

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR технологій
повна назва кафедри

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА
ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ГІДРОАПАРАТУРА»**

Пояснювальна записка
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Менеджмент організацій і адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Виконав: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 216-МОА-Д23
Катерина ОСТАПЕНКО
(власне ім'я та прізвище)

Керівник:
к.е.н., доцент
Валентина ЯКОВЕНКО
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Мирослава КОРИНЬ
(власне ім'я та прізвище)

Харків – 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 23 аркушів ілюстративного матеріалу формату А4, 97 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 17 рисунків, 10 таблиць та 83 літературних джерела.

Ключові слова: УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ, ОРГАНІЗАЦІЯ, СИСТЕМА ЯКОСТІ.

Об'єктом дослідження є підприємство «Гідроапаратура». Метою дослідження є дослідження та удосконалення системи управління якістю продукції.

У кваліфікаційній роботі розкрито теоретичні основи управління якістю продукції на підприємстві, досліджено сучасні підходи до створення та реалізації системи управління якістю продукції, а також проаналізовано проблеми впровадження системи менеджменту якості на досліджуваному підприємстві.

Проведено аналіз виробничо-господарської діяльності підприємства «Гідроапаратура», зокрема ефективності використання трудового потенціалу, підготовки кадрів, продуктивності праці, фінансових результатів та використання основних виробничих фондів підприємства.

Запропоновано заходи для вдосконалення механізмів побудови та впровадження системи управління якістю в організації та удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації. А також підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в питаннях забезпечення якості.

ABSTRACT

This qualifying work includes 23 sheets of illustrative material in A4 format, 96 sheets of explanatory note in A4 format, which includes 17 figures, 10 tables and 83 literary sources.

Keywords: QUALITY MANAGEMENT, PRODUCT QUALITY, STANDARDIZATION, ORGANIZATION, QUALITY SYSTEM.

The object of the study is the enterprise "Hydroaparatura".

The purpose of the research is research and improvement of the product quality management system.

The qualification work revealed the theoretical foundations of product quality management at the enterprise, explored modern approaches to the creation and implementation of the product quality management system, and also analyzed the problems of implementing the quality management system at the enterprise under study. An analysis of the production and economic activity of the "Hydroaparatura" enterprise was carried out, in particular, the effectiveness of the use of labor potential, personnel training, labor productivity, financial results and the use of the main production assets of the enterprise.

Measures are proposed to improve the mechanisms of building and implementing the quality management system in the organization and improving the organizational support for the development and implementation of the quality management system in the organization. As well as increasing the responsibility of management and staff motivation in matters of quality assurance.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR технологій

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Менеджмент організацій і адміністрування» за спеціальністю 073 «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор

(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ

(власне ім'я та прізвище)

23 жовтня 2023 р.



(підпис)

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Катерині Остапенко

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Управління якістю продукції на підприємстві ТОВ «Гідроапаратура»

керівник роботи Валентина Яковенко, к.е.н., доцент

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від “23” жовтня 2023 року № 28/23

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 14 січня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Звітність ТОВ «Гідроапаратура» за 2020-2023 рр., наукова література з питань якості.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Сутність понять «якість», «управління», «управління якістю». Теоретичні аспекти системи контролю якості на підприємстві. Зміст управління якістю продукції. Основні фактори, що впливають на якість продукції. Забезпечення якості продукції. Внутрішньовиробничий технічний контроль. Аналіз діяльності підприємства ТОВ „Гідроапаратура”. Загальна характеристика підприємства. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища. Аналіз економічної ефективності діяльності ТОВ „Гідроапаратура”. Виявлення передумов впровадження системи менеджменту якості. Удосконалення механізмів побудови та впровадження системи управління якістю в організації. Удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації. Підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в

питаннях забезпечення якості. Впровадження елементів внутрішнього аудиту якості в організації. забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації. Підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в питаннях забезпечення якості. Впровадження елементів внутрішнього аудиту якості в організації. Покращення показників управління персоналом підприємства за рахунок впровадження адекватної системи мотивації.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1 Теоретичні аспекти системи контролю якості на підприємстві - дванадцять аркуші. 2 Аналіз діяльності підприємства ТОВ „Гідроапаратура” - одинадцять аркуші. 3 Удосконалення системи управління якістю продукції ТОВ «Гідроапаратура» - вісім аркушів.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання «23» жовтня 2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної Роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні аспекти системи контролю якості на підприємстві	19.11.2023	
2	Аналіз діяльності підприємства ТОВ „Гідроапаратура”	27.12.2023	
3	Удосконалення системи управління якістю продукції ТОВ «Гідроапаратура»	28.12.2023	
4	Графічна частина	13.01.2024	

