

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

На правах рукопису

Уткіна Юлія Миколаївна

УДК 65.012.32:629.48

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА
ВАГОНРЕМОНТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Науковий керівник
Дикань Володимир Леонідович
доктор економічних наук, професор

Харків – 2009

ЗМІСТ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ВСТУП | 4 |
| РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи управління якістю на підприємствах залізничного транспорту | 10 |
| 1.1. Якість як економічна категорія й об'єкт управління | 10 |
| 1.2. Якість праці як складова якості продукції | 24 |
| 1.3. Еволюція систем управління якістю | 32 |
| Висновки до розділу 1 | 46 |
| РОЗДІЛ 2. Поточний стан забезпечення якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту України | 49 |
| 2.1. Європейські орієнтири забезпечення якості на залізничному транспорті | 49 |
| 2.2. Передумови підвищення якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту | 68 |
| 2.3. Система менеджменту якості на діючих вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту | 87 |
| Висновки до розділу 2 | 108 |
| РОЗДІЛ 3. Напрямки удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту | 111 |
| 3.1. Резерви підвищення якості в системі менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту | 111 |
| 3.2. Обґрунтування організаційно-економічного механізму підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту | 125 |
| 3.3. Удосконалення управління персоналом в системі менеджменту якості вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту | 146 |
| Висновки до розділу 3 | 162 |
| ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ | 167 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| ДОДАТКИ | 172 |
| ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 187 |

ВСТУП

Актуальність дослідження. Ефективне функціонування та конкурентоспроможність залізничного транспорту України залежать від стану рухомого складу, який на сучасному етапі розвитку характеризується як загрозливий. Безупинне старіння основних фондів залізниць України, їх фізичний та моральний знос, також відсутність оновлення є найбільшою проблемою розвитку залізничної мережі та становить загрозу безпеці руху. Керівництво Укрзалізниці питанням безпеки надає пріоритетного значення. Залізничникам важко підтримувати на високому рівні показники безпеки, не маючи коштів для закупівель нових вагонів і запасних частин у необхідних кількостях з одного боку, і недостатньо ефективної ремонтної бази, з іншого боку.

Забезпечити оновлення рухомого складу через його капітальний ремонт повинні вагоноремонтні підприємства залізничного транспорту. Причому, зважаючи на європейські орієнтири розвитку, перед ними постало завдання не тільки відновлення ресурсу, але й істотного продовження терміну служби рухомого складу, а також додання йому нових, сучасних техніко-економічних характеристик, що дозволить одержати відчутний економічний ефект в експлуатації. Проте низький рівень технічної оснащеності цих підприємств та незацікавленість робітників у результатах праці призводить до низької якості ремонтів.

У зв'язку з цим виникає об'єктивна необхідність дослідження теоретичних основ і методичних розробок з організації ефективної системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Вагомий внесок у розв'язання проблеми управління якістю зробили такі закордонні дослідники, як Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Т. Конті, Д.Х. Харрінгтон, В. Шухарт, А. Фейгенбаум, Г. Тагута та ін.

Теоретичні та практичні аспекти забезпечення якості на вітчизняних підприємствах промисловості та транспорту розроблено такими науковцями, як С.Г. Галуза, М.В. Гненний, О.Г. Дейнека, В.Л. Дикань, О.С. Іванілов, О.Д. Жаковський, А.М. Золотарьов, П.Я. Калита, В.В. Колбун, О.М. Криворучко,

Ю.Ф. Кулаєв, О.І. Момот, Л.О. Позднякова, В.Г. Сиченко, Л.О. Українська, В.Г. Шинкаренко та ін.

Разом з тим, деякі важливі теоретичні та практичні аспекти забезпечення якості та удосконалення процесів менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту з урахуванням особливостей їх функціонування ще не дістали належного висвітлення. Залишаються недостатньо опрацьованими методичні основи визначення та реалізації резервів підвищення якості на вагоноремонтних підприємствах, потребують удосконалення підходи до управління персоналом підприємств з урахуванням принципів якості.

Невирішеність зазначених питань зумовило вибір теми дисертаційної роботи, а також її мету. Завдання та основні напрямки дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна робота виконана як ініціативна згідно з планом науково-дослідної роботи кафедри економіки, організації та управління підприємством Української державної академії залізничного транспорту за темою "Забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств в умовах міжнародних транспортних коридорів", відповідає цілям та завданням, поставленим у Програмі розвитку національної мережі міжнародних транспортних коридорів в Україні на 2006-2010 роки (затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2006 року №496), а також у Комплексній програмі оновлення рухомого складу України на 2008-2020 роки (затверджена наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 14 жовтня 2008 року №1259).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є теоретичне обґрунтування та розроблення методичних рекомендацій щодо удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту України.

Реалізація поставленої мети визначили необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність понять «якість продукції» та «управління якістю» на сучасному етапі розвитку економіки України;
- дослідити підходи щодо визначення та забезпечення якості праці;

- виявити європейські орієнтири забезпечення якості залізничних перевезень та провести аналіз роботи вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту а також діючої на них системи управління якістю;
- запропонувати заходи з удосконалення системи управління якістю на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту;
- встановити методичні основи визначення резервів підвищення якості;
- розробити організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту;
- удосконалити систему мотивації персоналу вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту у напрямку поліпшення якості праці.

