Зам. № 6889

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб’єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001