Здобувач вищої освіти



(підпис)

Катерина ОСТАПЕНКО

(власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи



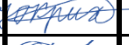

(підпис)

(власне ім'я та прізвище)

Валентина ЯКОВЕНКО

Зміст

Вступ	5
1 Теоретичні аспекти системи контролю якості на підприємстві	7
1.1 Сутність управління якістю продукції на підприємствах	7
1.2 Внутрішні і зовнішні чинники впливу на рівень якості продукції	11
1.3 Зміст управління якістю та внутрішньовиробничий контроль якості	23
1.4 Проблеми та перспективи у забезпеченні якості продукції вітчизняних підприємств	25
Висновки до першого розділу	29
2 Аналіз діяльності підприємства ТОВ „Гідроапаратура”	31
2.1 Загальна характеристика підприємства	31
2.2 Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища	32
2.3 Аналіз економічної ефективності діяльності ТОВ „Гідроапаратура”	36
2.4 Аналіз проблем ТОВ «Гідроапаратура» в реалізації системи управління якістю продукції	42
Висновки до другого розділу	46
3 Удосконалення системи управління якістю продукції ТОВ «Гідроапаратура»	48
3.1 Удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації	48
3.2 Підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу у питаннях забезпечення якості	56
3.3 Впровадження елементів внутрішнього аудиту якості в організації	65
Висновки до розділу 3	75
Висновки	78
Список використаних джерел	80

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		Лім.	Аркуш	Аркушів
Розробив		Остапенко К			Управління якістю продукції на підприємстві ТОВ «Гідроапаратура»			
Перевірив		Яковенко В.Г.					5	99
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.			УкрДУЗТ			
Затверд.		Дикань О.В.						

Вступ

В умовах сучасної економіки, яка характеризується високим рівнем конкуренції, якість продукції є одним із ключових факторів забезпечення стійкого розвитку підприємства. Високоякісна продукція не лише задовольняє потреби споживачів, а й сприяє зміцненню конкурентних позицій підприємства на ринку, підвищенню його репутації та зростанню економічної ефективності.

ТОВ "Гідроапаратура" є одним із провідних виробників гідравлічного обладнання, продукція якого широко застосовується в промисловості, сільському господарстві та інших галузях. Забезпечення високої якості продукції є стратегічною метою підприємства, адже це не лише сприяє задоволенню вимог клієнтів, а й дозволяє ефективно конкурувати з іншими виробниками на внутрішньому та міжнародному ринках.

Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що управління якістю продукції є комплексним процесом, який охоплює всі етапи виробничого циклу — від розробки до реалізації готової продукції. Особливого значення цей процес набуває у контексті впровадження сучасних стандартів якості, автоматизації виробництва та глобалізації ринків.

Метою дипломної роботи є дослідження існуючої системи управління якістю продукції на підприємстві ТОВ "Гідроапаратура" та розробка науково-практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

Об'єктом дослідження є система управління якістю продукції на підприємстві ТОВ "Гідроапаратура".

Для досягнення поставленої мети в роботі передбачено вирішення таких завдань:

- дослідити теоретичні аспекти управління якістю продукції на підприємствах;
- здійснити аналіз діяльності ТОВ "Гідроапаратура" та його системи управління якістю;

- виявити основні проблеми, що перешкоджають ефективному функціонуванню системи управління якістю продукції;
- розробити практичні рекомендації щодо удосконалення системи управління якістю продукції.

Проблематику підвищення якості продукції досліджували такі вчені, як: Джозеф Джуран, Едвард Демінг, Філіп Кросбі, А. В. Фейгенбаум, Каору Ішікава, Анрі Файоль, Фредерік Тейлор, Гарольд Кунц, Пітер Друкер, Мері Паркер Фоллет, а також інші вітчизняні та зарубіжні науковці.

