



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради університету
«30» серпня 2024 року,
протокол № 2.

Ректор, голова вченої ради університету,
доктор юридичних наук, професор

_____ Олег ОМЕЛЬЧУК
«30» серпня 2024 року
м.п.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»
для підготовки на першому(освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування

РОЗРОБНИК:

Доцент кафедри менеджменту, економіки,
статистики та цифрових технологій,
кандидат економічних наук, доцент
«23» серпня 2024 року.

_____ Андрій КОРЮГІН

СХВАЛЕНО:

Рішення кафедри менеджменту, економіки,
статистики та цифрових технологій
«27» серпня 2024 року, протокол № 1.

Завідувачка кафедри,
кандидатка економічних наук, доцентка
«27» серпня 2024 року

_____ Наталія ЗАХАРКЕВИЧ

Деканеса факультету публічного управління,
кандидатка наук з державного управління,
доцентка
«27» серпня 2024 року

_____ Тетяна ПІДЛІСНА

ПОГОДЖЕНО:

Рішення методичної ради університету
«29» серпня 2024 року, протокол № 1.

Голова методичної ради університету,
кандидатка наук з державного управління,
доцентка
«29» серпня 2024 року

_____ Ірина КОВТУН

ЗМІСТ

	Стор.
1. Опис навчальної дисципліни	– 4
2. Заплановані результати навчання	– 5
3. Програма навчальної дисципліни	– 6
4. Структура вивчення навчальної дисципліни	– 9
4.1. Тематичний план навчальної дисципліни	– 9
4.2. Аудиторні заняття	– 9
4.3. Самостійна робота студентів	– 10
5. Методи навчання та контролю	– 10
6. Схема нарахування балів	– 11
7. Рекомендовані джерела	– 11
7.1. Основні джерела	– 11
7.2. Допоміжні джерела	– 12
8. Інформаційні ресурси в Інтернеті	– 13

1. Опис навчальної дисципліни

- | | |
|--|---|
| 1. Шифр і назва галузі знань | – 28 Публічне управління та адміністрування |
| 2. Код і назва спеціальності | – 281 Публічне управління та адміністрування |
| 3. Назва спеціалізації | – не передбачена |
| 4. Назва дисципліни | – Управління якістю |
| 5. Тип дисципліни | – вибіркова |
| 6. Код дисципліни | – ППВ 13.2 |
| 7. Освітній рівень, на якому вивчається дисципліна | – перший |
| 8. Ступінь вищої освіти, що здобувається | – бакалавр |
| 9. Курс / рік навчання | – четвертий (ДФН) / п'ятий (ЗФН) |
| 10. Семестр | – восьмий (ДФН) / дев'ятий (ЗФН) |
| 11. Обсяг вивчення дисципліни: | |
| 1) загальний обсяг (кредитів ЄКТС / годин) | – 2,5 / 75 |
| 2) денна форма навчання: | |
| аудиторні заняття (годин) | – 30 |
| % від загального обсягу | – 40 |
| лекційні заняття (годин) | – 12 |
| % від обсягу аудиторних годин | – 40 |
| семінарські заняття (годин) | – 18 |
| % від обсягу аудиторних годин | – 60 |
| самостійна робота (годин) | – 45 |
| % від загального обсягу | – 60 |
| тижневих годин: | |
| аудиторних занять | – 5 |
| самостійної роботи | – 7,5 |
| 3) заочна форма навчання: | |
| аудиторні заняття (годин) | – 10 |
| % від загального обсягу | – 13,3 |
| лекційні заняття (годин) | – 6 |
| % від обсягу аудиторних годин | – 60 |
| семінарські заняття (годин) | – 4 |
| % від обсягу аудиторних годин | – 40 |
| самостійна робота (годин) | – 65 |
| % від загального обсягу | – 86,7 |
| 12. Форма семестрового контролю | – залік |
| 13. Місце дисципліни в логічній схемі: | |
| 1) попередні дисципліни | – «Теорія організації»
«Менеджмент в органах публічного управління»
«Управління персоналом»
«Управління проектами» |
| 2) наступні дисципліни | – - |
| 14. Мова вивчення дисципліни | – українська. |

