

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
РАДІОЕЛЕКТРОНІКИ**

На правах рукопису

Чала Оксана Вікторівна

УДК 65.018:656.13

**УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ
ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТРАНСПОРТУ НА ОСНОВІ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ**

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

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата
економічних наук

Науковий керівник
к. е. н., професор
Коюда Павло Миколайович

Харків – 2007

ЗМІСТ

ЗМІСТ.....	2
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ... 11	
1.1. Якість промислової продукції як об'єкт управління.....	12
1.2. Світовий і вітчизняний досвід управління якістю продукції.....	30
1.3. Організація процесно-орієнтованого управління якістю.....	47
Висновки до розділу 1.....	55
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	58
2.1. Стан впровадження систем управління якістю на вітчизняних підприємствах	59
2.2. Організаційна побудова системи управління якістю	68
2.3. Правила і передумови побудови процесів підприємства для системи управління якістю	84
2.4. Методичний підхід до оперативної оцінки коригувальних та попереджувальних дій в системі управління якістю	98
Висновки до розділу 2	110
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПРОМИСЛОВОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ	112
3.1. Методичний підхід побудови, моніторингу й оцінки процесно-орієнтованої системи управління якістю промислового підприємства залізничного транспорту	113
3.2. Організаційне забезпечення побудови процесно-орієнтованої системи управління якістю промислового підприємства	122
3.3. Моніторинг процесів у системі управління якістю	139
Висновки до розділу 3	151

ВИСНОВКИ	155
ДОДАТКИ	157
Додаток А. Розподілення обов'язків підрозділів підприємства при регулюванні витрат на якість	158
Додаток Б. Визначення вагових коефіцієнтів показників процесу	161
Додаток В. Анкета для визначення вагових коефіцієнтів процесів	165
Додаток Г. Результати моніторингу результативності показників процесу “Виробництво продукції”	167
Додаток Д. Акти впровадження дисертаційної роботи	169
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	174

ВСТУП

Розвиток економіки України на сучасному етапі значною мірою залежить від якості як одного із чинників забезпечення національних інтересів. Поліпшення якості продукції та послуг і, відповідно, конкурентоспроможності сприяє поширенню виробництва й обсягу продажу на внутрішньому та зовнішньому ринках й зміцненню позиції підприємств, галузей та промисловості в цілому. Одним із глобальних завдань із забезпечення необхідного рівня якості продукції і послуг є побудова на підприємствах сучасних ефективних, процесно-орієнтованих систем управління якістю.

Актуальність теми дослідження. Створення передумов для розвитку залізничної галузі, підвищення якості транспортного забезпечення та конкурентоспроможності залізничного транспорту згідно з Концепцією його реформування обумовлюють актуальність проблеми удосконалення управління якістю продукції промислових підприємств галузі з урахуванням специфіки процесів на цих підприємствах. Вирішення цієї проблеми вимагає, насамперед, розробки організаційно-методичного забезпечення управління якістю на конкретному підприємстві з урахуванням його особливостей.

Дослідження питань управління якістю проведені й висвітлені в роботах зарубіжних і вітчизняних фахівців та вчених: Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, Г. Тагуті, Дж. Харрінгтона, Л.М. Бадалова, А.В. Глічева, В.Л. Диканя, О.М. Криворучко, В.А. Лapidуса, І.І. Мазура, В.В. Окрепилова, П.А. Орлова, В.Д. Шапіро, М.І. Шаповала, В.Г. Шинкаренка та ін.

Використання процесного підходу для управління промисловим підприємством у цілому та його окремих підсистем розглядається в роботах таких вчених та фахівців, як В.Г. Еліферова, Г.Н. Калянова, В.В. Рєпіна, М. Робсона, М. Хаммера, Дж. Чампі, А. Шеєра тощо.

Однак на сьогодні недостатньо розроблені науково-практичні аспекти процесного підходу щодо побудови, функціонування й розвитку системи управління якістю на промисловому підприємстві залізничного транспорту. Це потребує створення процесно-орієнтованих підходів до побудови таких систем, які б на основі узагальнення основних проблем та умов реалізації процесного управління комплексно охоплювали визначення процесів, їх моніторинг й оцінку, вибір коригувальних та попереджувальних дій для підтримки якості на заданому рівні, її поступового підвищення, а також оцінку вказаних дій.

Наукова і практична актуальність й об'єктивна необхідність подальшого поглиблення теоретичних та прикладних досліджень в обраному напрямку зумовили вибір теми дисертаційної роботи, визначили предмет, об'єкт, мету і завдання дослідження.