В ході підготовки та виконання роботи автором була використана інформація, у тому числі текст, алгоритми, методики проведення аналізу, досліджень, визначення певних характеристик, параметрів та вихідних даних, розрахунків тощо, які містяться у джерелах [1-84], наведених у списку використаних джерел, а також інформація, отримана в результаті консультування з керівником роботи, науковими, науково-педагогічними працівниками та іншими особами, яка є неопублікованими авторськими напрацюваннями (найсучасніша інформація дослідницького, інноваційного характеру), дозволеними для використання автору цієї роботи виключно при виконанні тільки цієї дипломної роботи. Результатами роботи автора є поглиблення теоретико-методичних засад і розроблення науково-прикладних рекомендацій щодо удосконалення системи управління якістю продукції на підприємстві ТОВ "Гідроапаратура".

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання розробок дослідження для оптимізації системи управління якістю продукції на підприємстві ТОВ "Гідроапаратура"

За матеріалами дипломної роботи опубліковано 1 тези доповіді на студентську науково-технічну конференцію.

Дипломна робота складається зі вступу. Трьох розділів, містить таблиці, рисунки. Загальний об'єм роботи складає 96 сторінок. Перелік використаних джерел 84 найменувань.

Список використаної літератури

1. Джуран Дж. М. Основи управління якістю. — Київ: Лібра, 2004.
[Електронний ресурс] — Режим доступу :
<https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7f199904-9f86-4c67-acfd-66df48be6c4e/content>
2. Демінг Е. Вихід з кризи: Нова парадигма управління якістю. — Київ: Альпіна, 2011. [Електронний ресурс] — Режим доступу :
<https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/1d0c1fc2-98ef-48dd-bce2-4474400b139e/content>
3. Кросбі Ф. Б. Якість безкоштовно. — Київ: Кальварія, 2000.
[Електронний ресурс] — Режим доступу :
<https://core.ac.uk/download/pdf/323534804.pdf>
4. Фейгенбаум А. В. Контроль якості продукції. — Київ: Прогрес, 1990.
[Електронний ресурс] — Режим доступу :
https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/555468/mod_resource/content/1/Тема6.pdf
5. Ішікава К. Японські методи управління якістю. — Львів: Бао, 1988.
[Електронний ресурс] — Режим доступу :
<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9507/1/sistemi-upravlinnya-yakistyu-kurs-lekcij.pdf>
6. Файоль А. Загальне та промислове управління. — Київ: Академія, 2019.
[Електронний ресурс] — Режим доступу :
<https://osvita.ua/vnz/reports/management/15388/>
7. Тейлор Ф. Принципи наукового менеджменту. — Київ: Юридична література, 2019. [Електронний ресурс] — Режим доступу :
<https://www.maxzosim.com/the-principles-of-scientific-management/>

8. Кунц Г., О'Доннелл С. Управління: Системний і ситуаційний підхід. — Київ: Центр учбової літератури, 2010. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://studfile.net/preview/9098382/page:23/>
9. Друкер П. Ефективне управління: Економічні завдання та оптимальні рішення. — Київ: Наш формат, 2015. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://portal.iapm.edu.ua/portal/media/books/3269b20491da4983a5f6a66c41f3ca1c.pdf>
10. Фоллетт М. П. Творче розв'язання конфліктів. — Київ: ДІЯ, 2007. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/3936/1/Конфліктологія_-_виправлений_О.М._Отич_rtf_2014_05_04_16_49_58_661.pdf
11. ISO 9001:2015 — Міжнародний стандарт системи управління якістю. [Електронний ресурс] – Режим доступу : International Organization for Standardization (ISO).
12. К.Р. Гоетц, Дж.Дж. Дьюар. "Управління якістю: методи та підходи". — Переклад з англійської. — Київ: Кондор, 2020. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://core.ac.uk/download/pdf/161834033.pdf>
13. Біллі М. "Lean Thinking: Викорінення марнотратства і підвищення ефективності підприємства". — Львів: Видавництво Старого Лева, 2022. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://lean.ua/olean>
14. Вітковський А. "Тотальне управління якістю (TQM): концепція, принципи, інструменти". — Краків: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, 2020. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://www.maxzosim.com/totalnie-upravlinnia-iakestiu/>
15. Система управління якістю : вимоги (ISO 9001:2015, IDT) // В.А. Качалов ; під кер. А. Сухенка. – К. : Держстандарт України, 2015. – 25 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://vsg-consult.com.ua/2021/12/10/sistema-menedzhmentuyakosti/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=

