

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Економічний факультет
Кафедра економічної теорії, менеджменту і адміністрування

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ

Вибіркова

Освітньо-професійна програма *Менеджмент організацій і адміністрування*

Спеціальність *073 Менеджмент*

Галузь знань *07 Управління та адміністрування*

Рівень вищої освіти *перший (бакалаврський)*

Мова навчання: **українська**

Розробники: **к.е.н., доцент Терлецька Юлія Олегівна**

Профайл викладача <http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-menedzhmentu-ekonomichnoyi-teo/kolektyv-kafedry/terletska-yuliya-olegivna>

Контактний тел. **52-65-51**

E-mail: **y.terlecka@chnu.edu.ua**

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1809>.

Консультації **Вівторок з 13.00 до 15.00.**

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

Головним завданням вивчення управління якістю, як наукової дисципліни, є оволодіння сучасними теоретичними основами та практичними навичками системи менеджменту якості організації.

Важливість формування професійних компетентностей у майбутніх фахівців з менеджменту якості визначається специфікою їхніх професійних обов'язків, знань та розуміння системної організації процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів; реалізації на практиці принципів побудови та функціонування систем управління якістю, освоєння нормативно-правових, організаційних та економічних питань управління якістю товарів, продукції та послуг.

2. Мета навчальної дисципліни: сформувати у майбутніх фахівців комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики у галузі менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уявлення про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Основними перевагами, які надає вивчення дисципліни «Управління якістю» є інтегрування стратегії управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємством; здійснення економічних розрахунків щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності; застосування статистичних методів управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій; опис бізнес-процесів, що відбуваються в організації й побудова процесної моделі підприємства; розробка документації системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

3. Пререквізити. З метою підвищення ефективності засвоєння курсу здобувач вищої освіти має вивчити до початку вивчення курсу «Управління якістю» такі предмети: «Менеджмент», «Теорія організації», «Операційний менеджмент», «Інвестиційний менеджмент», «Управління інноваціями».

4. Результати навчання:

Загальні компетентності:

- ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК5. Знання та розуміння предметної сфери і професійної діяльності.
- ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.
- ЗК11. Здатність до адаптації та дій у новій ситуації.
- ЗК12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні компетентності:

- СК 1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.
- СК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.
- СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.
- СК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.
- СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.
- СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
- СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Програмні результати навчання:

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

ПРН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

5. Опис навчальної дисципліни**5.1. Дидактична карта навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма – год.						Заочна форма – год.					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. «Базові положення сучасної концепції менеджменту якості»												
T1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	11,5	2	2	-	-	7,5	11,2	1	0,2	-	-	10
T.2. Основні проблеми управління якістю	9,5	1	1	-	-	7,5	10,7	0,5	0,2	-	-	10
T3. Міжнародний досвід управління якістю	9,5	1	1	-	-	7,5	10,7	0,5	0,2	-	-	10
T4. Вітчизняний досвід управління якістю	9,5	1	1	-	-	7,5	10,7	0,5	0,2	-	-	10
T5. Базова концепція загального управління якістю	11,5	2	2	-	-	7,5	11,2	1	0,2	-	-	10
T6. Системи управління якістю	9,5	1	1	-	-	7,5	10,7	0,5	0,2	-	-	10
Разом за змістовим модулем 1	61	8	8	-	-	45	65,2	4	1,2	-	-	60
Змістовий модуль 2. «Створення системи управління якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування»												
T7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	13	2	2	-	-	9	10,7	0,5	0,2	-	-	10
T8. Статистичні методи контролю якості	11	1	1	-	-	9	10,7	0,5	0,2	-	-	10
T9. Сертифікація систем якості підприємства	11	1	1	-	-	9	11,2	1	0,2	-	-	10
T10. Облік витрат на якість в умовах TQM	11	1	1	-	-	9	11,1	1	0,1	-	-	10
T11. Аудит якості та премії якості	13	2	2	-	-	9	11,1	1	0,1	-	-	10
Разом за змістовим модулем 2	59	7	7	-	-	45	54,8	4	0,8	-	-	50
Усього годин	120	15	15	-	-	90	120	8	2	-	-	110
Підсумкова форма	залік											

5.2. Зміст завдань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми
1	Загальні відомості про якість і методи її забезпечення
2	Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості
3	Показники якості продукції
4	Методи прогнозування, планування і оцінювання рівня якості продукції
5	Визначення витрат на якість та управління ними
6	Напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM
7	Метрологічне забезпечення якості продукції
8	Персонал у системі менеджменту якості
9	Акредитація органів із сертифікації та випробувальних лабораторій в Україні
10	Системи управління навколишнім середовищем

Тематика індивідуальних завдань

Назва теми
1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації.
2. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.
4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
5. Сутність і складові менеджменту якості.
6. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
7. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
9. Сучасні принципи менеджменту якості.
10. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
11. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
16. Порівняльна характеристика західного та східного підходів до управління якістю.
17. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
19. Досвід управління якістю в країнах Європи, особливості, переваги та недоліки.
20. «Гуртки якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
21. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
22. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
23. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
24. Поняття та види контролю якості.
25. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
26. Характеристика методів управління якістю.
27. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
28. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.

