

УДК 658.56

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-1-24>**Шереметинська О.В.***кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри економіки праці та менеджменту  
Національного університету харчових технологій***Захарченко А.А.***магістр освітньої програми «Менеджмент  
зовнішньоекономічної діяльності»  
Національного університету харчових технологій***Sheremetynska Oksana***Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Labour Economics and Management  
National University of Food Technologies***Zakharchenko Artem***Master level, the Educational Program  
«Management of Foreign Economic Activity»  
National University of Food Technologies*

## ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

### FORMATION OF THE QUALITY SYSTEM OF THE ENTERPRISE

#### АНОТАЦІЯ

Упровадження системи управління якістю є важливим, тому що призводить до поліпшення продуктивності праці, оптимізації бізнес-процесів організації, а також веде до зменшення собівартості продукції. У статті розглянуто теоретичні аспекти системи управління якістю на підприємстві, окреслено методи та класифікацію існуючих систем управління якістю. Досліджено сутність правового регулювання системи управління якістю та охарактеризовано її сучасний стан. Зазначено, як деякі фахівці класифікують способи управління якістю. Запропоновано рекомендації щодо вдосконалення системи управління якістю. Акцентовано увагу на фундаментальних стандартах ISO 9000 та як вони інтегровані в державні стандарти України. Розробляючи систему управління якістю, слід мати на увазі, що вона охоплює всі процеси, що відбуваються на підприємстві і від яких залежить якість продукції чи послуг.

**Ключові слова:** система управління якістю, контроль, стандарти якості, якість товарів, робіт/послуг.

#### АННОТАЦИЯ

Внедрение системы управления качеством является важным, так как приводит к улучшению производительности труда, оптимизации бизнес-процессов организации, также ведет к уменьшению себестоимости продукции. В статье рассмотрены теоретические аспекты системы управления качеством на предприятии, указаны методы и классификация существующих систем управления качеством. Исследована сущность правового регулирования системы управления качеством и охарактеризовано ее современное состояние. Отмечено, как некоторые специалисты классифицируют способы управления качеством. Предложены рекомендации по совершенствованию системы управления качеством. Акцентируется внимание на фундаментальных стандартах ISO 9000 и как они интегрированы в государственные стандарты Украины. Разрабатывая систему управления качеством, следует иметь в виду, что она охватывает все процессы, которые происходят на предприятии и от которых зависит качество продукции или услуги.

**Ключевые слова:** система управления качеством, контроль, стандарты качества, качество товаров, работ/услуг.

#### ANNOTATION

The introduction of a quality management system is important because it leads to improved productivity, optimization of business processes of the organization, and also leads to a reduction in

production costs. The article considers the theoretical aspects of the quality management system at the enterprise, outlines the methods and classification of existing quality management systems. The essence of legal regulation of the quality management system is investigated and its current state is characterized. It is noted how some experts classify quality management methods. Recommendations for improving the quality management system at a domestic enterprise are offered. Emphasis is placed on the fundamental standards of ISO 9000 and how they are integrated into the state standards of Ukraine. When developing quality management systems, it should be borne in mind that the quality management system covers all processes that occur in the enterprise and on which the quality of products or services depends. According to the capabilities of the production process, the stages of the product life cycle are considered, which should be used at the appropriate stages of development and certification of the quality management system. The task of improving the quality and expanding the range of products is relevant in modern production conditions. This task is multifaceted and includes a number of scientific and technical, environmental, economic and social problems. An interdisciplinary approach is needed for an effective solution. One of the ways is product quality management based on assortment analysis and its innovative development. The experience of developed countries shows that the health of the nation, primarily through food, their safety, is more reliable when it is achieved by improving the quality of products based on standardization worldwide and internationally. At the international level, quality requirements are regulated by ISO standards, strictly focused on the consumer. The first such standards were the standards of the 9000 series, which came out in the late 80's pp. XX century More than half of the world's countries have implemented national standards identical to ISO standards, as well as certified enterprises in accordance with ISO standards.