[aign={campaign_name}&utm_term=сертифікат%20ісо%209001&gclid=EAAlaIQobChMI0MHHsrTe_wIVVfN3Ch2pkwHDEAAYASAAEgIElvD_BwE](https://www.google.com/search?campaigned={campaign_name}&utm_term=сертифікат%20ісо%209001&gclid=EAAlaIQobChMI0MHHsrTe_wIVVfN3Ch2pkwHDEAAYASAAEgIElvD_BwE)

16. Продуктивність – Україна, 2023р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://todo.ltd/2023/11/16/czykl-pdca-czykl-deminga-chomu-jogo-varto-vyk/?srsltid=AfmBOoqnvJfOC5txw3wqKSLtUy3F7zJnW1tS_IRnSjWEor4pWxtwfwC
17. ДСТУ EN ISO 9001 ® Системи управління якістю. Основні положення та словник. 8.1;8.2; 8.с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>
18. ДСТУ EN 60079-11:2016 (EN 6079-11:2012) 10-12 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=68690
19. ДСТУ EN ISO/IEC 80079-34. 14,15,16 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=77681
20. Технічний регламент обладнання та захисних систем, призначених для використання в потенційно вибухонебезпечних середовищах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 28.12.2016 № 1055. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/npas/163313412>
21. Стандарт метрологія – Херсон, 2020р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://pivdenukraine.com.ua/2020/09/01/v-dp-xersonstandartmetrologiya-zareyestruvali-16-sertifikativ-vidpovidnosti-sistem-upravlinnya-vimogam-standartiv/>
22. Методичні основи аналізу зовнішнього середовища підприємства [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4673>
23. Управління якістю і конкурентоспроможністю продукції [Електронний ресурс] – Режим доступу

- :https://pidru4niki.com/15271128/menedzhment/upravlinnya_yakistyu_konkurentospromozhnistyu_produktsiyi
24. Косянчук Т. Ф. Забезпечення якості та конкурентоспроможності продукції на засадах сучасних принципів управління якістю / Косянчук Т. Ф., Майорова Н. І. // Вісник Хмельницького національного університету 2010, № 3. Т. 3 – С.51-56 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://elar.khmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2957>
25. Кузьміна М. Визначення поняття “якість продукції” та критерії її оцінки / М. Кузьміна // Господарське право. – 2007. – № 12. – С. 138–141. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://elibrary.nuft.edu.ua/library/DocDescription?doc_id=134740
26. Лазько І. В. Формування системи управління якістю в проектах з використанням гнучких модулів / І. В. Лазько - 2014. - № 5(2). - С. 52-57. [Електронний ресурс]– Режим доступу: <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=848889>
27. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001 / О. М. Лисенко // Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія : Економіка і менеджмент. - 2016. - № 1. - С. 27-34 [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe
28. Манфред Брун Управління якістю: витрати і прибуток [Електронний ресурс] – Режим доступу :// <http://www.management.com.ua/qm/qm002.html>
29. Мартинюк О. А. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах / О. А. Мартинюк, Н. Ф. Курдибанська // Причорноморські економічні студії. - 2016. - Вип. 6. - С. 75-79 [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5_2020/90.pdf
30. Маховка В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання / В. М. Маховка, В. М.

- Вишовський // Економічний форум. - 2016. - № 2. - С. 189-193.
[Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.
31. Менеджмента якості // Вісник Хмельницького національного університету – 2009. –№ 3 Т. 1 – С.178-182 [Електронний ресурс] – Режим доступу :
http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2009_3_1/pdf/178-181.pdf
32. Мина Ж. В. Інтеграція міжнародних стандартів управління якістю у загальну систему документообігу вищого навчального закладу / Ж. В. Мина, У. Б. Ярکا, О. П. Пелешишин, Т. М. Білушак // Управління розвитком складних систем. - 2016. - Вип. 25. - С. 144-150 [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://www.researchgate.net/publication/301772267_Integracia_miznarodnih_standartiv_upravlinna_akistu_u_zagalnu_sistemu_dokumentoobigu_visogo_navcalnogo_zakladu
33. Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві / О. Мишко // Економічний часопис 122 Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. - 2015. - № 2. - С. 39-44 [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://www.wunu.edu.ua/opp/feu/ekonomika_ta_upravlinnya_pidpryyemstvom/ekonomika_ta_upravlinnya_pidpryyemstvom_bakalavr/osnovy_standart_sertyfikacii/work.pdf
34. Модель досконалості Європейського фонду управління якістю (EFQM)/ Перекладено на українську мову УАЯ за ліцензійною згодою з ЄФУЯ від 29.10.2005 р. – [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://www.dssu.gov.ua/control/uk>
35. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник / О.І Момот К.Видавництво “Центр учбової літератури”. 2007. – 368с.
[Електронний ресурс] – Режим доступу: https://epvm.vntu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/01/Кавецький_ФКУЯ_ПП_4к.pdf

