

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра Інженерія вагонів та якість продукції

ОПТИМІЗАЦІЯ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СИСТЕМІ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра

МКРМЕ.175.25.10.00. ПЗ

Розробив:
здобувач групи 218-ЯСС-Д23
спеціальності 175 «Інформаційно-
вимірювальні технології»

Олександр ЛОМАШЕВСЬКИЙ

Керівник:
доцент кафедри, канд. техн. наук,
доцент

Ганна КОМАРОВА

Рецензент:
професор кафедри, доктор техн. наук,
професор

Ларіса ТИМОФЕЄВА

2025

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет «Механіко-енергетичний»
Кафедра «Інженерія вагонів та якість продукції»
Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр
Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірвальні технології»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ІВ та ЯП,
професор, д-р техн. наук

_____ І.Е.Мартинів
(підпис) (ініціали і прізвище)
« » 2024 р.

З А В Д А Н Н Я
на кваліфікаційну роботу магістра

Ломашевському Олександрю Васильовичу

1. Тема: «Оптимізація методів управління персоналом у системі забезпечення якості на підприємстві» керівник: Комарова Ганна Леонідівна затверджена розпорядженням по механіко-енергетичному факультету від “30” вересня 2024 року № 41.
2. Строк подання студентом роботи “30” грудня 2024 року
3. Вихідні дані до роботи: законодавчі та нормативні акти України, які регламентують вимоги систем якості (ДСТУ EN ISO 9000; 9001); ДСТУ CLC/TS 50131-7:2014; ДСТУ 4030-2001; ДСТУ EN 16763:2017, наукова та навчально-методична література по темі дослідження, статут підприємства; інформація про розвиток існуючого підприємства; внутрішня звітність, статистична звітність, матеріали переддипломної практики.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: Вступ; 1. Теоретичні основи управління в системі менеджменту якості; 2 Впровадження посади менеджера з контролю якості надання послуг в товаристві ГК «Комкон»; 3 Впровадження посади менеджера з контролю якості надання послуг в товаристві ГК «Комкон»; 4 Розробка посадової інструкції менеджера з контролю якості; 5 Економічна ефективність від впровадження посади менеджера з контролю якості охоронної фірми; Висновки.

5. Перелік ілюстраційного матеріалу: 1 Теоретичні основи системи менеджменту якості; 2 Принципи політики якості; 3 Ключові компоненти, які забезпечують ефективне управління якістю продукції або послуг на підприємстві; 4 Переваги впровадження стандартів ISO; 5 Сучасні підходи до управління якістю; 6 Якість послуг:сутність та класифікація; 7 Критерії якості; 8 Проблеми та недоліки у контролі якості послуг; 9 Сфера діяльності ТОВ ГК «Комкон»; 10 Конкуренція у сфері охоронних послуг; 11 Вплив контролю якості на конкурентоспроможність; 12 Роль менеджменту якості у підвищенні рівня обслуговування; 13 Функції менеджера з контролю якості; 14 Ефективність впровадження посади менеджера з контролю якості в товаристві; Висновки.

6. Дата видачі завдання 30.09.2024р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вивчити теоретичні основи управління в системі менеджменту якості та проаналізувати сучасні підходи до управління якістю на підприємстві	01.10 - 15.10	
2	Визначити проблеми та недоліки у контролі якості послуг товариства та надати пропозиції щодо впровадження посади менеджера з контролю якості в товаристві ГК «Комкон» з визначенням її ролі та функціями	16.10– 25.10	
3	Визначити показники для оцінки результатів після впровадження посади менеджера з контролю якості	26.10 – 05.11	
4	Розробити проєкт посадової інструкції менеджера з контролю якості товариства ГК «Комкон»	06.11 – 25.11	
5	Формулювання висновків магістерської роботи	26.11– 30.11	
6	Перевірка на плагіат	01.12-10.12	
7	Оформлення пояснювальної записки та ілюстративного матеріалу.	11.12– 20.12	
8	Нормоконтроль та отримання рецензії на магістерську роботу	21.12 -30.12	