**Key words:** quality management system, control, quality standards, quality of goods, works/services.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** Розвиток України як сучасної європейської, правової та демократичної держави характеризується глибокими принциповими змінами практично в усіх сфе-

рах суспільного життя. Такі зміни, своєю чергою, передбачають необхідність реформування економічної сфери України й зумовлюють зростання ролі міжнародних стандартів управління якістю в діяльності вітчизняних організацій, у тому числі промислового спрямування

Сьогодні якість стала інтегруючим поняттям, що зачіпає інтереси всіх учасників національного господарювання. Для виробників продукції якість являє собою своєрідну гарантію та вирішальний чинник забезпечення їхньої конкурентоспроможності; для споживачів показник високої якості – це умова задоволення їхніх інтересів та можливість захистити власні права; для владних структур забезпечення якості життя громадян – одне із засадничих державних завдань [1].

З іншого боку, оскільки показник якості продукції (з урахуванням новизни, технічних аспектів, відсутності дефектів, надійності використання) є одним із засадничих інструментів підкорення ринкових позицій, компанії приділяють велику увагу здатності забезпечити високу якість реалізованої продукції, щільно контролюючи всі стадії виробництва починаючи з моменту аудиту якості сировини чи матеріалів та закінчуючи окресленням відповідності розробленого виробу технічним параметрам не тільки під час тестування, а й у процесі експлуатації. Таким чином, управління якістю продукції являє собою головний елемент виробництва у цілому та націлене не стільки на пошук можливих дефектів готового виробу, скільки на контроль якості продукції під час виготовлення та використання [2].

Слід зауважити, що вирішення основних проблем підвищення якості можливе виключно за умови впровадження дієвої системи управління якістю. Згідно з міжнародними стандартами ISO 9000, СУЯ – це світовий запобіжний інструмент, що гарантує високу якість виконаних робіт чи наданих послуг. Імплементация таких систем стає стратегічним завданням кожної організації, оскільки сприятиме підвищенню її конкурентоспроможності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спираються автори. Проблематика функціонування системи управління якістю на підприємстві раніше розглядалася такими вченими, як В.Я. Амбросов [1], Ю.В. Богатин [2], В.І. Гіссін [3], В.В. Губіна [4], В.Я. Кардаш [5], Г.Д. Крилова [6], І.Г. Леонов [7], В.В. Пастухова [8], Т.О. Салімова [9], Н.О. Сімченко [10], О.В. Тарасова [11], Г.М. Тарасюк [12], А.О. Трифілова [13], Р.Б. Тянь [14], Т.В. Харченко [15] та ін.

Разом із тим вказані дослідження стосуються переважно лише окремих аспектів функціонування системи управління якістю на підприємстві, що не може повною мірою розкрити специфіку діючої системи управління якістю в межах організації як складного соціально-правового явища.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми**, котрим присвячується означена стаття. У нинішніх умовах будь-яке підприємство з метою ефективного й успішного існування за умов жорсткої конкурентної боротьби зацікавлене у створенні ефективної системи управління підприємством. Однією з таких систем є система управління якістю. Створення систем управління якістю включає їх розроблення та впровадження у діяльність підприємства.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання)**. Мета статті полягає в аналізі та обґрунтуванні теоретичних аспектів та розроблення емпіричних пропозицій щодо поліпшення системи управління якістю на підприємстві.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів**. Система управління якістю являє собою сукупність бізнес-процесів, орієнтованих на постійне задоволення потреб клієнтів і підвищення їх задоволеності. Це відповідає меті та стратегічному напряму організації, виражається в організаційних цілях і прагненнях, політиці, процесах, документованій інформації і ресурсах, необхідних для її реалізації та підтримки. Найперші СУЯ, як правило, підкреслювали передбачувані результати виробничої лінії промислового продукту, використовуючи просту статистику і випадкову вибірку [3].

Ключові засади якості та її поширення по всьому бізнесу пояснюються концепцією управління системою якості [4]:

#### 1. Процес планування системи якості.

Цей процес реалізується як засіб «створення продуктів, механізмів і явищ, необхідних для задоволення або перевищення очікувань клієнтів». Він складається з визначення того, ким є клієнти, визначення їхніх потреб і розроблення інструментів (систем, процесів), необхідних для задоволення цих потреб.

#### 2. Процес забезпечення якості.

Забезпечення якості реалізується як засіб забезпечення достатньої впевненості в тому, що бізнес-вимоги і цілі (як зазначено в плануванні якості) для продукту і/або послуги будуть виконані. Це запобігання помилкам здійснюється шляхом систематичного вимірювання, порівняння зі стандартом і моніторингу процесів.