36. Мотивація персоналу щодо досягнення стратегічних цілей організації [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm001.html>
37. Одайник С. Ф. Оцінювання ефективності управління якістю загальної середньої освіти в регіоні / С. Ф. Одайник // ScienceRise. Pedagogical Education. - 2016. - № 7. - С. 42-45 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://europub.co.uk/articles/ociniuvannia-efektivnosti-upravlinnia-iakestiu-zagalnoyi-serednyoyi-osviti-v-regioni-A-647439>
38. Панкова Л. І. Проблемні аспекти формування ефективної моделі управління якістю життя населення / Л. І. Панкова // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. - 2016. - № 3(1). - с. 249-256 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://er.chdtu.edu.ua/handle/ChSTU/1299>
39. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. / Т.М. Попович – Тернопіль, Крок, 2013. – 320с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://scholar.google.com.ua/citations>
40. Про безпечність та якість продуктів. Закон України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>
41. Про захист прав споживачів. Закон України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>
42. Про стандартизацію. Закон України. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>
43. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи. – К.:Основи, - 2014. т.1.,т.2. – 416с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://document.vobu.ua/doc/6310>
44. Сімченко Н. О. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи / Н. О. Сімченко, Г. А. Мохонько. // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - № 1. [Електронний ресурс] – Режим доступу :http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64

45. Смерницький Д. В. Забезпечення управління якістю відповідно до стандартів серії ISO при розробці та виготовленні науково-технічної продукції: правове регулювання / Д. В. Смерницький //Криміналістичний вісник. - 2016. - № 1. - С. 22-30. [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://ua.eferat.com/Управління_якістю_відповідно_до_вимог_міжнародних_стандартів_ISO_9000_версії_1994
46. Станкевич І. В. Моніторинг та вимірювання процесів в системі управління якістю освітніх організацій / І. В. Станкевич // Економічний форум. - 2016. - № 1. - С. 222-230 [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbi.
47. Степаненко Т. О. Методичні засади проектування та управління якістю бізнес-процесів / Т. О. Степаненко // Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка. - 2015. - Т. 20, Вип. 3. - ст. 146-150 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://scholar.google.com>.
48. Сутність та аспекти управління процесом підвищення якості — передумови конкурентоспроможності та лідерства. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/qm/qm021.html>
49. Тарасова О. В. Сучасні концепції управління якістю продукції / О. В. Тарасова, О. В. Левицька // Економіка харчової промисловості. - 2010. - № 1. - С. 24-27 [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgibin/irbis_nbuv/cgiirbis
50. Тарасюк Г. М. Бабич Н. О. Управління якістю продукції, як одна зі складових управління операційною системою / Г. М. Бабич Н. О. Тарасюк // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки. - 2016. - № 3. - С. 87-92 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ven.ztu.edu.ua/article/view/79541>

51. Ткаченко А. М. Використання статистичних методів управління якістю в логістичному процесі / А. М. Ткаченко, М. І. Іванова // Траектория науки. - 2016. - Т. 2, № 4. - С. 2.109-2.126 [Електронний ресурс] – Режим доступу:
http://eir.zp.edu.ua/bitstream/123456789/6133/1/Tkachenko_Ivanova_Using_statistical_methods.pdf
52. Управління якістю : підручник для вузів ; за ред. С.Д. Ильїнкової. – М. : ЮНІТІ-ДАНА, 2003. – 334 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<https://eprints.kname.edu.ua/25859/1/1%20инт.%20Підручник%20Управл%20якістюХНАМГ.pdf>
53. Форрест У. Майбутнє управління якістю /У.Форрест//
<http://www.management.com.ua/qm/qm110.html>
54. Харченко Т. Б. Впровадження бенчмаркінгу як інструменту управління якістю / Т. Б. Харченко // Молодий вчений. - 2016. - № 6. - С. 128- 131
55. Черкасов А. В. Аналіз стандартів та міжнародного досвіду управління якістю життя населення / А. В. Черкасов // Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія : Економіка і менеджмент. - 2012. - Вип. 11. - С. 219-225
56. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., доп. – К.: Знання, 2007. – 471 с.
57. Макконелл К.Р. , Брю С.Л. Аналітична економія. Принципи, проблеми і політика: Пер. з англ. – Львів: Просвіта, 1997. – 671 с.
58. Гідроапаратура - лідер з виробництва гідравліки в Україні. Каталог товарів. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://gidroapp.com>
59. Сертифікація ISO 9001:2015 [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://suprovid.dp.ua/iso9001/?utm_source=google&utm_medium=src&utm_campaign=15374151066&utm_content=620414637963&utm_term=ico%209001&
60. Менеджмент якості як фундамент [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://posibniki.com.ua/post-menedzhment-yakosti-yak>

[undamentabezpechennya-konkurentospromozhnosti-suchasnogo-pidpriemstva](#)

61. Комплексне керування якістю [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://dl.kpt.sumdu.edu.ua/mod/book/view.php?id=6676&chapterid=3463>
62. Копія Копія Історія системи менеджменту якості [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://nau.edu.ua/en/menu/quality-management/information-packages-ects/kopiya-kopiya-istoriya-sistemi-menedzhmentu-yakosti.html>
63. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001 / О. М. Лисенко // Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія : Економіка і менеджмент. - 2016. - № 1. - С. 27-34. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsuetm_2016_1_6
64. Крикун О.О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості / О.О. Крикун // Електронне наукове видання "Економіка та суспільство", Мукачевський державний університет, 2016, №7 [Електронний ресурс]. URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/7_ukr/7_2016.pdf
65. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні: інформаційно-аналітичний огляд / Укл.: Добко Т., Золотарьова І., Калашнікова С., Ковтунець В., Курбатов С., Линьова І., Луговий В., Прохор І., Рашкевич Ю., Сікорська І., Таланова Ж., Фініков Т., Шаров С.; за заг. ред. С. Калашнікової та В. Лугового. – Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2015. – 84 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://lib.iitta.gov.ua/9412/1/Розвиток_системи_забезп_якості.pdf
66. Підгаєць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Метод. посібник / [Підгаєць П., Бригілевич І. – К.]; Швейцарсько-

- український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 134 с.
- 67.Павлов В.І. та ін. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів. Навч. посібник. Луцьк: Надстир'я, 2002. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://polka-knig.com.ua/book.php?book=525>
- 68.Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. – К.: Європ. ун-т фінансів, інформ. систем, менеджменту і бізнесу, 2000.
- 69.Шаповал М.І. Менеджмент якості. Підручник. – К.: “Знання”, 2006. 471с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/1489787/>
- 70.Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібник. Львів : Львівська політехніка. 2000. 329 с.
- 71.Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків. Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ (ХТЕІ). 2015. 222 с.
- 72.Мережко Н.В., Осієвська В. В. Управління якістю: Навчальний посібник. Київ: КНТЕУ. 2010. 216 с.
- 73.Пугачевська К. Й. Управління якістю : Практикум для студентів денної форми навчання спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр». Мукачево: МДУ. 2017. -36 с.
- 74.Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів : рек. МОНУ / Янушкевич Д. А., Тріщ Р. М., Шубіна Л. Ю., Білецький Е. В.. К.: Освіта України. 2012. -520 с.
- 75.Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування: ДСТУ ISO 9001:2015 [чинний від 2016-07-01]. К.: ДП НДІ «Система». 2016. 37 с. (Національний стандарт України)
- 76.Системи екологічного управління. Загальні настанови щодо запровадження ДСТУ ISO 9001:2016 [чинний від 2017-10-01]. К.: ДП «УкрНДНЦ». 2017. 59 с. (Національний стандарт України)

77. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2015 [Чинний від 2016-07-01]. К.: ДП «УкрНДНЦ». 2016. 45 с. (Національний стандарт України)
78. Системи менеджменту якості. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 [Чинний від 2016-07-01]. К.: ДП «УкрНДНЦ». 2016. 22 с. (Національний стандарт України).
79. Топольник В. Г., Котляр М. А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю : навчальний посібник : рек. МОНУ Львів : Магнолія. 2012. 212 с.
80. Управління якістю : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. : рек. МОНУ / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. Львів: Магнолія 2010. 336с.
81. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х.: Вид-во Іванченка І.С. 2018. 488 с.
82. Капінос Г. І. , Грабовська І. В. .Управління якістю: навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво. 2016. 278 с.
83. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : 26 Центр учбової літератури, 2015. 328 с.