Зв'язок з державними програмами й планами. Дисертаційна робота виконана згідно з планом науково-дослідних робіт Харківського національного університету радіоелектроніки в межах науково-дослідної роботи “Теоретичні і практичні підходи до моделювання систем управління сучасним підприємством” (номер державної реєстрації 0103U001565) та Харківського національного економічного університету в межах науково-дослідної роботи “Організаційно-економічні основи управління підприємством” (номер державної реєстрації 0108U000091).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є узагальнення та розвиток теоретичних і методичних підходів, а також розроблення практичних рекомендацій щодо побудови, моніторингу й оцінки процесно-орієнтованих систем управління якістю промислових підприємств залізничного транспорту.

Для досягнення цієї мети в роботі поставлені і вирішені такі **основні завдання**:

– обґрунтувати інтегрований процес управління якістю промислового підприємства;

– узагальнити та доповнити передумови побудови процесів промислових підприємств залізничного транспорту для реалізації процесно-орієнтованого управління якістю;

– обґрунтувати організаційне забезпечення побудови процесно-орієнтованої системи управління якістю промислового підприємства;

– розробити послідовність виконання моніторингу процесів промислового підприємства, пов'язаних з якістю продукції;

– розробити методичний підхід до оперативної оцінки коригувальних та попереджувальних дій для підтримки якості на заданому рівні та її поступового підвищення;

– розробити методичний підхід побудови, моніторингу й оцінки процесно-орієнтованої системи управління якістю промислового підприємства залізничного транспорту.

Об'єктом дослідження є процеси формування якості продукції промислових підприємств залізничного транспорту України.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні і практичні засади процесно-орієнтованого управління якістю продукції промислових підприємств залізничного транспорту.

Методи дослідження. Теоретичною та методичною основою проведених у дисертації досліджень стали наукові концепції й теоретичні розробки провідних вітчизняних і зарубіжних вчених у галузі управління якістю, управління підприємством, побудови й реорганізації процесів на підприємстві; законодавчі й нормативні акти України.

У процесі дослідження використано такі загальнонаукові методи: *економіко-математичного моделювання*, а також *функціонального аналізу* – при розробці методичного підходу до моніторингу процесів, пов'язаних з

якістю продукції, а також інтегрованого процесу управління якістю; *системного аналізу* – для розробки методичного підходу до оперативної оцінки коригувальних та попереджувальних дій, організаційного забезпечення побудови процесно-орієнтованої системи управління якістю, а також оцінки системи управління якістю на основі визначення результативності процесів; *логічного й факторного аналізу* – при вивченні закономірностей і тенденцій організації процесно-орієнтованого управління якістю.

Серед спеціальних методів використовувалися: методи *експертних оцінок* – для визначення вагових коефіцієнтів процесу та його показників при проведенні моніторингу й оцінки системи управління якістю; метод *Дельфі* для розробки шкали визначення результативності кожного процесу і системи управління якістю в цілому.

Інформаційною базою дослідження стали законодавчі та інформаційні матеріали, дані державних органів статистики України, поточна звітність підприємств залізничного транспорту, довідкові та інструктивні матеріали, результати науково-дослідних розробок, матеріали наукових конференцій, дані періодичних видань.

Наукова новизна результатів, отриманих особисто автором, полягає у наступному:

вперше:

запропоновано методичний підхід до оперативної оцінки коригувальних та попереджувальних дій для підтримки якості на заданому рівні та її поступового підвищення на основі оцінки результативності і ефективності цих дій;

удосконалено:

методичний підхід побудови, моніторингу й оцінки процесно-орієнтованої системи управління якістю промислового підприємства

залізничного транспорту, який на відміну від існуючих об'єднує організаційне забезпечення побудови системи управління якістю, моніторинг процесів з вибором коригувальних та попереджувальних дій, оперативну оцінку цих дій та визначення результативності й ефективності системи управління якістю в цілому;

організаційне забезпечення побудови процесно-орієнтованої системи управління якістю промислового підприємства, яке на відміну від існуючого враховує організаційну структуру підприємства на основі формування ієрархії процесів відповідно до цієї структури, а також вплив зовнішнього середовища шляхом відповідної адаптації процесів;

послідовність моніторингу процесів промислового підприємства, пов'язаних з якістю продукції, та оцінки системи управління якістю в цілому, яка на відміну від існуючих підходів дозволяє обґрунтувати вибір потрібних коригувальних та попереджувальних дій щодо якості продукції на основі результативності процесів та системи управління якістю в цілому;

дістали подальший розвиток:

інтегрований процес управління якістю промислового підприємства за рахунок розгалуження процесу забезпечення і постійного підвищення якості при виробництві та процесу формування передумов підвищення якості при розробці нової продукції, а також введення авторського нагляду як чинника, що впливає на якість;

сутність, передумови і правила побудови процесів промислового підприємства залізничного транспорту для реалізації процесно-орієнтованого управління якістю, які на відміну від існуючих враховують організаційну структуру підприємства, показники ефективності та результативності процесів і забезпечують основні процеси ресурсами за допомогою допоміжних та процесів забезпечення.

Практичне значення отриманих результатів дисертаційного дослідження полягає в тому, що запропоновані методичні підходи

дозволяють забезпечити удосконалення управління якістю продукції промислових підприємств залізничного транспорту на основі процесного підходу з урахуванням існуючої організаційної структури підприємства, існуючої системи якості, а також впливу зовнішнього середовища.

Розроблені теоретичні положення та методичні розробки щодо побудови процесів системи управління якістю, а також моніторингу процесів, пов'язаних з якістю продукції, доведені до стадії практичного використання і знайшли застосування на ДП “Харківський метрополітен” (акт впровадження від 20.03.2007 р.), вагонному депо “Основа” (акт впровадження від 22.05.2007 р.), підприємстві СКТБЕ НВО “Електроапарат” (акт впровадження від 25.01.2007 р.).

Окремі положення дисертаційного дослідження використовуються в навчальному процесі Української державної академії залізничного транспорту (довідка від 14.06.2007 р.) при викладенні дисциплін “Інформаційні системи і технології на підприємствах”, “Інформаційні системи і технології в обліку”, “Управлінські інформаційні системи в аналізі та аудиті”.

Особистий внесок здобувача. Всі наукові та практичні результати отримано особисто автором і опубліковано у фахових виданнях. Опубліковані одноосібно наукові праці містять ті положення, висновки та пропозиції, які сформульовано здобувачем, і відображають його внесок у досліджувану проблему.

Апробація результатів дисертації. Основні результати роботи доповідались автором на міжнародних науково-практичних конференціях: “Радиоэлектроника и молодежь в XXI веке” (м. Харків, ХНУРЕ, 1999 р.), “Радиоэлектроника и молодежь в XXI веке” (м. Харків, ХНУРЕ, 2000 р.), “Технический прогресс и эффективность производства” (м. Харків, ХП, 2000 р.), “Проблеми формування і розвитку фінансово-кредитної системи України” (м. Харків, Харківський банківський інститут, 2004 р.), “Проблеми

міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України” (сmt. Коктебель, 2007 p.).

Публікації. Результати дослідження надруковано в 12 наукових працях (статтях і тезах) загальним обсягом 2,1 друк. арк., 7 з яких – у фахових виданнях, що затверджені ВАК України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України “Про залізничний транспорт” № 273/ 96-ВР від 4 липня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 40. – Ст. 183.
2. Закон України “Про природні монополії” № 1682-III від 20 квітня 2000 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 30. – Ст. 238.
3. Наказ МТУ “Про концепцію розвитку транспортно-дорожнього комплексу України на середньострокову перспективу і до 2020 року” № 764 від 05.11.2001 р.
4. Указ Президента України “Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції” № 113/2001 від 23.02.2001 // Офіційний вісник України. – 2001. – № 3. – С. 27–28.
5. Концепція державної програми реформування залізничного транспорту України // Відомості Міністерства транспорту та зв’язку України. – 2006. – № 21 –22. – С. 74–86.
6. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Затверджена розпорядженням КМУ № 447 від 17.08.2002 р. – Київ.
7. Концепція реформування транспортного сектору економіки. Затверджена постановою КМУ № 1684 від 09.11.2000 р. – Київ.
8. Адлер Ю., Щепетова С. От затрат на качество – к управлению затратами // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 4. – 42–47.
9. Адлер Ю., Щепетова С. Процессное описание бизнес-основ для системы экономики качества // Стандарты и качество. – 2002. – №2. – С. 66–69.
10. Адлер Ю.П. "Шесть сигм": еще одна дорога, ведущая к храму // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10. – С. 15–21.
11. Адлер Ю.П., Щепетова С.Е. Процесс под микроскопом // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 7. – С. 4–8.
12. Адлер Ю.П., Щепетова С.Е. Чего же мы ждем от системы экономики качества? // Стандарты и качество. – 2002. – № 1. – С. 50–53.

13. Афанасьева П., Рахлин К. Применение экономических методов в системе качества // Стандарты и качество. – 2000. – № 10. – С. 24–25.
14. Бадалов Л.М. Экономические проблемы повышения качества продукции. – М.: Экономика, 1982. – 192 с.
15. Береговенко О. Деякі тенденції в сертифікації систем управління якістю вітчизняних підприємств // Світ якості України. – 2004. – № 4. – С. 8–10.
16. Боков В.А., Гаяев В.И. Проблема “качество” // Стандарты и качество. – 1996. – № 8. – С. 49–51.
17. Будищева И.А. Регулирование затрат на обеспечение качества продукции / И.А. Будищева, Я.Д. Плоткин. – М.: Издательство стандартов, 1991. – 128 с.
18. Версан В.Г. Стандарты ИСО 9000 версии 2000 года: стратегия внедрения // Сертификация. – 2001. – № 4. – С. 11–16.
19. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю.В. Зорин; Под ред. О.П. Глудкина.– М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.
20. Геєць В.М. Інноваційні перспективи України /В.М. Геєць, В.П. Семиноженко. – Харків: Константа, 2006. – 272 с.
21. Гайжаускас Л.П. Совершенствование учета затрат на обеспечение качества продукции: Автореф. канд. экон. наук. – Вильнюс, 1987. – 22 с.
22. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2001. – 420 с.
23. Гличев А.В. Очерки по экономике и управлению качеством продукции // Стандарты и качество. –1995. – № 2. – С. 10–17.
24. Гличев А.В. Что такое качество? / А.В. Гличев, В.П. Панов, Г.Г Азгальдов. – М.: Экономика, 1968. – 122 с.
25. Грачев А.Н. Затраты на качество: история развития и основные подходы // Материалы конференции “МС ИСО серии 9000 и статистические

методы (новая версия и процессный подход)”. Нижний Новгород, 22 – 24 мая 2001 г. – Режим доступа к журн.: <http://prioritet.tripod.com>.

26. Гуленков В.Ю., Куприянова М.С. Новое в подходе к сертификации систем менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2002. – № 3. – С. 90–83.

27. Гуленков В.Ю. Новое в Основные подходы к сертификации систем менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2003. – № 2. – С. 80–87.

28. Дворук Т.Ю. Удовлетворенность потребителей российских организаций в зеркале экспертных оценок // Сертификация. – 2000. – № 3. – С. 12–14.

29. Деминг У.Э. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994. – 498 с.

30. Дикань В.Л. Обеспечение конкурентоустойчивости предприятия: Монография. – Харьков: Основа, 1995. – 160 с.

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

32. Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Роль систем якості у визначенні конкурентоздатності продукції // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. пр. – Харків: УкрДАЗТ. – 2005. – Вип. 12. – С. 229–234.

33. Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Сучасні системи управління якістю продукції // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. пр. – Харків: УкрДАЗТ, 2005. – № 12. – С. 229–235.

34. Довідник основних показників роботи залізниць України (1995 – 2005 роки). Нормативно-технічне видання. – К.: Вид. ТОВ “ВД “Мануфактура””, 2006. – 44 с.

35. ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник. – На заміну ДСТУ 3230-95. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.

36. ДСТУ ISO 9001–2001. Системи управління якістю. Вимоги. – На заміну ДСТУ ISO 9001:95, ДСТУ ISO 9002:95, ДСТУ ISO 9003:95. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.

37. ДСТУ ISO 9004–2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – На заміну ДСТУ ISO 9004-1-95. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.

38. Егорова Л.Г. Еще раз о “процессном подходе” // Сертификация. – 2001. – № 3. – С. 15–19

39. Ефимов В.В. Потребительские ценности продукции // Стандарты и качество. – 2002. – № 5. – С. 68–69.

40. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 319 с.

41. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. – М.: Вершина, 2006. – 296 с.

42. Жарков Ю. Реалізація державної політики у сфері управління якістю та технологічного управління // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2007. – №1. – С. 51–53.

43. Жарнецки Х., Схроев Б., Адаме М., Спэн М. Непрерывное улучшение процессов на этапе, когда это имеет особое значение // Стандарты и качество. – 2000. – № 3. – С. 79–83.

44. Зорова Ж. Витрати на якість: цілі і напрями аналізу, принципи класифікації // Світ якості України. – 2004. – № 4. – С. 42–45.

45. За матеріалами виступів в Україні. Моделі якості та їхня роль в удосконаленні організації // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – № 2. – С. 50.

46. Забежинский А.Д. Создание и поддержание системы обеспечения качества крупного промышленного предприятия // Стандарты и качество. – 1996. – № 10. – С. 56–61.

47. Залізничі світу в ХХІ столітті: Монографія / За заг. ред. Г.М. Кірпи. – Дніпропетровськ: Вид. ДНУЗТ ім. акад. В. Лазаряна, 2004. – 224 с.

48. Запунный А.И. Управление качеством продукции и эффективностью производства: Учеб. пособие. / А.И. Запунный, Н.А. Мельник. – К.: Выща школа, 1988. – 128 с.

49. Затраты на качество или стоимость плохого качества. Серия “Все о качестве. Зарубежный опыт”. Вып. 9. – М.: НТК “Трек”, 1999. – 28 с.

50. Захаров М.Г. Система качества – это инструмент самосохранения предприятия в условиях кризиса // Стандарты и качество. – 1999. – № 2. – С. 33–34.

51. Зворыкин Н.М. Реализация процессного подхода на промышленном предприятии // Методы менеджмента качества. – 2004. – № 1. – С. 35–40.

52. Зорин Ю.В., Ярыгин В.Т. Управление безопасностью и сертификацией продукции в регионе // Стандарты и качество. – 1996. – № 8. – С. 44–48.

53. Ивлев В., Попова Т. Процессная организация деятельности предприятия Компания ВИП Анатех. – Режим доступа: <http://www.iteam.ru/>

54. Ильенкова С.Д. Управление качеством / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 198 с.

55. Инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. научн. тр. / Под науч. ред. докт. экон. наук, профессора Б.И. Герасимова. – Тамбов: Изд. Тамб. гос. техн. унив., 2002. – Вып. 2. – 236 с.

56. Исикава Каору. Японские методы управления качеством. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.

57. Калита П.Я. Доброе имя фирмы – это ресурс, которым нужно дорожить // Стандарты и качество. – 1999. – № 2. – С. 35–36.

58. Калита П.Я. Украина: политика качества // Стандарты и качество. – 2002. – № 6. – С. 79.

59. Каліта П. Україна та якість // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – №3. – С. 51
60. Калянов Г.Н. Теория и практика реорганизации бизнес-процессов. – М.: СИНТЕГ, 2000. – 124 с.
61. Каменев А. Кременчук: якість праці, якість продукції, якість життя // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2001. – № 3. С. 70–73.
62. Карданская Н.Л. Системы управления производством: анализ и проектирование: Учеб. пособие / Н.Л. Карданская, А.Д. Чудаков. – М.: Русская деловая литература, 1999. – 240 с.
63. Карлик Е.М., Демиденко Д.С. Затраты на обеспечение и повышение качества продукции, их классификация // Стандарты и качество. – 1977. – № 8. –С. 36–42.
64. Карлик Е.М., Демиденко Д.С., Шкловский В.М. Основные вопросы определения затрат на качество продукции в машиностроении // Матер. краткосрочн. семинара “Экономические методы управления качеством промышленной продукции”. Ленинград, 22 – 23 ноября 1976 г; Под ред. В.Н. Войтоловского, А.Е. Когутаю. – Л: 1976. – С. 16–18.
65. Качалов В.А. “Изюминки” систем качества предприятий России и ближнего зарубежья по ИСО 9001:1994 // Стандарты и качество. – 2001. – № 5. – С. 180–186.
66. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества // Стандарты и качество. – 1997. – № 5. – С. 47–53.
67. Келлерман Ю. Щодо науково-технічного рівня промислових виробів // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – № 3. – С. 54.
68. Кірпа Г.М. Інтеграція залізничного транспорту України у європейську транспортну систему: Монографія. – Дніпропетровськ: Вид. ДНУЗТ ім. акад. В. Лазаряна, 2004. – 248 с.

69. Кокинс Г. Учебник по методологии функционального учёта затрат. Activity-based costing / Г. Кокинс, А. Страттон, Дж. Хелблинг – М.: ВИП Анатех, 2000. – 236 с.

70. Комплексная оценка качества промышленной продукции / Под ред. А. В. Гличева. – М.: Экономика, 1975. – 183 с.

71. Конарева П.А. Структура затрат на обеспечение качества продукции и услуг в компаниях стран с развитой рыночной экономикой // Методы менеджмента качества. – 2001. – № 10. – С. 28–32.

72. Конкурентоспроможність і якість машинобудівної продукції / А.М. Куцин, Б.М. Арпентьев, А.С. Зенкін. – К.: Техніка, 1997. – 225 с.

73. Конти Т. Самооценка в организациях: Пер. с англ. / Науч. ред. В.А. Лapidус, М.С. Серов. – М.: РИА "Стандарты и качество", 2000. – 328 с.

74. Корешков В., Назаренко В. Інтегровані системи менеджменту організації. Особливості, проблеми і шляхи вирішення // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2007. – № 1. – С. 54–61.

75. Крейг Роберт Дж. ИСО 9000: руководство по получению сертификата о регистрации по ИСО 9000. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2001. – 183 с.

76. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров "Управление развитием организации". Модуль 5. – М.: ИНФРА-М, 1999. – 312 с.

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

78. Криворучко О.Н. Концептуальные основы системы управления качеством // Зб. наук. пр. КУЕТТ. Серія “Економіка і управління”. – 2003. – № 3. – С. 164–169.

79. Криворучко О.Н. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта: Монография / О.Н. Криворучко, Т.Е. Василенко. – Харьков: Изд. ХНАДУ, 2006. – 154 с.

80. Криворучко О.Н. Система управления качеством в автотранспортном предприятии // Развитие методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. пр. – Одеса: ОДМУ, 2004. – Вип. 17. – С. 144–158.

81. Криворучко О.Н. Василенко Т.Е. Система управления качеством услуг пассажирских автотранспортных предприятий // Развитие методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. пр. – Одеса: ОДМУ, 2005. – Вип. 22. – С. 140–146.

82. Кросби Филипп Б. Качество и я. Жизнь бизнеса в Америке. – М.: Стандарты и качество, 2003. – 264 с.

83. Купряков Е.М. Стандартизация и качество промышленной продукции. – М.: Высшая школа, 1985. – 288 с.

84. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М.: ОАО Типография Новости, 2002. – 432 с.

85. Лapidус В.А. Конфликт TQM с постсоветским менеджментом на типичном российском предприятии. “Болезни” российского менеджмента // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 2. – С. 7–15.

86. Мазур И.И. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2003. – 334 с.

87. Мазурова Т.А. Управление качеством. – Таганрог: Изд. ТРТУ, 1999. – 236 с.

88. Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / Под науч. ред. докт. экон. наук, профессора Б. И. Герасимова. – Тамбов: Изд. Тамб. гос. техн. унив., 2002. – Вып. 2. – 236 с.

89. Методика оценивания состояния TQM на предприятии. Серия “Все о качестве”. С. Мищенко, С. Пономарев, Б. Герасимов, О. Пономарева.

Экспертные оценки затрат на качество на предприятиях Тамбовской области
// Стандарты и качество. – 2001. – № 7 – 8. – С. 79–81.

90. Методические указания по оценке технического уровня и качества промышленной продукции, РД 50-149-79. – М.: Изд. стандартов, 1979. – 42 с.

91. Минько Э.В., Кричевский М.Л. Качество и конкурентоспособность. – СПб.: Питер, 2004. – 268 с.

92. Молодое М.В. Место социальных факторов в концепции TQM
// Стандарты и качество. – 2002. – № 5. – С. 65–67.

93. Морозов П.А. Служба контроля качества на предприятии. – М.: Экономика, 1977. – 62 с.

94. Некоторые вопросы технологии разработки системы управления качеством на железнодорожном транспорте Украины / О.П. Ткаченко, В.Я. Москалец, Н.П. Янгулов, Р.Ю. Пацорский // Локомотив-информ. – 2007. – № 1. – С. 8–11.

95. Новицкий А.Л., Болотина Т.Э. Идентификация процессов системы менеджмента качества: Создание модели процессов // Методы менеджмента качества. – 2005. – № 5. – С. 24–28

96. Окрепилов В.В. Управление качеством и конкурентоспособностью. – СПб.: 1997. – 260 с.

97. Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: ОАО “Изд-во “Экономика””, 1998. – 639 с.

98. Омаров А.М. Экономика производственного объединения (предприятия). – М.: Экономика, 1985. – 384 с.

99. Организация производства / О.Г. Туровец, В.Н. Попов, Б.Н. Родионов и др.; Под ред. О. Г. Туровца. – Воронеж: Изд. ВРТУ, 1993. – 384 с.

100. Орлов П.А. Менеджмент качества и сертификация продукции: Учеб. пособие. – Харьков: ИНЖЭК, 2004. – 304 с.

101. Орлов П.А. Упровадження систем управління якістю відповідно до стандартів ISO серії 9000 як фактор підвищення ефективності діяльності

організацій // Управління розвитком: Зб. наук. пр. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2006. – № 4 (спецвипуск). – С. 6–10.

102. Орлов П.А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2004. – № 6. – С. 59–63.

103. Орлов П.А. Економічна та соціальна ефективність упровадження систем менеджменту якості на машинобудівних підприємствах // Економіка розвитку. – 2007. – № 3. – С. 62–65.

104. Основы современного менеджмента качества. – М.: Фонд “Новое тысячелетие”, 1998. – 208 с.

105. Пейдж С. Тщательная проработка – ключ к разработке стратегии в области качества и процедур // Стандарты и качество. – 2000. – № 8. – С. 67–70.

106. Пичугин К.В. Постоянное улучшение. Что улучшать? // Стандарты и качество. – 2001. – №4. – С. 22–24.

107. Пичугин К.В. Принцип “постоянного улучшения” в стандартах ИСО 9000 версии 2000 года // Сертификация. – 2001. – № 3. – С. 20–22.

108. Плетнева Н. Документирование системы качества // Стандарты и качество. – 2001. – № 3. – С. 75–78.

109. Плетнева Н.П. ИСО 9001 – 2000: Новый подход к созданию системы менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2001. – № 8. – С. 46.

110. Пономаренко В.С. Стратегічне управління підприємством: Монографія. – Харків: Основа, 1999. – 620 с.

111. Миркин Б.Г. Проблема группового выбора. – М.: Наука, 1974. – 256 с.

112. Пшеничников В.В. Японский менеджмент. Уроки для нас. – М.: Изд “Япония сегодня”, 2000. – 334 с.

113. Рахлін К.М., Скрипко Л.Е. Методология классификации затрат на качество // Стандарты и качество. – 1997. – № 3. – С. 49–51.

114. Ребрин Ю.И. Управление качеством. – Таганрог: Изд. ТРТУ, 2004. – 174 с.
115. Репин В.В., Елиферов В.Г. Стандарт описания, регламентации и аудита бизнес-процесса. – Режим доступа: <http://www.finxpert.ru>.
116. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2004. – 408 с.
117. Робертсон А. Управление качеством / Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1974. – 256 с.
118. Робсон М. Реинжиниринг бизнес-процессов: Практическое руководство / М. Робсон, Ф. Уллах // Пер. с англ; Под ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 222 с.
119. Рождественский В. Системы менеджмента качества как составная часть системного менеджмента // Аудитор. – 1998. – № 9. – С. 14–19.
120. Розова Н.К. Управление качеством. – СПб.: Питер, 2002. – 224 с.
121. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в малом бизнесе / Пер. с англ. А.Л. Раскина; Под ред. А.В. Руженцева. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2001. – 168 с.
122. Совершенствование управления качеством продукции на промышленном предприятии / Ю.В. Савицкий, В.А. Рыбынок, О.М. Люткевич. – К.: Техника, 1987. – 96 с.
123. Самойленко А., Романенко А. Впровадження системи ХАССП на пивному виробництві // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – № 1. – С. 48.
124. Свиткин М.З. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2000 года: новые шаги в практике менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2000. – № 12. – С. 56–60.
125. Серов М.Е. Расходы на качество. – Н. Новгород: СМЦ “Приоритет”, 2000. – 184 с.

126. Сидоренко О. Методологічні та прикладні аспекти оцінювання якості та конкурентоспроможності товарів // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – № 1. – С. 63.

127. Ситніченко В., Кисельова Г., Стоякін Є. Вперше в Україні і не тільки... // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – № 3. С. 49.

128. Скрипко Л. Экономические методы менеджмента качества в стандартах ИСО серии 9000:2000 // Стандарты и качество. – 2002. – № 7. – С. 66–68.

129. Стандартизація и управление качеством продукции / Под ред. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ ДАНА, 1999. – 487 с.

130. Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: Качество и эффективность. – М.: Транспорт, 1993. – 225 с.

131. Удовиченко Е.Т. Комплексные автоматизированные системы управления качеством: Методы и средства проектирования / Е.Т. Удовиченко, Ю.И. Койфман, Ю.А. Банин. – М.: Изд. стандартов, 1989. – 192 с.

132. Ульянов М.В. Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью СМК // Стандарты и качество. – 2006. – № 12. – С. 48–53.

133. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 334 с.

134. Управление качеством и реинжиниринг организаций / З.С. Абутидзе, Л. Н. Александровская, В.Н. Бас и др. – М.: Логос, 2003. – 328 с.

135. Управление машиностроительным предприятием / С.В. Смирнов, С.Н. Ефимушкин, А.А. Колобов и др.; Под ред. С.Г. Пуртова, С.В. Смирнова. – М.: Высшая школа, 1989. – 240 с.

136. Управління підприємствами: сучасні тенденції розвитку: Монографія / Н.П. Гончарова, О.С. Федонін, Г.О. Швиданенко та ін.; За заг. ред. проф. О.С. Федоніна. – К.: КНЕУ, 2006. – 288 с.

137. Фасхиев Х., Крахмалева А., Попова Е., Сыч С. Методика оценки конкурентоспособности грузовых автомобилей и их двигателей // Стандарты и качество. – 2004. – № 4. – С. 60–64.

138. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент. – СПб.: Питер, 2005. – 448 с.

139. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: Сокр. пер. с англ. / Авт. предисл. и науч. ред. А.В. Гличев. – М.: Экономии, 1986. – 471 с.

140. Фомин В.Н. О методах повышения качества работы научно-технических коллективов // Стандарты и качество. – 1999. – № 2. – С. 37–38.

141. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Дж. Чампи // Пер. с англ. – СПб.: Изд. С.-Петербургского университета, 1997. – 332 с.

142. Харингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.

143. Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Дж. Харрингтон, К.С. Эсселинг, Харм Ван Нимвеген. – СПб.: Азбука, 2002. – 318 с.

144. Цициліано О., Заклецький А., Хмель В., Калита О. Козаченко Л. Моніторинг у сфері управління якістю та технологічного управління в Україні за 2006 рік // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2007. – № 2. – С. 52–55.

145. Чала О.В. Визначення ресурсів до процесів системи управління якістю промислового підприємства // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – Вип. 206. – С. 1139–1144.

146. Чалая О.В. Информационный подход к обеспечению конкурентоспособности и качества продукции машиностроительного предприятия // Вісник Харківського національного економічного університету. – 2000. – № 1(13). – С. 73–75.

147. Чалая О.В. Комплексный подход к управлению качеством продукции на машиностроительном предприятии // Международный форум “Радиоэлектроника и молодежь в XXI веке”: Тез. докл. – Харьков: ХНУРЭ, 1999. – С. 279–282.

148. Чала О.В. Методичні рекомендації до побудови та аналізу системи управління якістю промислового підприємства // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2006. – Вип. 215. – С. 1162–1167.

149. Чала О.В. Облік витрат на якість при процесному підході до управління підприємством // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – Вип. 207. – С. 1403–1407.

150. Чалая О.В. Оценка качества и конкурентоспособности продукции машиностроительного предприятия в современных условиях // Вестник Харьковского государственного политехнического университета: Тез. докл. – Харьков: ХГПУ, 2000. – С. 28–39.

151. Чала О.В. Поліпшення процесів системи управління якістю на основі коригувальних і попереджувальних дій // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. пр. – Харків: УкрДАЗТ, 2006. – Вип. 15 – 16. – С. 118–121.

152. Чалая О.В. Процессно-ориентированный подход к формированию показателей качества // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. пр. – Харків: УкрДАЗТ, 2004. – Вип. 5 – 6. – С. 289–292.

153. Чалая О.В. Пути оценки конкурентоспособности и качества продукции машиностроительного предприятия // Международный форум “Радиоэлектроника и молодежь в XXI веке”: Тез. докл. – Харьков: ХНУРЭ, 2000. – С. 68

154. Чалая О.В. Структуризация бизнес-процессов предприятия // Проблеми формування і розвитку фінансово-кредитної системи України: Зб. наук. ст. – Харків: Константа, 2004. – С. 199.

155. Чала О.В. Структуризация описания процессов при управлении качеством продукции // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук.-практ. ст. – Харків, 2003. – Вип. 4. – С. 151–154.

156. Чала О.В. Удосконалення механізму управління якістю продукції на основі процесного підходу до управління підприємством // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. пр.– Харків: УкрДАЗТ, 2007. – Вип. 18. – С. 182–183.

157. Чермошенцев Д.Н. Анализ современных тенденций с ретроспективной развития управления качеством продукции предприятия: Монография / Д.Н. Чермошенцев, О.В. Воронкова. – Тамбов: Изд. Тамб. гос. техн. унив, 2004.

158. Чермошенцев Д.Н. Историческая ретроспектива управления качеством // Наука на рубеже тысячелетий: Сб. науч. ст. – Тамбов: Изд. Тамб. гос. техн. унив, 2004. – С. 128–135.

159. Шадрин А. Качество, конкурентоспособность, менталитет, сертификация // Стандарты и качество. – 2002. – № 6. – С. 68–73.

160. Шановал М.І. Основи стандартизації, управління якістю, сертифікації. – К.: Вид. Європ. Унів., 1997. – 150 с.

161. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Тов “Знання”, КОО, 2007. – 471 с.

162. Шаров В.А. Создание корпоративной системы управления качеством в ОАО “РЖД” // Экономика железных дорог. – 2005. – № 1. – С. 10–17.

163. Шеер А.В. Бизнес-процессы: основные понятия, теория, методы. – М.: Просветитель, 1999. – 150 с.

164. Шепелев С.Н. Системы качества и конкурентоспособности продукции. – М.: РИЦ “Татьянин день”, 1993. – 256 с.

165. Шестаков А.В. О борьбе с системой качества // Стандарты и качество. – 2000. – № 10. – С. 60–64.

166. Шестаков А.В. Проблемы российских предприятий, подходы к их решению, причины проблем // Стандарты и качество. – 2000. – № 5. – С. 58.

167. Шестаков А.В. Сказка про эффективность системы качества // Стандарты и качество. – 2000. – № 6. – С. 56–58.

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

169. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н. Формирование объектов при исследовании систем управления качеством // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Харків: ХНАДУ, 2001. – Вип. 4. – С. 5–11.

170. Ярцев Д. Сертификация систем качества: проблемы, которые можно избежать // Сертификация. – 2000. – № 8. – С. 80–83.

171. Hradesky John L. Total quality management handbook USA. – McGraw-Hill, Inc., 1995. – 712 p.

172. Juran Y.M. A history of managing for quality: the evolution, trends, and future directions of managing for quality. – 1995. – 688 p.