#### 3. Процес контролю якості.

Контролінг якості здійснюється як засіб виконання якісних вимог, розглядаючи всі чинники, що фігурують у процесі виробництва. Компанія підтверджує, що вироблений товар або послуга відповідають цілям організації, часто використовуючи такі інструменти, як операційний аудит та інспекція. Контроль якості орієнтований на висновок процесу.

#### 4. Поліпшення якості.

Поліпшення якості реалізується як засіб забезпечення механізмів для оцінки та поліпшення процесів у світлі їх ефективності, результа-

тивності та гнучкості. Це може бути зроблено з помітними значними змінами або поступово шляхом постійного поліпшення.

Сьогодні всі способи управління якістю підприємства можна поділити на [5]:

- 1) адміністративні (організаційно-розпорядчі);
- 2) інженерно-технологічні;
- 3) економічні;
- 4) соціально-психологічні.

Організаційно-розпорядчі способи керування мають на меті чітко додержання принципів нормативних документів організації, які містяться в різноманітних наказах, положеннях, інструкціях та розроблених стандартах. Цей спосіб є досить дієвим у ситуації, якщо документообіг компанії дотримується чітко сформульованих та впорядкованих даних, доступних для використання працівниками.

Інженерно-технологічні способи орієнтовані на виготовлення і контролінг якісної продукції, а також дослідження та кореляцію технологічного процесу, який супроводжує виробничий процес. Найперспективнішим вважається автоматичний спосіб, що надає можливість істотно зменшити роль людини та гарантувати виробництво якісного продукту/послуги.

Поруч з інженерно-технологічними способами широко використовуються статистичні способи керування системою якості, що ґрунтуються на збиранні, аналізованні та оцінюванні статистичної інформації, з використанням графічних способів, наприклад контрольних карт, діаграм, гістограм.

Слід зауважити, що особливу роль відіграють також соціально-психологічні способи керування СУЯ. На нашу думку, ефективність застосування та підтримання СУЯ, а також систематичне поліпшення кінцевих досягнень діяльності є можливим тільки за умови, якщо цілий колектив компанії матиме бажання досягати чітко окресленої мети в галузі дотримання якості.

Водночас особливої уваги заслуговують економічні способи керування якістю, що моделюють економічні умови для росту якості продукції/послуги, а також ураховують усі потрібні елементи для фінансового забезпечення діяльності компанії в галузі СУЯ, процесів утворення ціни на певну продукцію або послугу згідно з рівнем якості, господарських розрахунків, фондів економічного стимулювання.

Відомо, що способи керування якістю деякі фахівці класифікують так [6]:

– класичні способи управління якістю: способи статистичного керування якістю; спосіб циклу PDCA (Plan – Do – Check – Act); спосіб статистичного керування якістю TQC (Total Quality Control); спосіб постійного поліпшення якості Дж. Джурана AQL (Annual Quality Improvement); способи Г. Тагуті;

– «нові способи» поділяються на:

а) концепцію усталеного поліпшення Кайзен (KAIZEN);

– метод структурування функції якості QFD (Quality Function Development) або концепція «Будинку якості» (Quality House);

– методологія «шість сигм»;

– сучасні способи та механізми керування компаніями, що спроможні використовуватися під час проектування систем менеджменту з якості та впровадження принципів TQM [15]:

1) принципу бенчмаркінгу;

2) способів «точно – вчасно» Just – in – Time;

3) принципу інжинірингу бізнес-явищ (BPR – Business Process Reengineering);

4) способу функціонального створення бізнес-явищ (IDEFO);

5) принципу збалансованого механізму індикаторів функціонування бізнесу BSC (Balanced Business Scorecard);

6) принципу здійснення методологічних засад ABC-ABM-ABB (Activity Based Costing / Activity Based Management/ Activity Based Budgeting).

Не секрет, що під час запровадження якості продукції на виробництві важлива роль належить статистичним способам, що здатні з'ясувати і виокремити випадкові чи регулярні відхилення від норми та проаналізувати природу їх виникнення. Ще одним плюсом у процесі впровадження простих статистичних способів є зменшення витрат через скорочення обсягу виробництва дефектних виробів і, як наслідок, уникнення збитків через переробку та рекламацийні заходи.

