

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри маркетингу,  
менеджменту та публічного  
адміністрування

Протокол № 12 від “26 серпня” 2018 р.  
Зав. кафедри

 Н.С. Приймак

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**  
**«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

Ступінь: магістр

**Кількість кредитів ECTS 6**

Розробник: Булгакова О.В.  
доц. кафедри маркетингу,  
менеджменту та публічного  
адміністрування, к.е.н.

2018 – 2019 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» та 075 «Маркетинг»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>6</b>
Загальна кількість годин	<b>180</b>
Кількість модулів	<b>1</b>
Лекції, годин	<b>30</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>30</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>120</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4,0</b>
самостійної роботи студента	<b>8,0</b>
Вид контролю	<b>екзамен</b>

## 2. Програма дисципліни

**Ціль** – надання теоретичних знань та формування практичних навичок з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю в контексті загального менеджменту підприємств та організацій різних форм власності в умовах сучасного ринку.

**Завдання:** вивчення термінології з управління якістю; оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки та ринку країни; вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю в умовах постійного вдосконалення систем управління; створення і впровадження систем управління якістю; використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості; правила розроблення систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю; опанування економічних проблем з питання якості.

**Предмет:** механізм формування систем управління підприємством з орієнтацією на досягнення якості.

**Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства

Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю

Тема 3. Управління якістю продукції

Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Тема 8. Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства

Тема 10. Економіка менеджменту якості

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Система управління якістю в сучасних умовах</b>					
Тема 1. Якість в системі менеджменту підприємства	10	2	2		6
Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю	16	4	2		10
Тема 3. Управління якістю продукції	18	2	2		14
Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості	16	2	4		10
Тема 5. Базова концепція загального управління якістю	18	4	4		14
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>82</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>54</b>
<b>Змістовий модуль 2. Система управління у забезпеченні якості на підприємстві</b>					
Тема 6. Створення системи менеджменту якості на підприємстві	14	4	4	-	8
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	20	2	2	-	14
Тема 8. Інструменти та методи управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)	24	4	4	-	16
Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства	18	4	4	-	12
Тема 10. Економіка менеджменту якості	22	2	2	-	16
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>98</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>66</b>
<b>Усього годин</b>	<b>180</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>120</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар-розгорнута бесіда Якість в системі менеджменту підприємства	2
2	Семінар - дискусія Еволюція якості та систем управління якістю	2
3	Семінар запитань і відповідей Управління якістю продукції	2
4	Семінар запитань і відповідей Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості	2
5	Семінар – розгорнута бесіда Забезпечення якості на основі моделі циклу Демінга	2
6	Семінар - дискусія Базова концепція загального управління якістю	2
7	Семінар з виконанням практичних задач Концепція причинно-наслідкової діаграми Ісікави в управлінні якістю	2
8	Семінар запитань і відповідей Створення системи менеджменту якості на підприємстві	2
9	Семінар з виконанням практичних задач Статистичний аналіз факторів за діаграмою Паретто	2
10	Семінар запитань і відповідей Система якості в стандартах ISO серії 9000	2
11	Семінар запитань і відповідей Інструменти та методи управління якістю	2
12	Семінар з виконанням практичних задач Процес розгортання функції якості (QFD).	2
13	Семінар запитань і відповідей Моделі сертифікації систем якості підприємства	2
14	Семінар з виконанням практичних задач Етапи проведення сертифікації систем якості	2
15	Семінар з виконанням розрахункових задач Економіка менеджменту якості	2
<b>Всього</b>		<b>30</b>

#### 5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Добір статистичної інформації за результатами торгів акціями та складання на її підставі таблиць та графіків.
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