Магістрант

Олександр ЛОМАШЕВСЬКИЙ

Керівник роботи

Ганна КОМАРОВА

АНОТАЦІЯ

О.В. Ломашевський. Кваліфікаційна магістерська робота другого (магістерського) рівня вищої освіти на тему: «**Оптимізація методів управління персоналом у системі забезпечення якості на підприємстві**» включає в себе 15 слайдів презентації, 102 аркуша пояснювальної записки формату А4, що включає 9 рисунків, 0 таблиць, 40 літературних джерел.

Метою магістерської роботи є розробка рекомендацій по оптимізації методів управління персоналом у системі забезпечення якості в охоронному товаристві ГК «Комкон».

Ключові слова: оптимізація процесів, управління персоналом, якість послуг, ГК «Комкон», контроль якості, задоволеність клієнтів, ефективність персоналу, менеджмент якості.

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом у системі забезпечення якості послуг товариства ГК «Комкон».

Магістерська робота присвячена дослідженню сучасних підходів до управління людськими ресурсами як ключового чинника забезпечення високого рівня якості продукції та послуг підприємств.

У роботі розкрито теоретичні засади менеджменту якості та управління персоналом, визначено їхню взаємозалежність і вплив на конкурентоспроможність підприємства. Проведено аналіз існуючих методів управління кадрами, виявлено їх сильні та слабкі сторони, а також окреслено перспективи вдосконалення цих методів для досягнення стратегічних цілей організації.

На основі аналізу діяльності обраного підприємства визначено недоліки у системі управління персоналом, зокрема недостатню мотивацію працівників, низький рівень залученості у процеси забезпечення якості та обмежені можливості професійного розвитку. У роботі використано сучасні методи дослідження, включаючи статистичний аналіз, експертне опитування та оцінку впливу управлінських рішень на ефективність роботи підприємства.

Пропонується низка практичних рекомендацій щодо оптимізації управління персоналом, зокрема: впровадження програм підвищення кваліфікації працівників; модернізація системи мотивації шляхом поєднання матеріальних і нематеріальних стимулів; запровадження сучасних технологій для автоматизації процесів управління персоналом; удосконалення системи оцінки ефективності роботи співробітників із врахуванням їхнього внеску у забезпечення якості.

Запропоновані заходи спрямовані на підвищення професійного рівня співробітників, їх залученості у виробничі процеси, а також створення сприятливих умов для розвитку корпоративної культури якості. Очікуваним результатом впровадження цих рекомендацій є покращення якості продукції та послуг, підвищення конкурентоспроможності підприємства та зміцнення його позицій на ринку.

ABSTRACT

O.V. Lomashevskiy. The qualification master's thesis of the second (master's) level of higher education on the topic: "**Optimization of Personnel Management Methods in the Quality Assurance System at the Enterprise**" includes 19 presentation slides, 102 pages of explanatory notes in A4 format, containing 9 figures, 0 tables, and 40 references.

Keywords: process optimization, personnel management, service quality, GC "Komkon," quality control, customer satisfaction, personnel efficiency, quality management.

The purpose of the thesis is to develop recommendations for optimizing personnel management methods within the quality assurance system of the security company GC "Komkon".

The object of the research is the process of personnel management within the quality assurance system of GC "Komkon".

The master's thesis focuses on exploring modern approaches to human resource management as a key factor in ensuring a high level of product and service quality for enterprises.

The work reveals the theoretical foundations of quality management and personnel management, defining their interdependence and impact on the competitiveness of an enterprise. An analysis of existing personnel management methods was conducted, identifying their strengths, weaknesses, and opportunities for improvement to achieve the organization's strategic goals.

Based on the analysis of the selected enterprise's operations, shortcomings in the personnel management system were identified, including insufficient employee motivation, low engagement in quality assurance processes, and limited professional development opportunities. Modern research methods were applied, including statistical analysis, expert surveys, and evaluation of the impact of management decisions on the company's efficiency.