2. Заплановані результати навчання

<p>Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни</p>	<p>Загальні компетентності: ЗК 1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями. ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. ЗК 6. Здатність працювати в команді. ЗК 8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК 9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>Спеціальні компетентності: СК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів. СК 7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності. СК 8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати. СК 10. Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування. СК 11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p>
<p>Програмні результати навчання</p>	<p>ПР 8. Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень. ПР 15. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності. ПР 16. Використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень у професійній діяльності.</p>

<p><i>Після завершення вивчення дисципліни здобувач повинен продемонструвати такі результати навчання:</i></p>	
<p><i>1. Знання</i></p>	
<p>1.1)</p>	<p>відтворювати основні поняття і визначення у сфері якості, стандартизації та сертифікації;</p>
<p>1.2)</p>	<p>називати особливості управління якістю на рівні організації;</p>
<p>1.3)</p>	<p>впорядковувати вимоги до побудови, викладу та оформлення стандартів;</p>
<p>1.4)</p>	<p>знаходити методи та інструменти управління якістю;</p>
<p>1.5)</p>	<p>описувати порядок сертифікації продукції та систем менеджменту якості.</p>
<p><i>2. Розуміння</i></p>	
<p>2.1)</p>	<p>пояснювати організацію та процеси системи управління якістю;</p>
<p>2.2)</p>	<p>ілюструвати значення та процедури сертифікації системи якості та аудиту якості;</p>
<p>2.3)</p>	<p>інтерпретувати методологію безперервного вдосконалення діяльності установ та організацій відповідно до концепції TQM;</p>
<p>2.4)</p>	<p>з'ясовувати призначення і структуру стандартів ISO серії 9000;</p>
<p>2.5)</p>	<p>описувати значення та етапи формування управління якістю, роль управління якістю в системі загального менеджменту.</p>
<p><i>3. Застосування знань</i></p>	
<p>3.1)</p>	<p>застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;</p>
<p>3.2)</p>	<p>виявляти чинники поліпшення якості послуг та забезпечення їх конкурентоспроможності;</p>
<p>3.3)</p>	<p>планувати та організовувати роботу щодо управління якістю послуг на всіх етапах їх життєвого циклу;</p>
<p>3.4)</p>	<p>вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки організації;</p>
<p>3.5)</p>	<p>демонструвати здатність застосовувати методи управління якістю.</p>

4. Аналіз
4.1) порівнювати сучасні погляди на поняття «якість»;
4.2) осмислювати наукові знання у сфері менеджменту якості;
4.3) аналізувати основні прості інструменти контролю якості та нові інструменти управління якістю;
4.4) визначати якість послуг та якість праці в організаціях;
4.5) розраховувати економічну ефективність впровадження методів контролю якості та сертифікації продукції.
5. Синтез
5.1) класифікувати витрати на якість продукції;
5.2) пояснювати першоджерела виникнення якості як об'єкта управління;
5.3) встановлювати основні тенденції та етапи розвитку менеджменту якості;
5.4) узагальнювати вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
5.5) інтегрувати сучасні підходи в практику управління якістю.
6. Оцінювання
6.1) оцінювати сучасні системи менеджменту якості;
6.2) пояснювати основні показники якості надання послуг та методи їх оцінювання;
6.3) визначати показники якості послуг на всіх етапах їх проектування та надання;
6.4) рекомендувати основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконувати оцінювання побудованої системи;
6.5) порівнювати міжнародні стандарти серії ISO 9000 та ISO 10000.
7. Створення (творчість)
7.1) розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;
7.2) генерувати плани системи заходів щодо забезпечення необхідної якості продукції;
7.3) пропонувати оптимальну форму збирання, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості та функціонування системи якості;
7.4) розробляти механізми управління якістю в установах та організаціях публічної сфери.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO / IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» – основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю послуг як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості.

Система показників якості. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

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

Значення та сутність управління якістю послуг. Якість та розвиток науково-технічного й соціального прогресу.

Управління якістю на рівні установ та організацій. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми. Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

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). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах надання послуг. Розвиток систем управління якістю. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема 6. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю в установах та організаціях в Україні. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

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. 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. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікаві), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Вивчення статистичних методів контролю якості.