До статистичних способів належать [13]:

- спосіб контрольного листка;
- спосіб діаграми Парето;
- спосіб причинно-наслідкової діаграми;
- спосіб гістограми;
- спосіб діаграми розкиду;
- спосіб розшарування інформації;
- спосіб контрольної карти.

Для ефективного знаходження та подальшого упередження невідповідностей відносно якості виробів/послуг користуються сімома інструментами статистичного контролінгу, а саме: контрольними листками, діаграмами Парето, діаграмами Ісікави, контрольними картами, гістограмами, діаграмами розсіювання, діаграмами послідовних операцій.

Для того щоб отримати достовірні дані відносно вимірів показників якості, слід урахувати цілий спектр таких компонентів [11]:

– вивчення партії матеріалів, яка застосовується для виробництва конкретного виробу/послуги;

– аналіз обладнання, на якому відбувається процес оброблення продукції;

– наявність людського фактору у виробничому процесі;

– дослідження зміни, на якій робляться відповідні виміри.

Найкраще для цього використовувати контрольні листки.

Нині в Україні існує багато сучасних СУЯ. До них можна віднести такі [9]:

1. СУЯ згідно з вимогами Держстандарту України ISO серії 9001 (2018 р.).

2. HACCP – Система управління безпечністю харчових продуктів HACCP.

3. Система екологічного управління згідно з вимогами Держстандарту України ISO серії 14001.

4. OHSAS – Система управління безпекою та гігієною праці згідно з вимогами Держстандарту OHSAS серії 18001.

Одним із головних завдань компаній розвинених держав є постійне зростання продуктивності діяльності бізнес-структури та поліпшення якості продукції або ж послуги, яка надається. Це допомагає їм із низькою собівартістю продукції чи послуги забезпечувати високий прибуток та конкурентоздатність на міжнародній арені. Це стає можливим за умов ефективного управління системою якості підприємства.

Загальний портфель сучасної бази міжнародних стандартів ISO включає близько 19 тис документів, які умовно можна поділити на три групи [10]:

1) базові (стандарти, які містять методичні рекомендації щодо побудови, впровадження та застосування систем управління якістю);

2) стандарти підтримки (надають допомогу в проведенні аудитів, управлінні ризиками, використанні статистичних методів аналізу і контролю якості, управлінні вимірами, управлінні економікою якості тощо);

3) галузеві (найбільша група, яка встановлює специфічні вимоги до систем управління якістю в різних сферах та галузях діяльності).

Фундаментальними в системі стандартів ISO серії 9000 є [8]:

- ISO 9000:2015 – Система управління якістю. Основні принципи і поняття. Цей стандарт установлює основні принципи та визначає термінологію, необхідну для правильного застосування в практиці впроваджених систем управління якістю.

- ISO 9001:2016 – Системи управління якістю. Вимоги. Стандарт визначає вимоги, які організація буде виконувати, щоб задовільними потреби та очікування споживачів щодо якості.

- ISO 9004:2009 – Менеджмент досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю. Стандарт містить настанови щодо управління організацією в складному і мінливому середовищі з позиції якості. Стандарт спрямовується на:

- поліпшення характеристик діяльності компанії;
- задоволення споживацьких очікувань;
- залучення до цього процесу всіх співробітників;
- реалізацію коригувальних заходів.

- ISO 19011:2009 – Стандарт відносно здійснення контролінгу СУЯ та систем управління зовнішнім середовищем. Документ містить пропозиції відносно здійснення контролю СУЯ та систем управління навколишнім середовищем.

Усі вище перелічені документи застосовані в Україні завдяки національним стандартам [5]:

- Державному стандарту України ISO серії 9000 (2016 р.);

- Державному стандарту України ISO серії 9001 (2016 р.);

- Державному стандарту України ISO серії 9004 (2009 р.);

- Державному стандарту України ISO серії 19011 (2009 р.).

Це допомагає створити узгоджений набір стандартів, що сприяє процесу взаєморозуміння у вітчизняній і світовій торгівлі через показники загального визнання засадничих способів та важелів впливу у процесі керування якістю.