A set of practical recommendations for optimizing personnel management is proposed, including: implementation of employee training and qualification enhancement programs; modernization of the motivation system by combining material and non-material incentives; introduction of modern technologies for automating personnel management processes; improvement of employee performance evaluation systems considering their contribution to quality assurance.

The proposed measures aim to enhance the professional level of employees, increase their engagement in production processes, and create favorable conditions for developing a corporate quality culture. The expected outcome of implementing these recommendations includes improved product and service quality, increased enterprise competitiveness, and strengthened market positioning.

Зміст

Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень та термінів	8
Вступ	9
1 Теоретичні основи управління в системі менеджменту якості	12
1.1 Поняття системи менеджменту якості та її складові	12
1.2 Сучасні підходи до управління якістю на підприємстві	18
2 Визначення послуги	22
2.1 Поняття та сутність якості послуг	22
2.2 Класифікація послуг	23
2.3 Критерії якості послуги	28
2.4 Стандарти якості послуг	30
2.5 Виявлення проблем та недоліків у контролі якості послуг	32
3 Впровадження посади менеджера з контролю якості надання послуг в товаристві ГК «Комкон»	36
3.1 Конкуренція у сфері охоронних послуг	40
3.2 Оцінка впливу контролю якості на конкурентоспроможність послуг підприємства	44
3.3 Роль менеджменту якості у підвищенні рівня обслуговування	47
3.4 Визначення ролі та функцій менеджера з контролю якості у структурі товариства ГК «Комкон»	55
3.5 Ефективність впровадження посади менеджера з контролю якості в товаристві	79
3.6 Оцінка результатів після впровадження посади менеджера з контролю якості на підприємстві	83
4 Розробка посадової інструкції менеджера з контролю якості	87

					МКРМЕ.175.25.10.00. ПЗ			
Зм.	Арк	№ докум.	Підп.	Дата				
Розробив		Ломашевський О.В.			ОПТИМІЗАЦІЯ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СИСТЕМІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ	Літера	Аркуш	Аркушів
Перев.		Комарова Г.Л.					6	107
Н. контр.		Шовкун В.О			УкрДУЗТ			
Затв.		Мартинов І.Е.						

5 Економічна ефективність від впровадження посади менеджера з контролю якості охоронної фірми	90
Висновки	94
Список використаних джерел	96
Додаток А Проект «Посадова інструкція менеджера з контролю якості товариства ГК «Комкон»	100

					МКРМЕ.175.25.10.00. ПЗ	Арк
						7
<i>Зм</i>	<i>Арк</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підп.</i>	<i>Дата</i>		

Вступ

Актуальність дослідження обумовлена змінами, які відбуваються на сучасному ринку послуг в Україні під впливом внутрішніх та зовнішніх факторів, зокрема глобалізації, цифрової трансформації, посилення конкуренції та зростаючих очікувань споживачів. У таких умовах важливо забезпечувати не лише високий рівень сервісу, але й формувати позитивний імідж підприємства.

Якість продукції чи послуг є одним з найважливіших факторів успішної діяльності будь-якої організації. В даний час в усьому світі помітно підсилюються вимоги, пропоновані споживачем до якості продукції. Жорсткість вимог супроводжується усвідомленою усіма необхідністю постійного підвищення якості, без чого неможливе досягнення і підтримка ефективної економічної діяльності.

Більшість промислових, торгових чи державних організацій роблять продукцію чи послуги в розрахунку на задоволення потреб чи вимог споживача.

Сфера послуг, яка охоплює численні галузі – від медицини та освіти до фінансів, туризму та сфери охорони, є одним з ключових секторів економіки країни. Успіх у цій сфері значною мірою залежить від якості послуг, яку, в свою чергу, визначають професійність, компетентність та ефективна взаємодія працівників з клієнтами.

Висока якість послуг сприяє підвищенню задоволеності клієнтів, формує довіру до підприємства та зміцнює його репутацію на ринку. Задоволені клієнти, які відчують безпеку та впевненість у послугах підприємства, з більшою ймовірністю стають постійними споживачами та готові рекомендувати послуги іншим. Це створює позитивний імідж та формується як конкурентна перевага, що допомагає підприємству вирізнятися серед конкурентів. Окрім того, високий рівень задоволеності клієнтів зменшує кількість скарг та претензій, що знижує операційні витрати підприємства та дозволяє зосередитись на вдосконаленні послуг і впровадженні інновацій.

Сучасні підприємства функціонують в умовах високої конкуренції, де важливими чинниками успіху стають забезпечення якості продукції чи послуг та ефективне управління персоналом. У цьому контексті оптимізація методів управління персоналом набуває особливої ваги, оскільки від професійності, мотивації та залученості працівників залежить здатність підприємства забезпечувати високу якість своєї діяльності.

Управління персоналом у системі забезпечення якості охоплює комплекс заходів, спрямованих на підвищення компетенцій працівників, удосконалення умов праці та розробку інноваційних методів стимулювання. Оптимізація цих процесів дозволяє не лише зменшити виробничі витрати та знизити кількість помилок, але й підвищити продуктивність праці, що є основою для забезпечення стабільної та високої якості продукції.

У період воєнного стану особливо актуальним стає розвиток охоронних послуг в Україні, які стикаються з унікальними викликами підвищених загроз та зростаючого попиту на безпеку. Оптимізація діяльності охоронних фірм є критично важливою для забезпечення безпеки об'єктів, громадян. У таких умовах охоронні компанії повинні впроваджувати інноваційні методи роботи, підвищувати рівень підготовки персоналу та покращувати контроль якості.

Оптимізація методів управління персоналом, розробка чіткої системи контролю та впровадження відповідної посади дозволить підвищити ефективність діяльності компанії, знизити кількість помилок, підвищити рівень задоволеності клієнтів і зміцнити репутацію підприємства на ринку.

Таким чином, дослідження є актуальним, оскільки спрямоване на вирішення нагальних проблем в управлінні персоналом та забезпеченні якості послуг, що є критично важливим в умовах воєнного стану та жорсткої конкуренції.

Метою магістерської роботи є розробка рекомендацій по оптимізації методів управління персоналом у системі забезпечення якості в охоронному товаристві ГК «Комкон».

Для досягнення поставленої мети доцільно вирішити наступні завдання:
- вивчити теоретичні основи управління в системі менеджменту якості;

- проаналізувати сучасні підходи до управління якістю на підприємстві;
- визначити проблеми та недоліки у контролі якості послуг товариства;
- надати пропозиції щодо впровадження посади менеджера з контролю якості в товаристві ГК «Комкон» з визначенням її ролі та функціями;
- визначення показників для оцінки результатів після впровадження посади менеджера з контролю якості;
- розробити проєкт посадової інструкції менеджера з контролю якості товариства ГК «Комкон».

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом у системі забезпечення якості послуг товариства ГК «Комкон».

Предметом дослідження є методи та механізми оптимізації управління персоналом з метою забезпечення якості послуг, що надає товариство ГК «Комкон».

Методи дослідження. У роботі використовувались загальнонаукові методи такі як спостереження, опис та теоретичні – аналіз, узагальнення, класифікація тощо.

Наукова новизна та практичне значення одержаних результатів полягає у розробці та обґрунтуванні рекомендацій щодо оптимізації процесів управління персоналом у системі забезпечення якості послуг охоронного товариства ГК «Комкон». Практичне значення дослідження полягає у можливості використання розроблених інструментів для підвищення задоволеності клієнтів, зміцнення репутації компанії на ринку охоронних послуг, зниження операційних витрат та впровадження інноваційних методів стимулювання й підготовки персоналу. У довгостроковій перспективі це сприяє зростанню конкурентоспроможності підприємства та забезпеченню його стійкого розвитку в умовах динамічного ринку.

Апробація результатів роботи. Основні положення магістерської роботи були висвітлені у доповіді «Оптимізація методів управління персоналом у системі забезпечення якості на підприємстві» на 84 студентській науково-технічній конференції УкрДУЗТ (м. Харків, 2024) [36].

Список використаних джерел

1. Управління якістю : [навч. посіб.] / І. В. Сирохман, Т. М. Лозова, О. Я. Давидович, М.-М. В. Калимон; Укоопспілка, Львів. комерц. акад. Львів : Растр-7, 2015. 427 с.
2. Цимбалюк Г.С. Ключові аспекти системи управління якістю продукції на етапах її виробництва / Г.С. Цимбалюк / Економіка: реалії часу. – 2017. – №1 (29) – С. 129-134
3. Бардась А.В. Менеджмент: навчальний посібник / А.В. Бардась, М.В. Бойченко, А.В. Дудник ; Нац. гірн. ун-т. - Дн-ськ : Герда, 2014. - 344 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) Дата початку дії 01.07.2016 Наказ від 31.12.2015 № 221 Про внесення змін до наказу № 203 від 21.12.2015 Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем (ДП «НДІ «Система»).
5. ДСТУ EN ISO 9001: 2018 «Системи управління якістю. Вимоги» (EN ISO 9001: 2015, IDT; ISO 9001: 2015, IDT). – Київ : Держпоживстандарт України, 2018. 32 с.
6. Надобних О. О., Богацька Н. М. Якість продукції як один з найважливіших критеріїв підвищення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2014. № 11. С. 86–89.
7. Macrosty, Henry W., and Clarence Bertrand Thompson – Scientific Management: A Collection of the More Significant Articles Describing the Taylor System of Management, 1917.
8. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг: навчальний посібник. Х. : ХТЕІ. 2015. 222 с.
9. Основні види послуг, їх характеристика та класифікація. Бізнес-портал Луцька [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://toplutsk.com/articles-article_1604.html.

10. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг [Електронний ресурс].— Режим доступу : http://pidruchniki.ws/14420125/menedzhment/struktura_sferi_poslug.

11. Forbes, 2022. HR під час війни. Як підтримувати та спрямовувати тисячі співробітників під час кризи. Кейси трьох великих українських компаній. URL: <https://forbes.ua/inside/hr-pid-chas-viyni-yak-pidtrimuvati-ta-spryamovuvati-tisyachi-spivrobitnikiv-pid-chas-krizi-keys-trokh-velikikh-ukrainskikh-kompaniy-21042022-5566>

12. Головчук Ю. О., Довгань Ю. В. Врахування ефекту невизначеності при формуванні ефективної бізнес-стратегії підприємства. Ефективна економіка. 2019. № 12. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7475>.

13. Козак К.Б, Корсікова Н.М., Петренко Ю.О. Управління мотивацією персоналу в умовах постпандемії та воєнного стану. *Економіка харчової промисловості*. 2022. Т. 14. № 2. С. 26-32.

14. Закон України Про ліцензування видів господарської діяльності від 02.03.2015 № 222-VIII; <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>

15. Закон України Про охоронну діяльність від 22.03.2012 № 4616-VI. https://urst.com.ua/act/pro_okhoronnu_diialnist

16. Постанова КМУ від 18.11.2015 №960 "Про затвердження Ліцензійних умов провадження охоронної діяльності" <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/960-2015-%D0%BF#Text>

17. Закон України Про адміністративну процедуру від 17.02.2022 р. № 2073-IX; <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>

18. ДСТУ CLC/TS 50131-7:2014; ДСТУ 4030-2001; ДСТУ EN 16763:2017 - Послуги з проектування, монтування, технічного обслуговування та ремонту систем охоронної сигналізації https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=63083

19. ДСТУ EN 50134-7:2017 - Послуги з проектування, монтування, технічного обслуговування та ремонту систем суспільної сигналізації. https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71937

20. Bravi L., Murmura F., Santos G. The ISO 9001:2015 Quality Management System standard: Companies' drivers, benefits and barriers to its implementation. Quality Innovation Prosperity. 2019. Vol. 23. No. 2. P. 64–82.

21. Бичківський Р. Управління якістю: навчальний посібник /Р.Бичківський – Львів, 2000. –329с.

22. Система якості відповідно до норм міжнародних стандартів ISO 9000 [Електронний ресурс] – 2011 — Режим доступу: http://toplutsk.com/articles-article_379.html

23. Лепейко Т. І. Менеджмент : навчальний посібник / Т. І. Лепейко, О. М. Миронова. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2010. – 205 с.

24. Дяків О. П., Островерхов В. М. Управління персоналом : навчально-методичний посібник (видання друге, переробл. і доповнено). – Тернопіль: ТНЕУ, 2018. – 288 с. ISBN 978-966-654-514-8

25. Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самот. вивчення дисципліни / А. В. Вакуленко / Київський національний економічний ун-т – К.: КНЕУ, 2004. – 168 с.

26. Аكوпова В.Г. Аналіз процесу управління якістю продукції на підприємствах і в організаціях / В.Г. Аكوпова, О.В. Мирошниченко / Вісник соціально-економічних досліджень. – 2012. – Вип. 2.

27. Методика оцінки витрат на якість. М010-2003: Методичний посібник /Держспоживстандарт України. Інститут з питань управління якістю та довкіллям /О. Г. Топольницький (заг.ред.). – К. : ДП УкрНДНЦ, 2003. – 24 с.

28. Гольцев Д.Г. Розрахунок результативності системи управління якістю на підприємстві [Електронний ресурс] – 2011 – Режим доступу: <http://gisap.eu/ru/rozrakhunokrezultativnosti-sistemi-upravlinnya-yakisty-na-pidpriemstvi>

29. Шадрін А.Д. Моделювання оцінки якості / А.Д. Шадрін // Стандарти і якість. – 2004. – № 11. – С. 34-43.

30. Редьква О. З., Галушак О. Я. Комплекс показників оцінювання ефективності системи управління персоналом машинобудівних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету, 2012. № 3. Т. 1.;
31. ДК 003:2010 – Класифікатор професій. Національний класифікатор України. Затверджено наказом Держспоживстандарту України від 28.07.2010 № 327. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text>
32. ДСТУ 4163:2020– Вимоги до оформлення документів. Національний стандарт України. Державна уніфікована система документації. https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=90348
33. Кириченко Л.С. Сертифікація та якість продукції в сучасних умовах господарювання / Л.С. Кириченко, Н.М. Чернухіна. – Львів, 2005. – 215 с;
35. Маляренко А. Удосконалення системи мотивації персоналу організації. ЛОГОС. Online. 2020. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.10.08.html>
36. Ломашевський О.В. Оптимізація методів управління персоналом у системі забезпечення якості на підприємстві. Тези доповідей 84 студентської науково-технічної конференції УкрДУЗТ (м. Харків, 2024). <https://kart.edu.ua/nauka/stud-ndr/stud-ntk>
37. Кругляно А. В. Підходи до оцінки ефективності стратегічного управління підприємством / А. В. Кругляно // Вісник ЧТЕІ КНТЕУ. – Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2018. – Вип. I-II (65-66). Економічні науки. – 464 с.
38. Логвиненко М. І., Фінансово-економічна безпека підприємства: деякі аспекти термінології / М. І.Логвиненко, А. М. Борисова // Форум права. – 2013. – № 1. – С. 618-621.
39. Крюкова І. О. Фінансова архітектура інноваційного розвитку підприємства АПК / І. О. Крюкова // Соціально-економічний розвиток України в умовах трансформаційних змін: виклики, тенденції, перспективи : [колективна монографія]. – Полтава : ТОВ НВП «Укпромторгсервіс», 2013. – С. 43-52.
40. Закон України «Про стандартизацію»/ Відомості Верховної Ради (ВВР) – 2014 – № 31 – ст. 1058.