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

Загальні положення. Порядок збирання вихідних даних.

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

процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано), його складові.

Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.

Планування якості послуг установ та організацій у публічній сфері.

Тема 10. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.

Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Сутність проведення оцінки відповідності. Основні положення державної системи сертифікації. Порядок проведення оцінки відповідності.

Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO / IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

Тема 11. Витрати на якість та їх класифікація

Вплив якості на результати діяльності установ та організацій у публічній сфері. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість послуг. Витрати на якість і політика «нульового дефекту». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.

Тема 12. Облік витрат на якість в умовах TQM

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 13. Аудит якості та премії якості

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

Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Коригуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

4. Структура вивчення навчальної дисципліни

4.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ теми	Назва теми	Кількість годин											
		Денна форма навчання						Заочна форма навчання					
		Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
			Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін. зав.	СРС		Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін. зав.	СРС
1.	Стандартизація термінології в галузі управління якістю	7	2	2	-	-	3	7	2	2	-	-	3
2.	Основні проблеми управління якістю	5	2	0	-	-	3	5	0	0	-	-	5
3.	Міжнародний досвід управління якістю	6	0	2	-	-	4	6	0	0	-	-	6
4.	Вітчизняний досвід управління якістю	5	0	2	-	-	3	5	0	0	-	-	5
5.	Базова концепція загального управління якістю	7	2	2	-	-	3	7	0	0	-	-	7
6.	Системи управління якістю	6	0	2	-	-	4	6	0	0	-	-	6
7.	Система якості в стандартах ISO серії 9000	4	0	0	-	-	4	4	0	0	-	-	4
8.	Статистичні методи контролю якості	6	0	2	-	-	4	6	0	0	-	-	6
9.	Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	7	2	2	-	-	3	7	0	0	-	-	7
10.	Сертифікація систем якості	7	2	2	-	-	3	7	2	0	-	-	5
11.	Витрати на якість та їх класифікація	4	0	0	-	-	4	4	0	0	-	-	4
12.	Облік витрат на якість в умовах TQM	4	0	0			4	4	0	0			4
13.	Аудит якості та премії якості	7	2	2			3	7	2	2			3
	Усього годин:	75	12	18	-	-	45	75	6	4	-	-	65

4.2. Аудиторні заняття

4.2.1. Аудиторні заняття (лекції, семінарські заняття) проводяться згідно з темами та обсягом годин, передбаченими тематичним планом.

4.2.2. Плани лекцій з передбачених тематичним планом тем визначаються в підрозділі 1.2 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.2.3. Плани семінарських занять з передбачених тематичним планом тем, засоби поточного контролю знань та методичні рекомендації для підготовки до занять визначаються в підрозділі 1.3 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3. Самостійна робота студентів

4.3.1. Самостійна робота студентів включає завдання до кожної теми та індивідуальні завдання.

4.3.2. Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.4 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.3. У процесі вивчення навчальної дисципліни студенти виконують індивідуальні завдання у вигляді індивідуальних розрахункових завдань.

4.3.4. Тематика індивідуальних завдань та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.5 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.5. Індивідуальні завдання виконуються в межах часу, визначеного для самостійної роботи студентів, та оцінюються частиною визначених в розділі 6 цієї програми кількості балів, виділених для самостійної роботи.

5. Методи навчання та контролю

Під час лекційних занять застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) слайдова презентація.

На семінарських заняттях застосовуються:

- дискусійне обговорення проблемних питань;
- вирішення ситуаційних завдань;
- повідомлення про виконання індивідуальних завдань;
- розв'язок розрахункових завдань.

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у формах:

1) усне або письмове (у тому числі тестове) бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції;

2) усне або письмове(у тому числі тестове) опитування на семінарських заняттях;

3) виконання поточних контрольних робіт;

4) розв'язування задач та формулювання висновків за результатами розрахунків;

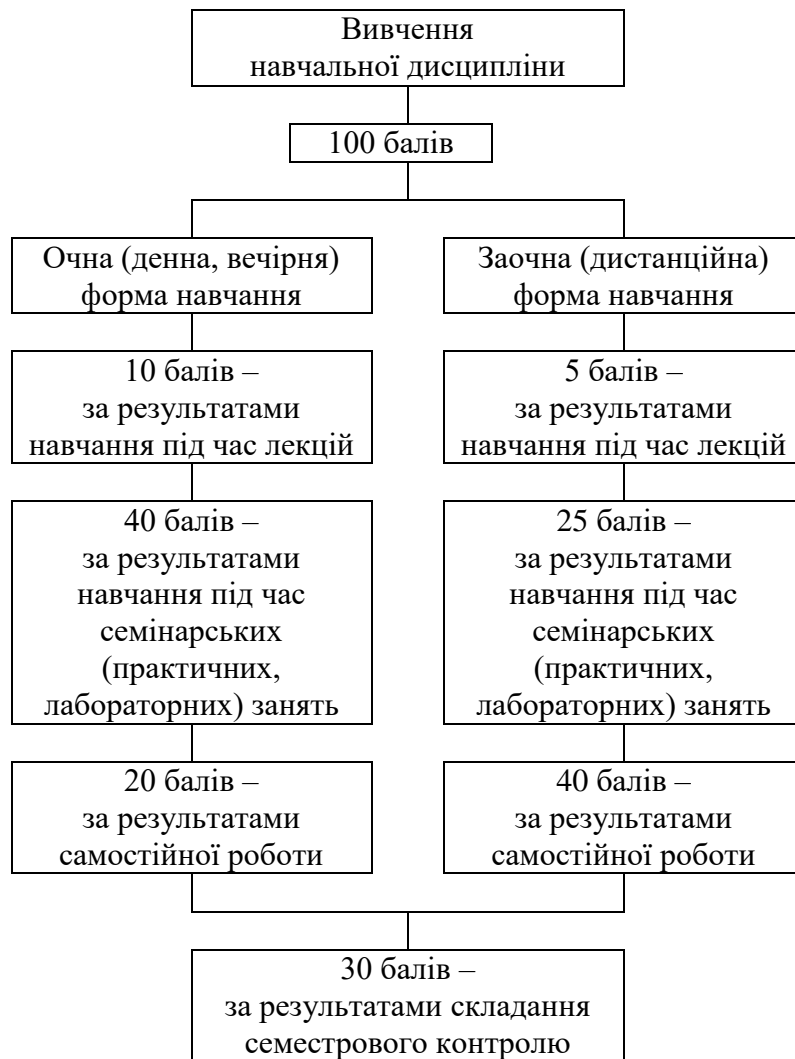
5) захист підготовленого публічного виступу.

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі письмового заліку.

Структура залікового білету включає теоретичне питання, п'ять тестових завдань та розрахункову задачу.

6. Схема нарахування балів

6.1. Нарухування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



6.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій, семінарських занять, самостійної роботи студентів та виконання індивідуальних завдань, визначається в навчально-методичних матеріалах з цієї дисципліни.

7. Рекомендовані джерела

7.1. Основні джерела

1. Агеев С.Я. Управление качеством: учебно-методический пособие для самостоятельной работы по изучению дисциплины. Л.: Новый Свет -2000, 2010. – 240 с.
2. Безродна С. М. Управление качеством: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Вакуленко А. В. Управление качеством: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2013. 167 с.
3. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
3. Капінос Г. І., Грабовська І.В. Управление качеством : навч. посіб. Київ: Кондор, 2016. 277 с.
4. Козловський С. О. Управление качеством : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Нац. лісотехн. ун-т України. Львів : СПОЛОМ, 2013. 143 с.