29. Порядок застосування сучасних інструментів і методів управління бізнесом у системі менеджменту якості.
30. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
31. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
32. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
33. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
34. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
35. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
36. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
37. Сучасна концепція управління витратами на якість.
38. Класифікація витрат на якість.
39. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
40. Методи аналізу витрат на якість.
41. Класифікація показників якості продукції.
42. Характеристика одиничних показників якості.
43. Порядок оцінювання рівня якості продукції.
44. Методи оцінювання рівня якості продукції.
45. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
46. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
47. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
48. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
49. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
50. Сутність і призначення премій якості.
51. Японська премія за якість Е. Демінга.
52. Американська нагорода в галузі якості ім. М. Болдріджа.
53. Європейська нагорода за якість.
54. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
55. Методологічні основи стандартизації.
56. Об'єкти та види стандартизації.
57. Види стандартів та порядок їх застосування.
58. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
59. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
60. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
61. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
62. Серія стандартів на систему управління якістю ISO 9000.
63. Стандарти на систему управління якістю: необхідність розроблення, призначення, еволюція.
64. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
65. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
66. Структура та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
67. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
68. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
69. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001.
70. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
71. Зміст етапів по створення системи якості.
72. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
73. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
74. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
75. Настанови (методики) з якості, призначення, зміст, порядок розроблення.
76. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
77. Протоколи якості та сфера їх застосування.
78. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
79. Поняття, види та об'єкти сертифікації.

80. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
81. Організаційна структура системи сертифікації УкрСЕПРО.
82. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
83. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
84. Органи із сертифікації СМЯ.
85. Поняття, призначення та види аудиту якості.
86. Порядок проведення зовнішнього аудиту якості.
87. Порядок проведення внутрішнього аудиту якості.
88. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
89. Поняття та значення правового забезпечення процесів управління якістю.
90. Нормативно-правова база управління якістю.

6. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Під час навчальних занять використовуються традиційні та інтерактивні методи навчання:

- Метод 1 – лекція-візуалізація;
- Метод 4 – семінар-дискусія;
- Метод 5 – семінар-діалог;
- Метод 6 – виконання індивідуальних науково-дослідних завдань;
- Метод 7 – аналіз і рішення ситуативних професійних завдань;
- Метод 8 – робота з тестами;
- Метод 9 – робота в групах;
- Метод 10 – проектна діяльність з використанням мультимедіа;
- Метод 11 – ділові ігри;
- Метод 12 – дистанційне навчання з використанням відповідних онлайн-платформ.

7. Контроль та оцінювання результатів навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни

Види та форми контролю. Формами поточного контролю є усна чи письмова (тестування, експрес-опитування, рольовий тренінг, аналіз виробничих ситуацій, індивідуальні завдання) відповідь студента. Формами підсумкового контролю є **залік**.

Засоби оцінювання та демонстрування результатів навчання:

- МО 1 - фронтальне опитування;
- МО 2 - індивідуальне опитування;
- МО 3 - презентація результатів виконання індивідуальних завдань (творчих, розрахункових, аналітичних);
- МО 6 - ділові ігри;
- МО 7 – реферати;
- МО 8 – есе;
- МО 10 - розв'язування практичних ситуацій;
- МО 11 – тестування;
- МО 12 - тематичні контрольні роботи;
- МО 13 - модульні контрольні роботи;
- МО 14. підсумковий контроль – залік.