Об'єкт дослідження – процес менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Предмет дослідження – теоретичні положення та методичні підходи щодо удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою дослідження стали положення та висновки з проблем забезпечення та підвищення якості продукції, викладені у працях вітчизняних та зарубіжних вчених і фахівців-практиків з досліджуваної проблеми, закони й нормативні акти України.

У дисертаційній роботі використано такі загальнонаукові та спеціальні методи: *аналізу та синтезу* – при дослідженні сутності якості продукції, для уточнення визначення понять «якість обслуговування залізничних перевезень», «якість праці», «резерви підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств»; *статичного групування та порівняння* – при проведенні аналізу діяльності вагоноремонтних підприємств; *економіко-математичного моделювання* – при розробці моделі взаємозв'язку якості та конкурентоспроможності продукції з показниками, що характеризують результати діяльності підприємства та організаційно-економічного механізму реалізації резервів; *графічний* – для наочного ілюстрування явищ, процесів та закономірностей, що досліджуються.

Інформаційною базою дослідження є закони, нормативні та правові акти

Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, Європейське законодавство у сфері регулювання діяльності залізничного транспорту, матеріали Державного комітету статистики, Міністерства транспорту та зв'язку України, Національного Банку України, монографії та періодичні українські та зарубіжні видання, інформація з всесвітньої мережі Інтернет, результати власних досліджень автора.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному:

удосконалено:

– розроблено організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту як послідовний процес виявлення, формування, мотивування, впровадження, контролю та оцінки комплексу резервів підвищення якості ремонтів вагонів, що дозволить підвищити експлуатаційні характеристики рухомого складу;

– визначення поняття «якість праці», яке, на відміну від існуючих, враховує сукупність характеристик дій працівника зі здійснення трудового процесу, що забезпечують ефективність (продуктивність) праці та якість послуг;

– методика мотивації працівників вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту шляхом врахування оцінки характеристик їх дій, які впливають на створення сприятливих умов роботи і забезпечують якість праці;

– класифікацію резервів підвищення якості за рахунок доповнення ознаками, що характеризують резерви з позицій забезпечення конкурентоспроможності послуг;

дістало подальшого розвитку:

– тлумачення категорії резерви підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту на основі застосування стратегічного підходу, що дозволило визначити їх як недовикористані можливості потенціалу вагоноремонтного підприємства, потенціалу галузі й зовнішнього середовища залізничного транспорту, впровадження яких сприяє підвищенню якості ремонту рухомого складу і конкурентоспроможності залізничних перевезень;

– теоретичні підходи до визначення якості послуг вагоноремонтних

підприємств залізничного транспорту як складової експлуатаційних характеристик якості обслуговування залізничних перевезень;

– теоретичні основи удосконалення системи менеджменту якості на основі ідентифікації процесів забезпечення якості послуг і зв'язків між ними, що дозволило розробити заходи підвищення ефективності системи менеджменту якості вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту.

Практичне значення отриманих результатів. Розроблені в дисертаційній роботі теоретичні положення і практичні рекомендації надають можливість збільшити ефективність ремонтної бази вагоноремонтних підприємств, що дозволить вивести залізничний транспорт на новий рівень розвитку, характерний для європейських підприємств, шляхом впровадження системи менеджменту якості, реалізації комплексу резервів підвищення якості ремонтів рухомого складу та системи мотивації робітників, що базується на оцінюванні характеристик дій працівника.

Окремі пропозиції дисертаційного дослідження розглянуті Головним управлінням приміських пасажирських перевезень Державної адміністрації залізничного транспорту України «Укрзалізниця», що підтверджено актом впровадження ЦРП 9/728А від 6 жовтня 2009 року та технічною службою Південної залізниці (акт впровадження НТО 006/251А від 16 вересня 2009 року).

Методичні розробки, запропоновані у дисертації, використовуються у навчальному процесі Інституту перепідготовки та підвищення кадрів Української державної академії залізничного транспорту при викладанні дисциплін "Економіка підприємства", "Планування діяльності підприємств", «Економіка праці та соціально-трудова відносини», «Організація і нормування праці на залізничному транспорті», «Організація виробництва» та у дипломному проектуванні, що підтверджується відповідним актом впровадження (акт впровадження від 2 липня 2009 року)

Особистий внесок здобувача. Основні висновки і результати дисертаційного дослідження виконані автором самостійно на основі аналізу, систематизації та узагальнення теоретичних досліджень і практичного досвіду з питань управління

якістю. Особистий внесок здобувача в наукові та практичні результати, що виконані у співавторстві, є таким у роботі [32] здобувачем виявлено основні напрямки розвитку світової транспортної системи та умови входження залізничного транспорту України до світової транспортної системи.

Апробація результатів дисертації. Основні положення, результати дослідження, висновки доповідалися та були схвалені на 3-ох міжнародних науково-практичних конференціях, у тому числі: на I, IV та V міжнар. наук.-практ. конф. «Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України» (3-5 червня 2004 р., 2-7 червня 2008 р. та 1-6 червня 2009 р., Коктебель).

Публікації. Основні результати дослідження опубліковано в 12 працях, серед яких 9 статей у наукових фахових виданнях і тези 3 доповідей на науково-практичних конференціях. Загальний обсяг наукових праць складає 3,09 друк. арк., з яких особисто автору належить 3,08 друк. арк.