Сьогодні спрямованість на якість являє собою механізм, що дає змогу компанії віднайти сучасні можливості в площині конкурентного середовища. Для споживачів сертифікат якості є вагомим аргументом відносно користі виробника продукції, адже види систем керування, що спрямовані на задоволення вимог зацікавлених осіб, рахуються з вимогами споживача відносно продукції/послуги, навіть не беручи до уваги технічно-організаційне оснащення виробничого процесу. Імплементация і сертифікація СУЯ згідно з вимогами вітчизняних чи світових стандартів, перш за все, сприяють поліпшенню показників конкурентоздатності продукції/послуги вітчизняних організацій.

Із метою оптимізації системи управління якістю на підприємстві пропонується керівництвом періодично проводити аналізування даних щодо:

- очікування замовників і рівня їхньої задоволеності;
- результатів внутрішніх та зовнішніх аудитів;
- моніторингу та вимірювання процесів, послуг, заяв, скарг та зауважень клієнтів;
- пропозицій посадових осіб компанії;
- результатів перевірки контролюючих органів.

Аналіз даних, що стосуються процесів і послуг, відбувається у формі індивідуального розгляду керівництвом на нарадах усіх рівнів, на медичних радах, на засіданнях різних комісій. Результати аналізу даних, документуються, реєструються та узагальнюються і використовуються для постійного поліпшення системи.

Окрім того, аналіз функціонування системи управління якістю на підприємстві має включати такі етапи:

1) підготовку документованих звітів керівників структурних підрозділів та окремих посадових осіб щодо функціонування системи управління й її окремих елементів та пропозиції щодо її покращення (удосконалення);

2) узагальнення інформації, підготовленої керівниками структурних підрозділів представником керівництва;

3) підготовку проекту аналізу з боку керівництва та його обговорення членами робочої групи;

4) заслуховування аналізу з боку керівництва та його затвердження керівником;

5) організацію виконання та контроль виконання рішень аналізу з боку керівництва.

Вхідними даними для аналізу є:

- актуальність політики у сфері якості;
- виконання (досягнення) цілей (заходів) у сфері якості;
- результати внутрішніх і зовнішніх аудитів та перевірок;
- результати дослідження рівня задоволеності клієнтів, у тому числі інформація про звернення громадян (скарги, пропозиції);
- дані моніторингу та оцінки процесів системи управління якістю продукції;
- стан реалізації запобіжних та коригувальних дій;
- інформація щодо дій за результатами попереднього аналізу з боку керівництва;
- інформація про зміни, які могли вплинути на функціонування системи управління;
- реалізовані пропозиції щодо поліпшення функціонування системи управління та пропозиції, які надійшли;
- виділені (використані) ресурси: матеріальні, фінансові та людські.

Окремим розділом аналізу з боку керівництва компанії відображаються:

- заходи щодо поліпшення системи управління та її процесів на наступний рік: проект цілей якості, основні заходи для досягнення цілей, перелік процесів та документів, що підлягають розробленню та/чи перегляду;
- заходи щодо вдосконалення процесів виробництва продукції, у тому числі з урахуванням вимог замовника;
- визначення потреби в матеріальних, фінансових та людських ресурсах для функціонування та вдосконалення системи управління.

У разі виявлення невідповідностей, зауважень чи потенційних невідповідностей керівництво підприємства аналізує причини їх виникнення, визначає та проводить коригувальні дії.

Коригувальні дії спрямовані на усунення причин невідповідностей для того, щоб запобігти їх повторенню. За підсумками виконання коригувальних дій перевіряється факт їх виконання й їх достатність для забезпечення того, щоб була усунена причина виникнення невідповідності.

Можна також сформулювати рекомендації та заходи щодо поліпшення системи функціонування політики якості:

1) Організації слід переглянути стандарти вітчизняних нормативів, які щороку вона використовує, а також вивчити нововведену технічну документацію в галузі керування якістю.

2) Потрібно вимагати зниження витрат та водночас прагнути показників зниження собівартості товарів.

3) Щорічно з'являються нові інструменти в галузі технічного прогресу, що є модернізованішими та автоматизованішими. Саме їх упро-

вадження здатне призвести до зниження витрат виробничого процесу.

Особливу увагу підприємству потрібно звертати на необхідність чи здатність систематичного поліпшення якості товарів. Певна кількість товарів кращої якості (технічний рівень яких суттєво вище) спроможна точніше задовольнити суспільні вимоги, ніж та або навіть більша кількість гіршого рівня. Це говорить про те, що ріст якісних показників (підвищення технічного ґатунку якості) товарів у кінцевому підсумку дорівнюватиме росту їх виробництва з найменшими витратами в робочо-технологічному процесі. Мається на увазі багатопроєктований вплив росту якості товарів не тільки на виробництво та його ефективні характеристики, а й на імідж компанії у цілому.