Оцінка передбачає такі знання та вміння:

Оцінка	Знання	Уміння
<p style="text-align: center;">«5» (зараховано) A (90-100 балів)</p>	<p>Здобувач має всебічні і глибокі знання навчального матеріалу за програмою дисципліни.</p> <p>Засвоїв базові принципи, категорії, методи, інструменти, а також системну організацію процесів управління якістю на підприємствах, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.</p> <p>Досконало знає основну літературу, а також вказівки, положення, нормативні матеріали з менеджменту якості.</p> <p>Ознайомився з додатковою літературою, рекомендованою програмою.</p> <p>Освоїв зв'язки методів і засобів управління із законами, закономірностями і принципами менеджменту якості.</p>	<p>Здобувач вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою.</p> <p>Вміє використовувати довідники, довідкову літературу, грамотно викладати програмний матеріал.</p> <p>Дас вичерпні, повні, грамотні відповіді на програмні запитання.</p> <p>Демонструє навички творчого мислення, наукового прийняття рішень у процесі організації ефективного управління якістю на підприємстві.</p>
<p style="text-align: center;">«4» (зараховано) B (80-89 балів) C (70-79 балів)</p>	<p>Здобувач показав повні знання навчального матеріалу за програмою курсу, здатний до їх поповнення і оновлення в процесі подальшого навчання і професійної діяльності.</p> <p>Засвоїв основні завдання системи менеджменту якості в організації в умовах ринкової трансформації вітчизняної економіки.</p> <p>Опрацював основну літературу, рекомендовану програмою, а також вказівки, рекомендації, положення та інші програмні матеріали.</p>	<p>Здобувач успішно виконав передбачені програмою практичні завдання без істотних зауважень.</p> <p>Вміє використовувати на практиці програмні знання, розв'язувати проблемні ситуації, що виникають у виробничо-господарській діяльності підприємств.</p>
<p style="text-align: center;">«3» (зараховано) D (60-69 балів) E (50-59 балів)</p>	<p>Здобувач має знання лише основного навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і наступної роботи за спеціальністю.</p> <p>Ознайомлений з основною літературою, рекомендованою програмою.</p> <p>Допускає помилки у відповідях на теоретичні запитання дисципліни і при виконанні практичних завдань, але володіє необхідними знаннями для виправлення помилок під керівництвом викладача.</p>	<p>Здобувач виконує практичні завдання в межах програмних вимог.</p> <p>Допускає неточності і помилки при розв'язанні виробничих ситуацій.</p> <p>Не володіє навичками системного обґрунтування запропонованих рішень у виробничій діяльності підприємства. Виявляє труднощі при застосуванні знань на практиці.</p>
<p style="text-align: center;">«2» (незараховано) Fx (35-49 балів) F (0-34 бали)</p>	<p>Здобувач не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни.</p> <p>Допускає грубі помилки у відповідях.</p> <p>Має недостатні знання для самостійного оволодіння програмним матеріалом без додаткової підготовки.</p>	<p>Здобувач не вміє вирішувати передбачені програмою практичні завдання або допускає принципові помилки у їх виконанні.</p> <p>Демонструє невміння орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах.</p>

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Дедлайни та перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, участь у конференції, студентській олімпіаді, лікарняний лист).

Академічна доброчесність. Здобувачі вищої освіти самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання. Обов'язковим є посилання на джерела інформації в разі використання ідей, розробок, тверджень.

Відвідування занять. Відвідування занять є обов'язковою умовою виконання навчального плану дисципліни. Форми навчання визначені затвердженим графіком освітнього процесу Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

Політика щодо визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти: Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №109 від 28 березня 2022 року) (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування практичних занять, навчальних елементів та отримання додаткових балів (додатково 10 балів до підсумкової оцінки) при наявності сертифіката (свідоцтва, тощо) отриманого здобувачем у неформальній освіті (курси, тренінги) з вивчення тем охоплених змістовим наповнення курсу.

Критеріями оцінювання є:

- при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання матеріалу; використання основної, додаткової літератури та інших джерел інформації; аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки; вміння аналізувати теоретичні проблеми з урахуванням світової і вітчизняної практики;
- при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання, аргументованість і логіка викладення матеріалу, використання літературних джерел, прикладів та фактичного матеріалу тощо; цілісність, системність, логічність, вміння формулювати висновки; акуратність оформлення письмової роботи.

8. Рекомендована література

Основна

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. Чернівці: ПВКФ "Технодрук", 2017. 174 с.
2. Бутко М. П. Менеджмент якості в умовах поглиблення інтеграції. Ніжин: «Аспект-Поліграф», 2015. 288 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник. К.: КНЕУ, 2012. 167 с.
4. 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. 205 с.
5. Ігнатієва І.А. Менеджмент якості: підручник. К.: Каравела, 2018. 480 с.
6. Клівець П.Г. Стратегія управління якістю: навч. посібник. К.: Академвидав, 2014. 320 с.
7. Костюченко М.П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. К.: Кондор, 2019. 392 с.
8. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю. К.: КНТЕУ, 2015. 216 с.
9. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2017. 368 с.
10. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посібник. К.: ЦНЛ, 2018. 228 с.
11. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання, КОО, 2012. 471 с.
12. Шуляр Р.В. Управління якістю: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Львів: Львівська політехніка, 2015. 160 с.