## 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
<b>Змістовий модуль 1. Система управління якістю в сучасних умовах</b>			
Семінар - розгорнута бесіда Тема 1. Якість як об'єкт управління	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: поняття якості; значення якості в умовах орієнтації на споживача; тотожність та розбіжності підходів до визначення якості з позиції виробника і споживача в умовах ринкових відносин; категорія якості; класифікація показників якості продукції та послуг за найсуттєвішими ідентифікаційними ознаками; основні фактори, що впливають на якість продукції. Джерела [1, 5-7, 9, 11]. 2. Самотестування. 3. Підготовка наукового повідомлення.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар - дискусія Тема 2. Еволюція якості та систем управління якістю	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Етапи еволюційного розвитку керування якістю. Основоположники системного підходу до керування якістю. Концепція побудови і використання безперервного (конвеєрного) виробництва. Досвід та внесок Демінга в розвитку концепції керування якістю продукції. Внесок Тейлора у створення системи цілеспрямованих методів з підвищення якості продукції. Сутність розробок Дж.Джурана в удосконаленні системи керування якістю продукції. Внесок Тагута у вирішенні питань якості. Джерела 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Семінар запитань і відповідей Тема 3. Управління якістю продукції	14	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Сутність керування якістю продукції. Забезпечення якості продукції. Розходження між процесами управління якістю і її забезпеченням. Функції управління якістю. Комплексне керування якістю – перебудова свідомості в області мислення. Новий підхід до управління якістю. Особливості японського підходу до управління якістю. Роль людського фактора в системі комплексного управління якістю. Методи визначення факторів, що впливають на якість. Застосування статистичних методів. Етапи побудови діаграми Парето. Причинно-наслідкова діаграма Ісікави. Особливості побудова гістограм. Причини появи контрольних карт Шухарта. Джерела [1, 5-7, 9, 11]. 2. Самотестування. 3. Підготовка наукового повідомлення.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар запитань і відповідей Тема 4. Міжнародний досвід створення систем менеджменту якості	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Джерела [1, 5-7, 9, 11] 2. Самотестування 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень

Семінар – розгорнута бесіда  Тема 5. Забезпечення якості на основі моделі циклу Демінга	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному; взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація; досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки.; порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України. Джерела [1, 5-7, 9, 11]  2. Самотестування 3. Підготовка наукового повідомлення	
Семінар - дискусія  Тема 6. Базова концепція загального управління якістю	7	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах; основні складові та принципи TQM; взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю.; застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій; технологія самооцінки; досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності. Джерела [1, 5-7, 9, 11] 2. Самотестування 3. Підготовка до презентації доповіді	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар з виконанням практичних задач Тема 7. Концепція причинно-наслідкової діаграми Ісикави в управлінні якістю	7	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю; удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи); принципи оцінки систем якості та їх критерії Джерела [1, 5-7, 9, 11]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом побудови причинно-наслідкових карт з визначення факторів, які впливають на якість продукту, послуги, організації	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>54</b>		
<b>Змістовий модуль 2. Система управління у забезпеченні якості на підприємстві</b>			
Семінар запитань і відповідей  Тема 8. Створення системи менеджменту якості на підприємстві	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: послідовність дій при створенні системи керування якістю; характеристика документації системи керування якістю; порядок і послідовність розробки «Керівництва з якості»; забезпечення перевірки працездатності системи якості на підприємстві. Джерела [1, 5-7, 9, 11]. 2. Самотестування. 3. Підготовка наукового повідомлення	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення повідомлення
Семінар з виконанням практичних задач  Тема 9. Статистичний аналіз факторів за діаграмою Паретто	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: координація всієї діяльності по розробці, впровадженню і сертифікації системи керування якістю; вимоги стандартів при проведенні аудиту системи керування якістю; підходи при створенні інтегрованих систем менеджменту ; стандарти, які можуть входити до інтегрованої системи менеджменту. Джерела [1, 5-7, 9, 11]. 2. Самотестування.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань

		3. Самоперевірка знань шляхом виконання практичних задач щодо побудови діаграми Паретто для визначення факторів, які є найвагомішими в управлінні якістю підприємства.	
Семінар запитань і відповідей Тема 10. Система якості в стандартах ISO серії 9000	14	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO серії 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004; особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції. Джерело [1, 2, 4, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка наукового повідомлення	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення повідомлення
Семінар запитань і відповідей Тема 11. Інструменти та методи управління якістю	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: порядок збирання вихідних даних; вимоги споживача залежно від профілю якості; модель профілю якості (за Н. Кано), його складові. Ключові елементи та інструменти; сутність статистичних методів контролю якості; порядок збирання інформації щодо якісних параметрів продукції, системи управління підприємством. Джерело [1, 2, 4, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка наукового повідомлення .	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення повідомлення
Семінар з виконанням практичних задач Тема 12. Процес розгортання функції якості (QFD).	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: розгортання Функції Якості; концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості; зв'язок інструментів якості TQM та QFD; планування якості товарів, послуг, систем управління підприємством Джерело [1, 2, 4, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом виконання практичних задач щодо побудови Будинків Якості для певної ситуації управління якістю.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань
Семінар запитань і відповідей Тема 13. Моделі сертифікації систем якості підприємства	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: види сертифікації; цілі сертифікації систем якості; органи із сертифікації систем якості; процедури сертифікації систем якості; місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції. Джерело [1, 2, 11]. 2. Самотестування. 3. Добір статистичної інформації щодо ціни сертифікації систем якості підприємств різної спрямованості та організаційно-управлінської структури	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань, перевірка зібраної інформації
Семінар з виконанням практичних задач Тема 14. Етапи проведення сертифікації систем якості	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств; нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна; етапи проведення сертифікації системи якості Джерело [1, 2, 11]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом виконання практичних задач щодо побудови схем сертифікацій відповідно до умов завдань	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань, перевірка зібраної інформації
Семінар з виконанням	16	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: вплив якості на прибуток	Тестування, розв'язання

розрахункових задач Тема 15.Економіка менеджменту якості		та збитки підприємства; традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості»; структура прибутків та витрат; класифікація витрат; окупність витрат на якість; рівні витрат на якість продукції; витрати на якість і політика «нульового дефекту»; відносні частки елементів витрат на якість  Джерело [1, 2, 11]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом виконання практичних задач щодо розрахунку витрат на забезпечення якості в конкретних умовах діяльності підприємств	практичних завдань
<b>Разом змістовий модуль 2</b>	<b>66</b>		
Разом	<b>120</b>		







застосуванням математичних й економетричних методів та моделей маркетингу інформацію, щодо ефективності заходів з управління якістю												
25. Здатність використовувати набуті знання, уміння і навички на практиці в умовах швидкої адаптації підприємств до зовнішнього середовища				+							+	
26. Здатність визначати вплив факторів маркетингового середовища на діяльність підприємства з управління якісті			+									+

## 8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

## 9. Методи оцінювання

Екзамен.

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

## Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Сума балів
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1	1		1			2
Тема 2	1		1			2
Тема 3	1		1			2
Тема 4	1			2		3
Тема 5	1		1			2
Тема 6	1			2		3
Тема 7		3	1		7	11

Разом змістовий модуль 1	6	3	5	4	7	25
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 1	1		1			4
Тема 2	1	2				4
Тема 3	1		1			7
Тема 4	1		1			4
Тема 5	1	2				3
Тема 6	1		1			
Тема 7	1	2				
Тема 8		2			6	
Разом змістовий модуль 2	7	8	4		6	25
Разом						<b>50</b>

### **Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни**

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

## 11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 12. Рекомендована література

### Базова

1. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю: Підручник / Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. К. : КНТЕУ, 2010. – 216 с.
2. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.
3. Лойко Д. П. Управління якістю: навч. посіб. / [Д. П. Лойко, О. В. Вотченнікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр]. – Львів: «Магнолія 2006», 2010. – 336 с.
4. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с.
5. Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. - М.: Смарт Бук, 2013. - 128 с.
6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч.посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 368 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: «Знання», 2007. – 471с

### Додаткова

8. Метрологія, стандартизація, сертифікація та управління якістю в системах зв'язку / Л.В. Коломієць, П.П. Воробієнко, М.Т. Козаченко, М.Б. Налісний, В.Л. Серебрін, Л.О. Козаченко, О.В. Грабовський, Л.О. Лебединська. – Одеса: ТОВ «ВМВ», 2009.-376 с.
9. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. - М.: Дашков и К, 2012. - 212 с.
10. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
11. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. – 2-е вид. – К.: українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. – 152с.

12. Внуков Ю., Дорошенко Ю., Дубровин В. Стандартизація у сфері управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2. — С. 24–27.
13. Загидуллин, Р.Р. Оптимальное управление качеством: Монография / Р.Р. Загидуллин. - Ст. Оскол: ТНТ, 2012. - 124 с.
14. Davenport T.N. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology, Boston, Harvard Business School Press, 1993.
15. Д. А. Шевчук. Управління якістю: підручник Д. А. Шевчук.-М. : ГроссМедіа, РОСБУХ, 2008. - 216 с.
16. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація та управління якістю. — К.: Либідь, 1993.
17. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» : закон України від 15 січня 2015 року № 124- VIII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/124-19/print1476304400264193>;
18. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» : закон України від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр/print1476304400264193>;
19. Закон України «Про державну систему біобезпеки при створенні, випробуванні, транспортуванні та використанні генетично модифікованих організмів: закон України від 31 травня 2007 року №1103-V [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1103-16/print1476304400264193>;
20. Розробка систем управління якістю ДП «УкрНДНЦ» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://uas.org.ua/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=8&id=31&Itemid=55](http://uas.org.ua/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=8&id=31&Itemid=55);
21. ISO 9001 – сертифікація систем менеджмента качества [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.sgsgroup.com.ua/ru-RU/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>;
22. Стандарти на системы менеджмента [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards.htm>;
23. Закон України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг» від 15.12.1993 № 3689-XII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3689-12>;
24. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН "Керівні принципи для захисту інтересів споживачів" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_903).
25. Офіційний сайт державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
26. Терминология GMP [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.gmpua.com/Terminology/index.html>.

27. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page>.
28. Тотальное управление качеством [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gmpua.com/QM/Book/newtqm/index.html>
29. Освянко А.Д. Методика оценки систем менеджмента качества поставщиков [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.gmpua.com/QM/Article1/cfin/supplier\\_qs.htm](http://www.gmpua.com/QM/Article1/cfin/supplier_qs.htm)
30. Структура документации систем менеджмента качеством [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpms.ru/Procedury.htm>
31. Инструменты качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.kpms.ru/Implement/Qms\\_Tool.htm](http://www.kpms.ru/Implement/Qms_Tool.htm)
32. Книга "Руководство по GMP" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gmpua.com/World/Manu/index.html>
33. БЮРО ВЕРИТАС УКРАИНА [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bureauveritas.com.ua/home/our-services/certification>.
34. Офіційний сайт Всесвітньої торговельної організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wto.org/>.
35. Офіційний сайт Глобальної енергетичної групи ВР (Statistical Review of World Energy 2010) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bp.com/productlanding.do?categoryId=6929&contentId=7044622>.
36. Офіційний сайт ООН (Цілі розвитку тисячоліття) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.un.org/millenniumgoals/bkgd.shtml>
37. Офіційний сайт Паризького клубу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.clubdeparis.org>.
38. Офіційний сайт Форбс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.forbes.ru/>
39. Офіційний сайт Fortune [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://money.cnn.com/magazines/fortune/global500/2010/>.
40. Jaiwiqybq cfqn >YRNFL (Investment and Enterprise Division) [Tktrnhjyubq htcehc]/ – Ht;bv ljсnege^ <http://www.unctad.org/Templates/StartPage.asp?intItemID=2983&lang=1>