Поліпшення якості товарів компанії є своєрідною формою прояву закону економії робочого часу. Практика господарювання свідчить, що загальна сума витрат на виготовлення і використання продукції більш високого ґатунку, навіть якщо досягнення останнього зв'язане з додатковими витратами у виробництві, істотно скорочується. Підвищення якості (технічного рівня) насамперед знярядь праці справляє неабиякий вплив на прискорення темпів певних напрямів науково-технічного прогресу.

Не потребує особливих доказів безпосередній вплив більш надійної техніки та якісних конструкційних матеріалів на ефективне використання основних і оборотних фондів підприємства, обсяг витрачання інвестиційних ресурсів.

Зрештою, високоякісна продукція повніше і дешевше задовольняє різноманітний попит населення на споживчі товари. Лише постійний і зростаючий випуск конкурентоспроможної продукції (за технічним рівнем, дизайном, продажною ціною, експлуатаційними витратами) є необхідною умовою виходу того чи іншого підприємства на світовий ринок, формування сталого іміджу продуцента як економічно надійного партнера на ньому, розвиток зовнішньо-економічної діяльності, забезпечення стабільного прибутку і фінансового становища.

З іншого боку, неухильне зростання ефективності виробництва на кожному підприємстві за рахунок якісних чинників передбачає чітке визначення і комплексне використання усіх можливих шляхів поліпшення якості виробів. Останні за своїм змістом та цілеспрямованістю можна об'єднати у три взаємопов'язані групи: технічні, організаційні і соціально-економічні.

**Висновки з цього дослідження** і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Отже, система управління якістю підприємства – це система управління персоналом компанії, яку необхідно доповнити впровадженням низки мотиваційних заходів, адже треба не лише мати кваліфікованих фахівців, а й зацікавити їх ефективно реалізовувати свій потенціал. Методологія загального управління

якістю являє собою філософію менеджменту, що охоплює всю організацію, націленого на задоволення вимог споживачів і на безперервне вдосконалення компанії, забезпечує правильне виконання роботи з першого разу. Постійне поліпшення є основою успішного функціонування організації.

Слід зазначити, що основною метою впровадження системи управління якістю в діяльність підприємства повинно бути не отримання сертифікату відповідності міжнародному стандарту ISO 9001, а створення інструменту управління підприємством, який би підвищував його конкурентоспроможність та забезпечував постійний розвиток. Упровадження систем управління якістю позитивно впливає на діяльність підприємства і надає переваги, перш за все, щодо поліпшення прийняття управлінських і виробничих рішень. Було проаналізовано та обґрунтовано теоретичні аспекти та розроблено пропозиції щодо поліпшення системи управління якістю на підприємстві.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Амбросов В.Я. Механізм ефективного функціонування підприємств. *Економіка України*. 2014. № 6. С. 60–66.
2. Богатин Ю.В. Економічна оцінка якості та ефективності роботи підприємства. Москва : Вид-во стандартів, 2008. С. 130–150.
3. Гіссін В.І. Управління якістю продукції. Ростов-на-Дону : Фенікс, 2000. С. 220–247.
4. Губіна В.В. Якість товару як фактор конкурентоспроможності. *Культура народів Причорномор'я*. 2014. № 278. Т. 1. С. 7–10.
5. Кардаш В.Я. Стандартизація і управління якістю продукції. Київ : Вища школа, 2015. С. 149–168.
6. Крилова Г.Д. Зарубіжний досвід управління якістю. Москва : Вид-во стандартів, 1992. С. 126–135.
7. Леонов І.Г., Аристов О.В. Управління якістю продукції. Москва : Вид-во стандартів, 2016. С. 119–136.
8. Пастухова В.В. Аналіз системи стратегічного управління підприємством: методологічний аспект. 2000. № 10. С. 69–74.
9. Салімова Т.О. Управління якістю : підручник ; 2-е вид. Москва : Омега-Л, 2008. С. 67–380.
10. Сімченко Н.О., Мохонько Г.А. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи. *Економіка. Управління. Інновації*. 2012. № 1. С. 2–8.
11. Тарасова О.В., Левицька О.В. Сучасні концепції управління якістю продукції. *Економіка харчової промисловості*. 2010. № 1. С. 24–27.
12. Тарасюк Г.М., Бабич Н.О. Управління якістю продукції як одна зі складових управління операційною системою. *Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія «Економічні науки»*. 2016. № 3. С. 87–92.
13. Трифілова А.О. Оцінка ефективності інноваційного розвитку підприємства. Москва : Фінанси та статистика, 2005. С. 280–310.
14. Тянь Р.Б. Планування діяльності підприємства. Київ : МАУП, 1998. С. 124–126.
15. Харченко Т.Б. Впровадження бенчмаркінгу як інструменту управління якістю. 2016. № 6. С. 128–131.

#### REFERENCES:

1. Ambrosov V.Ya. (2014) Mekhanizm efektyvnoho funktsionuvannya pidpryyemstv [The mechanism of effective functioning of enterprises]. *Ekonomika Ukrainy*. № 6, pp. 60–66.
2. Bohatyn Yu.V. (2008) Ekonomichna otsinka yakosti ta efektyvnosti roboty pidpryyemstva. [Economic assessment of the quality and efficiency of the enterprise]. M.: Vyd.-vo standartiv, pp. 130–150.
3. Hissin V.I. (2000) Upravlinnya yakisty produktsiyi. [Product quality management]. R.-na-Donu: Vyd.-vo «Feniks», pp. 220–247.
4. Hubina V.V. (2014) Yakist' tovaru yak faktor konkurentospro-mozhnosti [Product quality as a factor of competitiveness]. *Kultura narodov Prychernomor'ya*. № 278, T. 1, pp. 7–10.
5. Kardash V.Ya. (2015) Standartyzatsiya i upravlinnya yakisty produktsiyi. [Standardization and product quality management]. K.: Vyshcha shkola, pp. 149–168.
6. Krylova H.D. (1992) Zarubizhnyy dosvid upravlinnya yakisty. [Foreign experience in quality management]. M.: Vyd.-vo standartiv, pp. 126–135.
7. Leonov I.H., Arystov O.V. (2016) Upravlinnya yakisty produktsiyi. [Product quality management]. M.: Vyd.-vo standartiv, pp. 119–136.
8. Pastukhova V.V. (2000) Analiz systemy stratehichnoho upravlinnya pidpryyemstvom: metodolohichnyy aspekt [Analysis of the system of strategic management of the enterprise: methodological aspect], № 10, pp. 69–74.
9. Salimova T.O. (2008). Upravlinnya yakisty [Quality management] pidruchnyk 2-e vyd. M.: Vyd.-vo «Omega-L», pp. 367–380.
10. Simchenko N.O., Mokhon'ko H.A. (2012) Vprovadzhennya system upravlinnya yakisty na pidpryyemstvakh Ukrainy: problemy ta perspektyvy [Implementation of quality management systems at Ukrainian enterprises: problems and prospects]. *Ekonomika. Upravlinnya. Innovatsiyi*. № 1, pp. 2–8.
11. Tarasova O.V., Levyts'ka O.V. (2010) Suchasni kontseptsiyi upravlinnya yakisty produktsiyi [Modern concepts of product quality management]. *Ekonomika kharchovoyi promyslovosti*. № 1, pp. 24–27.
12. Tarasyuk H.M., Babych N.O. (2016) Upravlinnya yakisty produktsiyi, yak odna ziskladovykh upravlinnya operatsiynoyu systemoyu [Product quality management as one of the components of operating system management]. *Visnyk Zhytomyrs'koho derzhavnoho tekhnolohichnoho universytetu. Seriya: Ekonomichni nauky*. № 3, pp. 87–92.
13. Tryfilova A.O. (2005) Otsinka efektyvnosti innovatsiynoho rozvytku pidpryyemstva [Evaluation of the effectiveness of innovative development of the enterprise]. M. : Finansy ta statystyka, pp. 280–310.
14. Tyan R.B. (1998) Planuvannya diyal'nosti pidpryyemstva. [Enterprise activity planning]. MAUP, pp. 124–126.
15. Kharchenko T.B. (2016) Vprovadzhennya benchmarkingu yak instrumentu upravlinnya yakisty [Introduction of benchmarking as a tool of quality management]. № 6, pp. 128–131.