5. Курок В. П., Галай В.М. Стандартизація, управління якістю та сертифікація : навч. посіб. для студентів ВНЗ / за заг. ред. Курок В. П. ; Глух. нац. пед. ун-т ім. Олександра Довженка. Глухів : РВВ ГНПУ ім. О. Довженка, 2013. 193 с.
6. Лайко Д.П., Вотченікова О.В., Удовиченко О.П. Управління якістю: навч. посібник Львів.: Магнолія, 2015. 335 с.
7. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю : підруч. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 328 с.
8. Мотивація та управління персоналом і якістю (іноземний досвід) [Текст] : навч. посіб. / Сокур М. І. [та ін.] ; Кременчуц. нац. ун-т ім. Михайла Остроградського. - Вид. 2-е, допов. - Кременчук : Щербатих О. В. [вид.], 2016. - 335 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
9. Нікітенко О. М., Єгоров А.Б., Штефан Н.В. Сучасні інструменти управління якістю [Електронний ресурс] : підручник. ХНУРЕ; Харків : ХНУРЕ, 2019. 245 с.
10. Основи стандартизації, метрології та управління якістю [Текст]: навч. посіб. для студентів ВНЗ / Надія Машта [та ін.] ; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. -Рівне : О. Зень, 2015. 384 с
11. Управління якістю : навч. посіб. / Сирохман І. В. [та ін.] ; Укоопспілка, Львів. комерц. акад. - Львів : Растр-7, 2015. - 427 с.
12. Управління якістю продукції та послуг / Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ Х. : ХТЕІ, 2015 222 с.
13. Шаповалов М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповалов. – 3-тє вид., випр. і доп. К.: Т-во “Знання”. КОО, 2007. 471 с.

7.2. Допоміжні джерела

1. Балановська Т. І., Борецька З.П. Формування системи управління якістю у сільськогосподарських підприємствах : монографія. Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. Київ : Компринт, 2015. 245 с.
2. Заплотинський Б. А. Управління якістю у сфері телекомунікацій : навч.-метод. посіб. / Б. А. Заплотинський, В. М. Тупкало ; Держ. ун-т телекомунікацій, Каф. менеджменту. - Київ : ДУТ, 2014. - 199 с.
3. Коверга С. В. Управління якістю продукції промислових підприємств: концепції, методи й моделі : монографія / Коверга С. В., Малецький А. В. - Донецьк : Ноулідж, Донец. від-ня, 2014. - 180 с.
4. Корюгін А.В., Фіногеев А.Я. Теоретичні аспекти дослідження якості медичних послуг / *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Теоретичні та практичні засади розвитку економіки, обліку, фінансів, менеджменту та права»* (м. Запоріжжя, 23-24 листопада 2021 року). С. 220-222
5. Корюгін А.В. Удосконалення управління якістю послуг медичної установи / *Стратегічні напрями соціально-економічного розвитку держави в умовах глобалізації: збірник тез V Міжнародної науково-практичної конференції* (м. Хмельницький, 21-22 січня 2022 року); за заг. ред. д-ра. екон. наук, проф. Синчака В. П. Хмельницький : Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2022. С. 107-109
5. Корюгін, А. В., Шпатакова, О. Л. Економічні проблеми якості продукції на сучасному етапі. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (12). URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2024-12-04-04>
6. Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць*. К., 2014. № 5. С. 137–138.
7. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. На заміну ДСТУ ISO 9000:2015 (прийнятого методом підтвердження) ; Чинний від 2016-07-01. Київ : УкрНДНЦ, 2016. V 45 с.
8. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001 в організаціях

сфери послуг. Чинний від 2012-07-01. Київ : Держспоживстандарт України, 2015. – VI. 66 с.

8. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. <http://www.rada.gov.ua> - Веб-портал Верховної Ради України
2. <http://www.president.gov.ua> - Веб-портал Адміністрації Президента України
3. <http://www.kmu.gov.ua> - Веб-портал Кабінету Міністрів України
4. <http://mon.gov.ua> - Веб-сайт Міністерства освіти і науки України
5. <http://www.nads.gov.ua> - Веб-сайт Національного агентства України з питань державної служби
6. <http://www.me.gov.ua> - Веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України
7. <http://www.archives.gov.ua> - Веб-портал Державної архівної служби України
8. <http://nbuv.gov.ua/> - Веб-сайт Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського
9. <http://gntb.gov.ua/ua/> - Веб-сайт Веб-сайт державної науково-технічної бібліотеки України
10. <http://www.ounb.km.ua/> - Веб-сайт Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки
11. <http://www.univer.km.ua/> - Веб-сайт Хмельницького університету управління та права