Допоміжна

1. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги». URL : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013.
2. ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю» URL:

- http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu_iso_9001-2009_sistemi_upravlinnya_yakistyu_vimogi.
3. ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління» URL: http://www.kachestvo.ru/raz_4_standart/ISO_19011_2012.pdf.
 4. Бочарова, О. В. НАССР і системи управління безпечністю харчової продукції: підручник / Бочарова Оксана Володимирівна ; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : Атлант, 2019. 376 с.
 5. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Проект. <http://www.dstu.gov.ua/quality/zak-pol2.html>
 6. Савіцький А. В. Взаємозв'язок принципів та підходів побудови системи управління якістю продукції підприємства у підвищенні її конкурентоспроможності. Вісник ЧТЕІ КНТЕУ. 2014. №3(55). С.123-130.
 7. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000–2001. – [Чинний від 2001-01-10]. URL: <http://www.zntu.edu.ua/base/i2/iff/k3/ukr/welding/guide/iso/iso9000.htm>.
 8. Комарницький І.Ф., Терлецька Ю.О. Антикризове управління підприємством: теорія та практика: навч. посіб. 3-є вид., без змін. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2015. 248 с.
 9. Терлецька Ю.О., Іванюк В.В., Литвинюк В.Р. Теоретичні підходи до оцінки якості організаційних комунікацій. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2014. Вип. I (53). Економічні науки. С.238-245.
 10. Терлецька Ю.О. Вплив життєвого циклу суб'єкта господарювання на його конкурентоспроможність. Детермінанти конкурентоспроможності соціально-економічних систем: монографія /за заг. ред. проф. Галушки З.І. Чернівці: ЧНУ, 2015. С.75-89. (304 с.)
 11. Терлецька Ю.О., Бачинська Ю.О., Марчук В.І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств олійно-жирового комплексу в умовах невизначеності зовнішнього середовища. Економіка та суспільство. Вип. № 14. 2018. С.533-538
 12. Терлецька Ю.О. Використання інноваційних технологій у процесі удосконалення якості продукції на підприємстві. Молодий вчений. Вип. № 3(55). 2018. С.712-715.
 13. Терлецька Ю.О. Потенціал підприємства як базис його сталого розвитку. *Сталий розвиток соціально-економічних систем в умовах глобалізаційних процесів*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (30 березня 2020 р. м.Київ). К., 2020. С.40-43.
 14. Терлецька Ю.О. Управління якістю/ *Менеджмент і адміністрування: підручник для магістрів* / Колектив авторів: д.е.н., проф. Галушка З.І., д.е.н., доц. Антохов А.А., к.е.н., доц. Запужляк В.М та ін. Чернівці: ЧНУ. 2021.437 с.
 15. Терлецька Ю.О., Кравчук А.Ю. Управління якістю продукції у системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Молодий вчений*. 2022. №1 (101). С.242-245.
 16. Терлецька Ю.О. Клієнтоорієнтованість як чинник формування рівня зрілості системи менеджменту підприємства. *Молодий вчений*. 2022. №7 (107). С.101-104.
 17. Терлецька Ю.О. Вплив управлінських інновацій на ефективність функціонування підприємства. *Молодий вчений*. 2023. №1 (113). С.175-178.
 18. Терлецька Ю.О., Дячук І.О. Забезпечення конкурентних переваг підприємства шляхом підвищення рівня якості продукції. *Світ наукових досліджень*: матеріали міжнародної мультидисциплінарної наукової конференції. Випуск 16. (16-17 лютого 2023 р. м.Переворськ, Польща), 2023. С.69-71.

9. Інформаційні ресурси

Офіційні сайти органів державного управління України:

1. Державна служба статистики України – <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Кабінет Міністрів України – [http:// www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
3. Міністерство економіки України – <http://www.me.gov.ua>
4. Міністерство фінансів України – <http://www.minfin.gov.ua>

Офіційні сайти науково-дослідних інститутів і центрів, пошукових систем:

1. База українського законодавства в Інтернет – www.lawukraine.com
2. Інститут глобальних стратегій – www.igls.com.ua

3. Інформаційний сервер про Україну – www.uazone.net
4. Консорціум економічних досліджень – www.eurasia.org/eerc/kyiv/EERC
5. Український центр економічних і політичних досліджень ім. О. Разумкова – www.ucerps.org

Офіційні сайти наукових і електронних бібліотек:

1. Електронна бібліотека – www.lib.com.ua
2. Наукова бібліотека Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича - <http://library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua>