

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти заочної форми
навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2023

Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю» (для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти заочної форми навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент) / Харківськ. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : Х. І. Калашнікова, М. А. Браташ.– Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 22 с.

Укладачі: канд. екон. наук, доц. Х. І. Калашнікова,
ст. викл., М. А. Браташ

Рецензент

Н. О. Кондратенко, доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту і публічного адміністрування Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою менеджменту і публічного адміністрування,
протокол № 1 від 01 вересня 2022 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи	6
2 Варіанти завдань для контрольної роботи.....	10
3 Питання для підготовки до підсумкового контролю	16
Список рекомендованих джерел.....	20

ВСТУП

Основними завданнями дисципліни «Управління якістю» є теоретична й практична підготовка здобувачів 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; щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції; формування у студентів наукового світогляду і знань щодо управління якістю в організаціях; вивчення особливостей функціонування організацій в умовах змін.

Завдання навчальної дисципліни «Управління якістю» є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції та послуг.

Опанування дисципліни «Управління якістю» значно розширює життєві можливості магістрів. Після вивчення дисципліни здобувачі повинні знати:

1. Термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
2. Особливості управління якістю на рівні підприємства;
3. Вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю і змінами;
4. Питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості.

Здобувачі повинні вміти:

1. Виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності;
2. Аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;
3. Проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Окрім того, під час вивчення дисципліни звертається увага на формування розуміння концептуальних основ системного управління якістю, прийняття

адекватних управлінських рішень; просування товарів на ринку з урахуванням задоволення потреб споживачів і забезпечення ефективної діяльності підприємства. Таким чином, опанування навчального курсу з дисципліни «Управління якістю» формують економічну й правову культуру студентів, завдяки чому вони можуть швидше адаптуватися в умовах європейської інтеграції.

1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Під час виконання контрольної роботи з дисципліни «Управління якістю» особливу увагу слід приділити формуванню розуміння концептуальних основ системного управління якістю, прийняття адекватних управлінських рішень; просування товарів на ринку з урахуванням задоволення потреб споживачів і забезпечення ефективної діяльності підприємства.

Робота складається з двох теоретичних питань та практичних задач і виконується відповідно до одного з варіантів, що додаються. Вибір варіантів контрольної роботи проводиться за таблицею 1.

Контрольна робота може бути або написана від руки, чітким розбірливим почерком, на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 в загальному обсязі 25–35 аркушів; або виконана за допомогою комп'ютерного набору (20–30 аркушів).

В комп'ютерному варіанті на сторінці передбачається не менше 28–30 рядків через 1,5 інтервали, по 57–60 знаків у кожному з них. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 25 мм; праве – 15 мм; верхнє – 20 мм; нижнє – 20 мм. Помилки, описки та графічні похибки дозволяється виправляти коректором з нанесенням на тому ж місці або між рядками виправленого зображення.

В тексті не дозволяються скорочення, крім загальноприйнятих. Якщо в тексті часто зустрічається певне словосполучення і його потрібно скоротити, то при першому згадуванні в тексті необхідно дати повну назву, а в круглих дужках – скорочену. Наприклад, стратегічні виробничі одиниці (СВО). Заголовки структурних елементів контрольної роботи і заголовки питань слід розміщувати посередині рядка і друкувати великими літерами без крапки наприкінці, не підкреслюючи. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів починаються з абзацного відступу.

Переносити слова у заголовку розділу не можна. Відстань між заголовком і попереднім або наступним текстом повинна бути при машинному способі не менше двох рядків. Не дозволяється розміщувати назву питань у нижній частині сторінки, якщо після заголовку на ній розміщений лише один рядок тексту.

Аркуші нумеруються в правому верхньому кутку сторінки арабськими цифрами, додержуючись наскрізної нумерації. Першою сторінкою є титульний аркуш, на ньому номер сторінки не проставляється. Титульна сторінка має єдину форму і реквізити і оформлюється згідно з встановленим зразком.

Ілюстрації (малюнки, графіки, схеми, таблиці) розміщуються відразу за текстом, де на них посилаються вперше, або на наступній сторінці, наприклад, Рисунок 1.2 – Діаграма структури основних фондів. Номер ілюстрації складається з номеру запитання (1) та порядкового номеру ілюстрації (2).

Таблиці нумерують арабськими цифрами в межах запитання, вказують один раз ліворуч над першою частиною таблиці, наприклад таблиця 1.2 – Матриця аналізу конкурентів.

Формули нумеруються в межах розділів, їх номер складається з номеру розділу і порядкового номера формули, розділених крапкою, наприклад, (3.1).

На цитати треба давати посилання, які робляться мовою оригіналу. При цьому необхідно вказувати номер літературного джерела згідно зі списком використаної літератури, а також номер сторінки, наприклад, [12, С. 256–257].

Навчальну і спеціальну літературу за темою контрольної роботи студент підбирає самостійно, використовуючи для цього бібліотечний каталог.

Особлива увага повинна бути приділена першоджерелам, періодичним виданням, науковим статтям, передовому виробничому досвіду, нормативним актам (закони України, декрети, постанови й ін.).

Користуватися необхідно тільки новими виданнями і останніми редакціями нормативних актів. Велику інформаційну цінність мають статистичні матеріали, які можна знайти в спеціальних виданнях Держкомітету України і періодичних видань, газеті «Урядовий кур'єр» та ін. Зібраний

статистичний матеріал варто обробити, згрупувати, представити в таблицях, проаналізувати.

Список використаної літератури подається наприкінці роботи і складається мовою оригіналу.

Кожне літературне джерело повинно мати бібліографічний опис: книга – прізвище та ініціали автора, назву книги, місто видавництва, рік видання, кількість сторінок; стаття – прізвище та ініціали автора, назву статті, назву журналу, рік видання, номер журналу, сторінки.

Номер варіанта теоретичної частини завдання до контрольної роботи обирають виходячи з передостанньої та останньої цифр залікової книжки за таблицею 1. Варіанти практичного завдання контрольної роботи відповідають останній цифрі залікової книжки.

Таблиця 1. Варіанти теоретичного питання контрольної роботи

Передостання цифра шифру	Остання цифра шифру (номера залікової книжки)									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
9	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Виконуючи завдання, необхідно використовувати рекомендовану літературу, а також конспект лекцій з дисципліни. Після тексту роботи перед списком літератури студент ставить свій підпис і дату виконання роботи.

Контрольна робота виконується відповідно до вимог цих методичних рекомендацій, інакше вона не буде допущена до захисту, незалежно від її змісту.

Порядок розміщення матеріалу в контрольній роботі: титульний лист, зміст, вступ, основна частина контрольної роботи (теоретичне питання та практичне завдання), висновки, список використаної літератури. Контрольна робота починається з титульного аркуша. За титульним аркушем послідовно розміщують зміст, вступ, кожне запитання і висновки, які розміщуються у вказаній послідовності, починаються з нової сторінки. У вступі необхідно коротко освітити роль управління якістю на підприємствах України, обґрунтувати значення застосовуваних у роботі прийомів і методик проведення розрахунків у сучасних умовах господарювання, сформулювати мету і задачі роботи виходячи з запропонованого варіанту індивідуального завдання.

2 ВАРІАНТИ ЗАВДАНЬ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Зміст теоретичних запитань, що охоплюють широку тематику розділів курсу, повинен бути розкритий відповідно до сучасного рівня розвитку економічної науки. У текстовій частині повинні знайти відображення всі запитання, передбачені планом викладу того або іншого теоретичного запитання. Особливу увагу варто звернути на використання тих матеріалів, що характеризують роботу підприємств в умовах розвитку ринкових відносин. Розкриття змісту теоретичних питань варто супроводжувати аналізом статистичних даних, прикладами з практики господарювання підприємств.

Необхідно також показати підходи до рішення тих або інших проблем, самостійно робити висновки на основі вивченої літератури, зібраного, обробленого й узагальненого фактичного матеріалу. У висновку роботи формулюють висновки по розглянутих теоретичних запитаннях та вирішених тестових і практичних завданнях.

Теоретичні запитання, які включені до складу контрольної роботи, згідно з варіантами наведені нижче:

1. Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» – основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю.
2. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю.
3. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.
4. Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.
5. Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства.
6. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

7. Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.

8. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції. Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.

9. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства.

10. Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

11. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

12. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM).

13. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.

14. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.

15. Розвиток управління якістю в Україні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.

16. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем. Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах.

17. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

18. Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP).

19. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості. Сертифікація систем якості в Україні.

20. Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

21. Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції.

22. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

23. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

24. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність, їх структура.

25. Втрати, причини їх виникнення. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

26. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання.

27. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.

28. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації. Удосконалення систем управління

якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.

29. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів. Обов'язки аудиторів. Національні премії з якості. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

30. Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів.

Практичні завдання

1. Складіть опитувальник щодо готовності конкретного підприємства до сертифікації, користуючись загальним опитувальником, наведеним у підручнику: Загальне управління якістю: Підручник для вузів. Зробіть порівняльне оцінювання процедури сертифікації СМЯ державною та недержавною установами (етапи, вартість робіт, строки).

2. Складіть орієнтовний план-графік сертифікації СМЯ конкретного підприємства за умови проведення підготовчого етапу власними силами та із залученням консультантів. Визначте витрати за кожним варіантом та обґрунтуйте вибір найкращої альтернативи.

3. Визначте місце служби якості в організаційній структурі підприємства та схарактеризуйте склад робіт і основні функції, які повинні виконуватися службою якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000 версії 2000 року в межах системи управління якістю. Напишіть есе на тему: «Для чого підприємству необхідні стандарти ISO?»

4. Заступник директора з виробництва попросив надати йому службову записку, у якій перераховано переваги й недоліки впровадження системи якості на основі стандартів ISO 9001 версії 2000 року на конкретному підприємстві, а

також основні елементи СМЯ, що повинні бути описані під час її створення. Напишіть таку службову записку обсягом 1–2 сторінки.

5. Ви отримали скаргу на наявність дефектів у процесі. Роботи проводилися 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 запобігання виникненню дефектів і виявлення причин їх можливої появи. Дайте письмову вказівку вашому підлеглому, щоб він розібрався з проблемною ситуацією. Зазначте, яку інформацію ви хочете отримати від нього для прийняття рішення з цього питання.

6. Виходячи з вимог процесу складання, було здійснено статистичний аналіз якості процесу виготовлення валу редуктора. За його результатами було прийнято параметри вибіркового приймального контролю з одинарною вибіркою: за обсягу випуску валів 5000 шт. на місяць вибірка має складати 3 % допустима кількість дефектних виробів не повинна перевищувати 2 шт. За подвійної вибірки. Скласти алгоритм одноступінчатого та двоступінчатого контролю, користуючись цими параметрами. Дати порівняльну характеристику ефективності використання цих методів контролю для партій, у яких є 1, 2 і 3 % дефектних виробів. Для цього визначити кількість деталей, що підлягають контролю, і прийняти рішення про якість усієї партії.

7. У процесі еволюції уявлень про якість бізнес-процеси пройшли ряд етапів із направленістю дій на (упорядкуйте згідно з етапами еволюції): – сертифікацію продукції третьою стороною; – вибіркового вихідний контроль; – вхідний контроль споживачем, замовленої продукції; – вихідний контроль якості кожної одиниці продукції; – сертифікацію виробництва та систем якості.

8. Визначте особливості та охарактеризуйте специфічні риси японського, американського та європейського підходів до управління якістю. Результати роботи доцільно представити у вигляді таблиці.

9. Визначити терміни, зміст яких наведено нижче: Схематичне зображення певної послідовності процесів, що здійснюються на всіх етапах

життєвого циклу продукції. Сукупність властивостей і характеристик продукції та послуг, що обумовлюють їх здатність задовольняти встановлені й передбачувані потреби. Координована діяльність із управління діяльністю організації стосовно якості.

10. Упорядкуйте з точки зору еволюції підходів до управління якістю системи якості, назви яких відповідають таким девізам:

– «Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам (TQC)»;

– «Якість як задоволення вимог та потреб споживачів і службовців (TQM)»;

– «Якість продукції як відповідність стандартам (система Тейлора)»;

– «Якість продукції як відповідність стандартам та стабільність процесів (SQC)»;

– «Тотальне управління якістю (TQC)»;

– «Якість як задоволення вимог суспільства, власників (акціонерів), споживачів та службовців (UQM)».

3 ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Перелік питань:

1. Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» – основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю.
2. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9 000-2007.
3. Системи управління якістю.
4. Основні положення та словник термінів.
5. Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.
6. Система номенклатури показників якості продукції.
7. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.
8. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.
9. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана.
10. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції.
11. Принципи та функції системи управління якістю продукції.
12. Комплексні системи управління якістю продукції.
13. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю.
14. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.
15. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.
16. Проблема якості продукції на сучасному етапі.
17. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни.
18. Значення та сутність управління якістю товарів.

19. Управління якістю на рівні підприємства.
20. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві.
21. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.
22. Фактори, що формують та забезпечують якість.
23. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).
24. Основні елементи стратегії TQM.
25. Умови успішного впровадження TQM.
26. Промислова логіка загального управління якістю.
27. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP).
28. Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).
29. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM
30. Організація навчання.
31. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM.
32. Теорія постановки цілей.
33. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.
34. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM).
35. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.
36. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки.
37. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.
38. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.

39. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації.
40. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.
41. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва.
42. Розвиток систем управління якістю продукції.
43. Переваги та недоліки цих систем.
44. Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах.
45. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.
46. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.
47. Структура базових стандартів ISO серії 9000.
48. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
49. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.
50. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000.
51. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.
52. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.
53. Сутність статистичних методів контролю якості.
54. Порядок збирання інформації.
55. Статистичний ряд і його характеристики.
56. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (Шухарта).
57. Принципи їх побудови та застосування.

58. Вивчення статистичних методів контролю якості.
59. Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.
60. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.
61. Етапи проведення сертифікації системи якості.
62. Реєстр систем якості, його структура та функції.
63. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES.
64. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.
65. Сертифікація систем якості в Україні.
66. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості.
67. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.
68. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості.
69. Причини мотивації проведення оцінки якості.
70. Характеристика типів аудиторських перевірок якості.
71. Достовірність результатів оцінювання.
72. Самооцінювання.
73. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000.
74. Попередня організаційна робота.
75. Підготовка документації.
76. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.
77. Сертифікаційний та внутрішній аудити.
78. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000.
79. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи.
80. Вимоги до аудиторів (інспекторів).
81. Обов'язки аудиторів.
82. Національні премії з якості та їх критерії.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4. – С. 47–54.
2. Воронков Д. К. Управління змінами на підприємстві : теорія та прикладні аспекти : монографія / Д. К. Воронков; Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля. – Харків: ІНЖЕК, 2010. – 340 с.
3. Внуков Ю. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. Внуков, Ю. Дорошенко, В. Дубровін / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 2. – С. 24–27.
4. Грищенко Ф. Управління якістю та забезпечення якості : оновлені стандарти серії ISO 9000 / Ф. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4. – С. 44–46.
5. ДСТУ ISO/IEC 17011:2005 Оцінювання відповідності. Загальні вимоги до органів акредитації, що акредитують органи з оцінювання відповідності. – Чинний від 2001-10-01. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 44 с.
6. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко.– Київ: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
7. Мазур О. В. Основи наукових досліджень: навч. посіб. / О. В. Мазур, О. В. Подвойська, С. В. Радецька. – Вінниця: Нова книга, 2013. – 119 с.
8. Мороз О. С. Управління змінами на рівні компанії в період економічної кризи / О.С. Мороз // Держава та регіони. Сер. Економіка та підприємництво. – 2010. – Вип. 3. – С. 106–112.
9. Одноколов О. Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні / О. Одноколов, В. Тетера // Стандартизація сертифікація, якість. – 2001. – № 2. – С. 14–17.
10. Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях / Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4. – С. 39–43.

11. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підруч. / М.І. Шаповал. – 3-тє вид. – Київ : Знання, КОО, 2007. – 471 с.

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти заочної форми
навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент)*

Укладачі : **КАЛАШНІКОВА** Христина Ігорівна,
БРАТАШ Мирослава Анатоліївна

Відповідальний за випуск *М. А. Браташ*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *Х. І. Калашнікова*

План 2021, поз. 360М

Підп. до друку 10.02.2023. Формат 60 × 84/16.
Електронне видання. Ум. друк. арк. 1,3

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.