Структура та обсяг роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи складає 202 сторінки комп'ютерного тексту, в тому числі основний текст займає 156 сторінок. Матеріали дисертації проілюстровано 42 рисунками, 32 таблицями та містять 10 додатків. Список використаних джерел налічує 169 найменувань.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Агеева В. А. Психологические аспекты оценки персонала / В. А. Агеева // Экономика железных дорог. – 2004. – №10. – С.59-63.
- 2 Адлер Ю.П., Шпер В.Л. Шесть сигм — еще одна дорога, ведущая к храму / Ю.П. Адлер, В.Л. Шпер // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10. – С. 15-23.
- 3 Азоев Г. Конкуренция: анализ, стратегия, практика / Г. Азоев. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. – 208 с.
- 4 Басовкий Л. Е. Управление качеством: Учебник / Л. Е. Басовкий, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА, 2001. – 212 с.
- 5 Бенчмаркинг: менеджмент або шпигунство? [Електронний ресурс] // Інтернет портал для керівників. – 2003. – Режим доступу до статті: <http://www.management.com.ua/ct/ct048.html>.
- 6 Богиня Д. П. Основи економіки праці: Навчальний посібник / Д. П. Богиня, О. А. Грішнова. – [3-тє вид., стер.]. – К.: Знання-Прес, 2002. – 313 с.
- 7 Богуслаев В. А. Система качества промышленного предприятия / В. А. Богуслаев. – Запоріжжя: АТ „Мотор Січ”, 1996. – 182 с.
- 8 Большаков А. С. Современный менеджмент: теория и практика / А. С. Большаков, В. И. Михайлов. – СПб.: «Питер», 2000. – 416 с.
- 9 Буряковский В. В. Финансы предприятий [Электронный ресурс] / В. В. Буряковский. – Режим доступа к книге: <http://books.efaculty.kiev.ua/finpd/1/r10/>.
- 10 Вайсман В. А. Основные принципы конкурентоспособности субъекта хозяйствования / В. А. Вайсман // Економіка і держава. – 2004. – № 7. – С. 26-31.
- 11 Вакуленко А. Концентрация управления персоналом в системе менеджмента качества / А. Вакуленко // Персонал. – 2001. – №2. – С. 31-34.
- 12 Василенко В. О. Виробничий (операційний) менеджмент: навчальний посібник / [Василенко В. О. Ткаченко Т. І.]; за ред. В. О. Василенка. – К.: ЦУЛ, 2003. – 532с.
- 13 Василенко Т. Є. Управління якістю послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту: Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата

економічних наук / Тетяна Євгенівна Василенко. – Харків, 2006. – 191 с.

14 Вітлінський В. В. Моделювання економіки: навчальний посібник / В. В. Вітлінський. – [2-ге вид., без змін.]. – К.: КНЕУ, 2007. – 408 с.

15 Волгина О. Н. Мотивация труда персонала финансово-кредитных организаций / Под ред. Ю. Г. Одегова. – М.: Издательство «Экзамен», 2002. – 128 с.

16 Воронов А. А. Факторы и методы измерения конкурентоспособности машиностроительных отраслей и регионов в современных условиях хозяйствования / А. А. Воронов, О. Н. Валькович // Машиностроитель. – 2004. – №4. – С. 18–22.

17 Воронов А. Конкуренция в XXI веке / А. Воронов // Маркетинг. – 2001. – №5. – С. 16-24.

18 Воротников А. Стратегии повышения конкурентоспособности региона / А. Воротников // Экономические стратегии. – 2001. – С. 144-149.

19 Всеобщее управление качеством: учебник [для вузов] / [Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. И., Зорин Ю. В.]; под ред. О. П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.

20 Галица И. Творческий потенциал сотрудников – на службу предприятию / И. Галица // Справочник экономиста. – 2004. – № 3. – С. 27 – 31.

21 Галуза С. Г. Усовершенствование методологии анализа конкурентоспособности предприятий на основе теории эффективной конкуренции / С. Г. Галуза, Д. И. Бойко, А. А. Коковихина // Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник наукових праць. – Харків: УкрДАЗТ. – 2006. – №15-16. – С. 40-44.

22 Гарбацевич С. Л. Организационно-экономический механизм обеспечения конкурентоспособности предприятий Республики Беларусь: автореферат дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук / С. Л. Гарбацевич. – Минск, 2002. – 20 с.

23 Герасимова Е. Б. Управление качеством / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин. – М.: Форум, 2009. – 256 с.

24 Гличев А. В. Основы управления качеством продукции / А. В. Гличев. – М.: АМИ, 1998. – 336 с.

25 Гненний Н. В. Определение экономической эффективности пассажирского вагона нового типа / М. В. Гненний // Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту ім. акад. В. Лазаряна. – Д.: Издательство Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту ім. акад. В. Лазаряна. – 2007. – №14. – С. 255-260.

26 Гненний М. В. Необхідність управління матеріальними ресурсами при виконанні ремонтів у локомотивному господарстві залізниць / М. В. Гненний, Л. В. Привалова // Інвестиції: практика та досвід: науково-практичний журнал. – Київ. – 2008. – №13. – С. 34-39.

27 Гненний М. В. Необхідність та сутність управління робочим часом / М. В. Гненний // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – №26. – С. 224-226.

28 Гнилитская Е. В. Эффективность факторов производства в глобальной конкуренции / Е. В. Гнитлинская // Финансовый бизнес – 2004. – Ноябрь-декабрь. — С. 52-62.

29 Грیشнова О. А. Економіка праці та соціально-трудова відносини: підручник / О. А. Грیشнова. – [3-тє вид., випр. і доп.] – К.: Товариство «Знання», КОО, 2007. – 559 с.

30 Грэхем Х. Т. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие [пер. с англ.] / [Х. Т. Грэхем, Р. Беннетт]; под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 598с.

31 Деминг У. Э. Лекция перед японскими менеджерами в 1950 г. / У. Э. Деминг; пер. с англ. Ю. П. Адлера, В. Л. Шпера // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10. – С. 24-29.

32 Дикань В. Л. К вопросу повышения транзитности Украины через интеграцию в мировую транспортную систему / В. Л. Дикань, Ю. Н. Уткина // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи: матеріали Першої міжнародної науково-практичної конференції, 3-5 червня, с.м.т. Коктебель / Міністерство транспорту та зв'язку України, Українська державна академія залізничного транспорту. – Харків: УкрДАЗТ, 2004. – №7. – С. 10.

33 Дикань В. Л. Обеспечение конкурентоустойчивости предприятия: монография / В. Л. Дикань. – Харьков: Основа, 1995. – 160 с.

34 Дикань В. Л. Реформирование экономики Украины и конкурентоустойчивость предприятий: монография / В. Л. Дикань. – Харьков: Основа, 1997. – 345 с.

35 Дикань В. Л. Сучасні системи управління якістю продукції / В. Л. Дикань, Н. М. Лисьонкова // Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник наукових праць. – Харків: УкрДАЗТ. – 2005. – №12. – С. 229-234.

36 Дикань В. Л. Технология машиностроения: учебное пособие [для экономистов] / В. Л. Дикань, Ю. Е. Калабухин, В. А. Мельник. – Харьков: ООО «Олант», 2005. – 160 с.

37 Дикань В. Л. Эффективность работы технопарков в инновационной деятельности предприятия // В. Л. Дикань, Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник науково-практичних статей. – Харків: УкрДАЗТ, 2004. – №5-6. – С. 200-206.

38 Дикань В. Л. Економіка підприємства: підручник / В. Л. Дикань, І. М. Писаревський. – Харків: ХФВ «Транспорт України», 2001. – 200 с.

39 Дикань В. Л. Економічний механізм підприємства: навчальний посібник / В. Л. Дикань, І. М. Писаревський. – Харків: ХФВ «Транспорт України», 2002. – 128 с.

40 Дикань В.Л. Управління якістю як фактор конкурентоспроможності підприємства / В. Л. Дикань // Економіка України – 1996 – №1. – С. 43-48.

41 Додаток I до Директиви 2001/16/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 19 березня 2001 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. – 494 с.

42 Додаток II до Директиви 2001/16/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 19 березня 2001 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. – 494 с.

43 Додаток III до Директиви 2004/50/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 29 квітня 2004 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. –

494 с.

44 Додаток I до Директиви 2004/50/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 29 квітня 2004 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. – 494 с.

45 Додаток II до Директиви 2004/50/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 29 квітня 2004 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. – 494 с.

46 Егоршин А. П. Мотивация трудовой деятельности / А. П. Егоршин. – Нижний Новгород: НИМБ, 2003. – 320 с.

47 Егоршин А. П. Управление персоналом: учебное пособие / А. П. Егоршин. – Нижний Новгород: Нимб, 1999. – 624 с.

48 Єдина транспортна система: навчальний посібник / [Соболев Ю. В., Дикань В. Л., Дейнека О. Г., Писаревський І. М., Позднякова Л. О.]. – Харків: ООО «Олант», 2002. – 288 с.

49 Економіка міжнародних залізничних перевезень: підручник / [Данько М. І., Дикань В. Л., Дейнека О. Г., Позднякова Л. О., Юрченко Ю. М.]. – Харків: ТОВ «Олант», ЧП Чиженко, 2004. – 352 с.

50 Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т.1 / С. В. Мочерний [та ін.]. – К.: Видавничий центр „Академія”, 2000. – 864 с.

51 Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 2 / С. В. Мочерний [та ін.]. – К.: Видавничий центр «Академія», 2001. – 848 с.

52 Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 3 / С. В. Мочерний [та ін.]. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002. – 952 с.

53 Єсінова Н. І. Економіка праці та соціально-трудова відносини: навчальний посібник / Н. І. Єсінова. – К.: Кондор, 2006. – 431 с.

54 Жаковский А. Д. К вопросу оценки систем управления качеством на предприятиях Укрзалізницы / А. Д. Жаковский, В. В. Колбун [та ін.] // Залізничний транспорт України. – 2008. – №2/1.

55 Жаковський О. Д. Про нормативне забезпечення сертифікації продукції на залізничному транспорті / О. Д. Жаковський, В. В. Колбун, В. Г. Сиченко //

Сертификация. Стандартизация. Качество. – 2000. – №3. – С. 35-37.

56 Жаковський О. Д. Сертифікація продукції залізничного транспорту / О. Д. Жаковський, В. В. Колбун, В. Г. Сиченко // Інформаційно-керуючі системи на залізничному транспорті. – 2000. – №2. – С. 41-44.

57 Завіновська Г. Т. Економіка праці: навчально-методичний посібник [для самостійного вивчення дисципліни] / Г. Т. Завіновська. – К.: КНЕУ, 2001. – 156 с.

58 Залізничі світу в ХХІ столітті: монографія / за заг. ред. Г. М. Кірпи. – Дніпропетровськ: Видавництво Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту ім. академіка В. Лазаряна, 2004. – 244 с.

59 Захарченко В. И. Конкурентоспособность национальной экономики / В. И. Захарченко // Машиностроитель, 1999. – № 1. – С. 2.

60 Златкис В. И. Регулирование финансовых рынков в системе актуальных реформ в сфере государственного управления / В. И. Златкис // Финансы. – 2003. – №12. – С. 3-10.

61 Золотарев А. Н. Повышение продуктивности воспроизводственных процессов (на примере машиностроения): монография / А. Н. Золотарев. – Харьков: Издательский дом «ИНЖЭК», 2004. – 172 с.

62 Золотухин Н. Из вопросов управления качеством [Электронный ресурс] / Н. Золотухин, А. Кузнецов // Вопросы экономики. – 2002. – №8. – С. 31. – Режим доступа к статье: <http://www.masters.donntu.edu.ua/2004/fem/kildeeva/library/index2.htm>.

63 Иванец В. К. Макротехнологии и обеспечение конкурентоспособности отечественной промышленности / В. К. Иванец // Промышленность России. – 2000. – №2. – С. 25-32.

64 Іванілов О. С. Економіка підприємства: навчальний посібник [для самостійного вивчення дисципліни] / О.С. Іванілов – Х.: Консум, 2008. – 373 с.

65 Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава; сокр. пер. с англ. под ред. А. В. Гличева. – М.: Экономика, 1988. – 214 с.

66 Калита П. Я. Система всеобщего управления качеством (TQM) / П. Я. Калита, Т. И. Сарнавская. – К.: УАК, МЦК «ПРИРОСТ», 1997. – 38 с.

67 Калита П. Я. Системы качества и международные стандарты ИСО серии 9000 / П. Я. Калита. – К.: Украинская ассоциация качества, 1996. – 181 с.

68 Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством: В трех томах / под ред. Дж. Джурана; пер. с англ. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 208 с.

69 Конти Т. Качество: упущенная возможность? / Т. Конти; пер. с итал. В. Н. Загребельного. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. – 216 с.

70 Кинг У. Стратегическое планирование и хозяйственная политика / У. Кинг, Д. Клиланд. – М.: Прогресс, 1982. – 399 с.

71 Козак Н. Бенчмаркинг как инструмент повышения конкурентоспособности компании / Н. Козак // Управление компанией. – 2000. – № 1-2. – С. 15-20.

72 Кондо Е. Хосин канри - один из подходов японского менеджмента качества / Е. Кондо // Методы менеджмента качества. – 2001. – №5. – С. 25-30.

73 Копилов М. Рекламация – не профанация / М. Копилов // Магістраль. – 2009. – №43-44 (13-19 червня 2009 року). – С. 1, 4.

74 Корогодин И. Т. Качество труда: содержание, проблемы роста / И. Т. Корогодин. – Воронеж: Издательство Воронежского университета, 1990. – 224 с.

75 Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: монографія / О. М. Криворучко. – Харків: ХНАДУ, 2006. – 404с.

76 Криворучко О. М. Мотивація якості на підприємстві / О. М. Криворучко // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2007. – №3. – С. 34-39.

77 Криворучко О. М. Сутність і особливості визначення якості менеджменту організацій / О. М. Криворучко, В. Г. Шинкаренко // Економіка транспортного комплексу: Збірник наукових праць. – Харків: ХНАДУ, 2007. – Вип. 12. – С. 7-17.

78 Кулаев Ю. Ф. Економіка залізничного транспорту: навчальний посібник / Ю. Ф. Кулаев. – Ніжин: ТОВ „Видавництво „Аспект-Поліграф”, 2006. – 232 с.

79 Лapidус В. А. Система статистического управления процессами (система Шухарта) / В. А. Лapidус // Надежность и контроль качества. – 1999. – №5. – С. 5-7.

80 Лапина Н. В. Сущность резервов качества продукции и их классификация / Н. В. Лапина // Вестник Нижегородского государственного университета им. Н. И. Лобачевского. – Нижний Новгород: ННГУ, 2005. – №1. – С. 665-672.

81 Лапина Н. В. Сущность резервов качества продукции и их классификация [Электронный ресурс] / Н. В. Лапина // Вестник СГСЭУ, 2005. – №7. – Режим доступа к статье: <http://www.unn.ru/?main=issues&sub=vestnik&anum=710>.

82 Лапін Е. В. Економічний потенціал підприємства / Е. В. Лапін. – Суми: Університетська книга, 2004. – 360 с.

83 Лоренс П. Сулливан. Структурування функції якості [Електронний ресурс] / Лоренс П. Сулливан. – Режим доступу: <http://www.deming.nm.ru/TehnUpr/StrFunKa.htm>.

84 Мачерет Д. Тяжелый груз конкуренции / Д. Мачерет, А. Ришков, И. Чернигина // Мир транспорта. – 2008. – №1. – С. 58-65.

85 Машнов В. А. Комплексная оценка конкурентоспособности предприятия [Электронный ресурс] / В. А. Машнов. – Режим доступа: http://www.cfin.ru/management/strategy/estimate_competitiveness.shtml.

86 Михайловська О. В. Операційний менеджмент: навчальний посібник / О. В. Михайловська. – К.: Кондор, 2008. – 550 с.

87 Моделювання економічної динаміки: навчальний посібник / Г. В. Лавінський, О. С. Пшенишнюк, С. В. Устенко, О. Д. Шарапов. – К.: Атіка, 2006. – 276 с.

88 Момот О. І. Міжнародні та європейські норми і стандарти у сфері технічного регулювання: посібник [для самостійної роботи студентів] / О. І. Момот. – К.: Університет економіки та права «КРОК», 2007. – 257 с.

89 Момот О. І. Принципи побудови інтегрованих систем управління / О. І. Момот // Экологическая безопасность продукции и окружающей среды - потребность общества. – Выпуск № 2. – Киев. – 2004. – С.31-36.

90 Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навчальний посібник / О. І. Момот. –К.: ЦНЛ, 2007. – 368 с.

91 Настанови щодо запровадження систем управління якістю: збірник

настанов / [Віткін Л., Горопацький В., Єршова І., Куспісь В., Мокрицька О., Паракуда В., Сухенко А., Шевчук Т.]. – К.: 2006. – 111 с.

92 Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник [для вузов] / В. В. Окрепилов. – М.: ОАО «Издательство «Экономика», 1998. – 639 с.

93 Основи метрології, стандартизації та контролю якості: навчальний посібник / [Величко О.М., Дудич І.І., Дюрічку К., Молнар Ш.Б.]. – Ужгород-Ніредьгаза: Видавничий центр УЖДУ, 2000. – 233 с.

94 Островский Г. Конкурентоспособность предприятия как объект управления / Г. Островский // Консультант директора. – 2001. – №20. – С. 34-36.

95 Павловская Н. Планирование и рационализация рабочих мест на промышленных предприятиях / Н. Павловская, Ю. Спасенко // Справочник экономиста. – 2004. – № 11. – С. 81 – 85.

96 Павловський М. А. Макроекономіка перехідного періоду: український контекст / М. А. Павловський. – К.: Техніка, 1999. – 336 с.

97 Парахина В. Н. Конкурентоспособность региона как экономическая категория / В. Н. Парасина, К. А. Парахин // Сборник научных трудов. – Серия «Экономика». – Выпуск 5. – Ставрополь: Северо-Кавказский государственный технический университет, 2002. – С. 88-89.

98 Плетникова І. Л. Кількісна оцінка величини й ефективності використання виробничого потенціалу локомотивного депо / І. Л. Плетникова, О. Ф. Оніщенко // Вісники економіки транспорту і промисловості: Збірник наукових праць. – Харків: УкрДАЗТ. – 2006. – №13. – С. 169-177.

99 Плясунков А. В. Экономические методы управления конкурентоспособностью продукции: автореферат дис. на соискание науч. степени канд. экон. наук / А. В. Плясунков. – Минск, 2002. – 21 с.

100 Политическая экономия: учебное пособие [по полит. экономии для техн. вузов] / под ред. проф. Ю. А. Комарницкого. – М.: Высшая школа, 1973. – 503 с.

101 Портер М. Международная конкуренция / М. Портер; ред. В. Д. Щетинина. – М.: Международные отношения, 1993. – 896 с.

102 Принципи, методи та практика міжнародної стандартизації: довідник /

[Койфман Ю. І., Герус О. В., Кисельова Т. М., Северинов Ю. Д.]. – Київ-Львів, 1995. – 278 с.

103 Резервы конкурентоспособности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://geum.ru/book/docum141.htm?#2>

104 Ремизов К. С. Основы экономики труда: учебное пособие [для экономических специальностей университетов] / К. С. Ремизов. – [3-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Издательство МГУ, 1990. – 207 с.

105 Рубин Ю. Б. Теория и практика предпринимательской конкуренции: учебник / Ю. Б. Рубин. – [6-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Маркет ДС, 2007. – 608 с.

106 Рыбаков Ф. Региональные дифференциации социально-экономического развития России / Ф. Рыбаков // Региональная экономика: теория и практика. – 2004. – № 12. – С. 12-16.

107 Сафронов Н. А. Экономика предприятия [Электронный ресурс] / Н. А. Сафронов. – Режим доступа к книге: <http://books.efaculty.kiev.ua/ekpd/1/15/>.

108 Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 (пересмотр ИСО 9000, 9001, 9002, 9003, 9004:1987 и ИСО 8402:1986). – М.: Издательство ВНИИС Госстандарта России, 1995.

109 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005 IDT): ДСТУ ISO 9000:2007 [Електронний ресурс]. – Видання офіційне. – [Чинний від 01.01.2008]. – Київ: Держспоживстандарт, 2008. – Режим доступу: <http://tk-group.at.ua/load/4-1-0-27>. – (Національний стандарт України).

110 Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2000, IDT [Електронний ресурс]. – [Чинний від 27.06.2001] – Київ: Держстандарт України, 2001. – Режим доступу: http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688. – (Державний стандарт України).

111 Системи управління якістю. Основні положення і словник: ДСТУ ISO 9000:2000, IDT [Електронний ресурс]. – [Чинний від 27.06.2001] – Київ: Держстандарт України, 2001. – Режим доступу: http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688. –

(Державний стандарт України).

112 Современная рыночная экономика. Государственное регулирование экономических процессов: энциклопедический словарь / общ. ред.: д.э.н., проф. Кушлин В. И., д.э.н., проф., член-корр. РАН Чичканов В. П. – М.: Издательство РАГС, 2004. – 744 с.

113 Соколова Л. В. Конкурентоспособность предприятия и критерии её оценки [Электронный ресурс] / Л. В. Соколова. – Режим доступа: <http://masters.donntu.edu.ua/2004/fem/ustimenko/library/literatura10.htm>

114 Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації – ISO: довідник: У трьох томах: Т. 1 / В. Л. Іванов (ред.), В.А. Павлюкова (уклад.). – Львів: Леонорм, 1998. – 259 с. – (Нормативна база підприємства).

115 Стандартизация и сертификация в управлении качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section6.html>

116 Стратегия предприятия и стратегический менеджмент: учебное пособие / Ю. В. Соболев, В. Л. Дикань, А. Г. Дейнека, Л. А. Позднякова. – Харьков: ООО «Олант», 2002. – 416 с.

117 Стоимость в условиях социализма / под ред. Г. Т. Ковалевского и Э. А. Лутохиной. – Минск: Наука и техника, 1971. – 435 с.

118 Суворов А. И. Понятие конкурентоспособности предприятия [Электронный ресурс] / А. И. Суворов, Б. Ф. Фомин. – Режим доступа: http://www.big.spb.ru/publications/other/strategy/competitive_ability_of_company.shtml

119 Сучасні концепції менеджменту: навчальний посібник / за ред. д.е.н., проф. Л. І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.

120 Тарасюк Г. М. Планування діяльності підприємств: навчальний посібник / Г. М. Тарасюк, Л. І. Шваб. – [3-те вид.]. – К.: Каравела, 2008. – 352 с.

121 Трубилин А. Конкурентоспособность – главный фактор эффективного производства / А. Трубилин // АПК: экономика, управление. – 2002. – №12. – С. 39-46.

122 Туркин В. Г. Качество машиностроительной продукции / В. Г. Туркин, Б. И. Герасимов, В. Д. Жариков; под ред. Б. И. Герасимова. – Тамбов: Издательство

тамбовского государственного технического университета, 2005. – 104 с.

123 Туркин В.Г. Качество машиностроительной продукции: монография / В.Г.Туркин, Б.И.Герасимов, В.Д. Жариков. – Тамбов: Издательство ТГТУ, 2005. – 74 с.

124 Українська Л. О. Міжнародні стандарти, системи управління якістю – стратегічні орієнтири підвищення / Л. О. Українська // Вісники економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ. – 2005. – №11. – С. 88-92.

125 Українська Л.О. Методичні основи формування системи управління розвитком персоналу підприємства / Л.О.Українська, О.В.Курінний // Вісники економіки транспорту і промисловості. – Х.: УкрДАЗТ. – 2009. – №28. – С. 198-202.

126 Управление качеством на промышленном предприятии / [Бастрыкин Д. В., Евсейчев А. И., Нижегородов Е. В., Румянцев Е. К., Сизикин А. Ю., Торбина О. И.]; под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б. И. Герасимова. – М.: «Издательство Машиностроение-1», 2006. – 204 с.

127 Управление качеством на промышленном предприятии / Д. В. Бастрыкин [и пр.]. – М.: «Издательство машиностроение-1», 2006. – 204 с.

128 Управление качеством, персоналом и логистика в машиностроении / [Биктимиров Р., Гречишников В., Дырин С., Гумеров А.]. – Санкт-Петербург: Питер, 2005. – 256 с.

129 Управління якістю продукції / [Запунний О. Й., Запунний О. Д., Полуда І. В., Савченко С. М., Немцов В. Д.]. – К.: Київський політехнічний інститут, 1998. – 134с.

130 Уткина Ю. Н. Активизация человеческого ресурса как фактор и условие реализации инновационной стратегии обеспечения конкурентоспособности предприятия / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ. – 2005. – №12. – С. 206-210.

131 Уткина Ю. Н. Анализ существующих подходов к оценке конкурентоспособности / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2005. – №9-10. – С. 319-322.

132 Уткина Ю. Н. Научно-технический прогресс и конкурентоспособность предприятия: точки соприкосновения / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки

транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2003. – №4. – С. 66-70.

133 Уткина Ю. Н. Особенности формирования эффективной стратегии украинских предприятий // Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2005. – №9-10. – С. 120-127.

134 Уткина Ю. М. Розробка організаційно-економічного механізму реалізації резервів підвищення якості продукції вагоноремонтних підприємств залізничного / Ю. М. Уткина // Економіка: проблеми теорії та практики: збірник наукових праць. – Випуск 256: В 10-ти томах. – Т. 7. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – С. 1746-1754.

135 Уткина Ю. Н. Теоретическое обоснование сущности качества труда / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – № 28. – С. 252-255.

136 Уткина Ю. М. Визначення якості обслуговування залізничних перевезень / Ю. М. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – №26. – С. 34-39.

137 Уткина Ю. М. Проблеми розвитку транспортної галузі України на шляху інтеграції до світової транспортної системи [Электронный ресурс] / Ю. М. Уткина // Проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте: материалы Четвертой Международной научно-технической конференции ЭКУЖТ 2009, 21-30 декабря 2009 года, Интернет-конференция. – Режим доступа: <http://ekuzt2009.detut.edu.ua/sekciya-11-mezhdunarodnye-transportnye-koridory/84-problemi-rozvitku-transportno-galuz-ukraini-na-shlyaxu-ntegracz-do-svtovo-transportno-sistemi.html>

138 Уткина Ю. М. Конкуренція в сегменті ринку / Ю. М. Уткина // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи: матеріали Першої міжнародної науково-практичної конференції, 2-7 червня, с.м.т. Коктебель / Міністерство транспорту та зв'язку України, Українська державна академія залізничного транспорту, Транспортна академія України. – Харків: УкрДАЗТ, 2008. – №22. – С. 80.

139 Уткина Ю. М. Удосконалення методики мотивації робітників вагоноремонтних підприємств з метою підвищення якості праці / Ю. М. Уткина //

Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – №25. – С. 140-143.

140 Уткіна Ю. М. Проблеми та перспективи розвитку залізничного транспорту України / Ю. М. Уткіна // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи: матеріали Першої міжнародної науково-практичної конференції, 1-6 червня, с.м.т. Коктебель / Міністерство транспорту та зв'язку України, Українська державна академія залізничного транспорту. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – №27. – С. 27.

141 Уткіна Ю. М. Резерви забезпечення якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту / Ю. М. Уткіна // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2008. – №24. – С. 75-78.

142 Уткіна Ю. М. Система менеджменту якості на залізничному транспорті – передумова євроінтеграційних процесів / Ю. М. Уткіна // Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. – Випуск 252: В 6-ти томах. – Т. IV. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – С. 914-924.

143 Фатхутдинов Р. А. Организация производства: учебник / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 672 с.

144 Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – 235 с.

145 Философия качества по Тагути / пер. с англ. // Серия «Все о качестве. Зарубежный опыт». – Выпуск 6. – 1997. – 17 с.

146 Фомичев С.К. Основы управления качеством: учебное пособие / С. К. Фомичев, А. А. Старостина, Н. И. Скрябіна. – К.: МАУП, 2000. – 194с.

147 Функции и задачи стандартизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pompred.ru/func_stand.php.

148 Харрингтон Д. Х. Управление качеством в американских корпорациях / сокр. пер. с англ. под ред. Л. А. Конарева. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.

149 Хершберг Э. Глобальная реструктуризация, знание и обучение / Э. Хершберг // Вопросы экономики. – 2004. – №8. – С. 66-75.

150 Цыган Б. Г. Состояние и тенденции развития грузового вагоностроения /

Б. Г. Цыган, А. Б. Цыган // Вагонный парк. – 2008. – №9. – С. 24-28.

151 Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2001 – 475 с.

152 Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: підручник / М. І. Шаповал. – К.: Т-во «Знання», 1997. – 152 с.

153 Шейн Л. Творчество и реинжиниринг / Л. Шейн // Управление компанией. – 2002. – № 7. – С. 15-20.

154 Шеховцева А. Конкурентоспособность региона: факторы и метод создания / А. Шеховцева // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – №4. – С. 11-15.

155 Шинкаренко В. Г. Процессно-ориентированный подход к управлению качеством в автотранспортных предприятиях / В. Г. Шинкаренко, О. Н. Криворучко // Материалы 10-й научно-технической конференции с международным участием «Транспорт, экология – устойчивое развитие». – Варна: Ековарна, 2004. – С. 432-437.

156 Шинкаренко В. Г. Процесс мотивации качества в организации / В. Г. Шинкаренко, О. Н. Криворучко // Україна: аспекти праці. – 2005. – №1. – 2006. – С. 36-41.

157 Шинкаренко В. Г. Оценка и анализ конкурентоспособности и качества автотранспортных услуг / В. Г. Шинкаренко, О. Н. Криворучко. – Харьков: ХНАДУ, 2001. – 22с.

158 Шинкаренко В. Г. Формирование объектов при исследовании систем управления / В. Г. Шинкаренко, О. Н. Криворучко // Економіка транспортного комплексу: збірник наукових праць. – Випуск 4. – Харків: ХНАДУ. – 2001. – С. 5-11.

159 Шубенкова Е. В. Тотальное управление качеством / Е. В. Шубенкова. – М.: Издательство «Экзамен», 2005. – 256 с.

160 Шумпетер Й. Теория экономического развития / Й. Шумпетер. – М.: Прогресс, 1982. – 239 с.

161 Щекин Г. В. Основы кадрового менеджмента: ученик / Г. В. Щекин. – К.: МЗУУП, 1993. – 140 с.

162 Экономика железнодорожного транспорта: Учебник для вузов железнодорожного транспорта / И. В. Белов, Н. Т. Терешина, В. Г. Галабурда [и др.]; под ред. Н. П. Терешиной, Б. М. Лapidуса, М. Ф. Трихункова. – М.: УМК МПС России, 2001. – 600 с.

163 Экономика труда: учебник [для вузов по специальности «Экономика и социология труда»] / Л. И. Жуков, Л. А. Костин, Б. М. Генкин [и др.]; под ред. Г. Р. Погосьяна, Л. И. Жукова. – М.: Экономика, 1991. – 303 с.

164 Экономика труда: учебное пособие / В. Л. Дикань, Ю. Н. Юрченко, А. Г. Дейнека, И. В. Воловельская. – Харьков: ООО «Олант», 2003. – 120 с.

165 Экономические теории качества: генезис теории и практики системного подхода / под ред. Б. И. Герасимова. – Тамбов: Издательство Тамбовского государственного технического университета, 2001. – 147 с.]

166 Юровский Б. Планирование основных показателей работы предприятия и экономическое обоснование цен на продукцию / Б. Юровский. – Харьков: Центр «Консульт», 2007. – 368 с.

167 Яркина Т. В. Основы экономики предприятия: Учебное пособие для студентов вузов и средних специальных заведений экономического направления, специалистов-практиков [Электронный ресурс] / Т. В. Яркина. – Режим доступа к книге: <http://www.appraiser.ru/default.aspx?SectionID=217>)

168 ISO 9001 для малых підприємств. Що робити?: посібник / [Горопадський В., Єршова І., Паракуда В., Сухенко А., Тройнін Ю.]. – Львів: 2004. – 106 с.

169 TQM XXI. Проблемы, опыт, перспективы. – Выпуск 1. – Академия проблем качества России; АО “ТБК Интерсифика”. – 1997. – 176 с.