



кандидатов наук, он осуществлял научное консультирование 4 докторов технических наук.

Большую научную работу Н.В. Остапчук успешно сочетал с плодотворной научно-методической деятельностью, много сил и энергии отдавал делу воспитания молодежи, общественной деятельности. Был членом специализированного совета по защите кандидатских и докторских диссертаций, членом Президиума Всеукраинского объединения ветеранов Великой Отечественной войны. Принимал активное участие в политической жизни суверенной Украины, был первым заместителем одесской городской организации Народного Руху Украины.

Решением Ученого совета академии в 1998 г. Николаю Васильевичу Остапчику было присвоено звание заслуженного профессора. Его весомый вклад в научно-исследовательскую и педагогическую деятельность отмечен медалями «За доблестный труд. В ознаменование 100-летия со дня рождения В.И.Ленина», «За працю та звитягу» и другими, знаками отличия председателя одесской облгосадминистрации, мэра города.

Николай Васильевич пользовался авторитетом и уважением в коллективе института как высококвалифицированный преподаватель, ученый, внесший весомый вклад в развитие науки, принципиальный, высокоэрудированный человек.

Поступила 26.11.2013

Адрес для переписки:
ул. Канатная, 112, г. Одесса, 65039



УДК 006.332

Ф.В. ГРИЩЕНКО, канд. військ. наук, ст. наук. співроб.,
начальник науково-організаційного відділу-вчений секретар
Т.В. ЛІСНІЧЕНКО, аспірантка, інженер Інституту управління якістю
ДП «Український НД і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», м. Київ

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. ОГЛЯД СУЧАСНИХ НАУКОВИХ РОБІТ

У даній статті наведено основні українські й російські наукові роботи на системи управління якістю (СУЯ), які опубліковані протягом 2010—2012 років. Проведено стислу характеристику змісту цих робіт та їх класифікацію (розподіл за спільними ознаками). Виявлено напрями досліджень, які ще недостатньо досліджені та викликають найбільший інтерес, а також які могли б стати темами дисертацій.

Ключові слова: стандарт, нормативний документ, якість, система управління, система управління якістю.

In this article the basic Ukrainian and Russian advanced studies are resulted on quality management system (QMS), which are published during 2010—2012. The compressed description of maintenance of these works and their classification is conducted (distributing is after general signs). Found out directions of researches, which yet are investigational not enough and cause most interest, and also which would become the themes of dissertation.

Key words: standard, normative document, quality, management system, quality management system.

Однією із шести проблем, що перешкоджають успішній інтеграції України у світовий економічний простір, є недостатній рівень доступу українських товарів і послуг до зовнішніх ринків [1, с. 52], зокрема європейських. Ця проблема насамперед пов'язана з конкурентоспроможністю українських товарів і послуг (тобто відповідністю їх вимогам європейських ринків і можливістю продажу на цих ринках), а також безпечністю та якістю.

Розв'язання зазначеної проблеми та її складової розпочато в наукових роботах П.Я. Калити, Ю.І. Койфмана, С.К. Фомічова, М.І. Шаповала, Л.М. Віткіна та інших. Проте до теперішнього часу не проведено огляд сучасних наукових праць, присвячених упровадженню СУЯ в різних секторах (галузях) економіки країни.

Відповідно до згармонізованого національного стандарту (ДСТУ ISO 9000:2007) управління якістю – це скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості, а система управління якістю – система для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості.

Мета статті – здійснити огляд сучасних наукових робіт на СУЯ за секторами, виявити недостатньо досліджені напрями досліджень і сформулювати перспективи подальших пошуків у цьому напрямку.

Задачі дослідження:

1. Розглянути стан наукових робіт на СУЯ, які опубліковані в 2010—2012 роках.
2. Класифікувати (розподілити, згрупувати) друквані наукові роботи на СУЯ за секторами.
3. Виявити напрями досліджень, які ще недостатньо досліджені та викликають найбільший інтерес, і які могли б стати темами дисертацій.

Методи дослідження:

- а) спостереження;
- б) змістовий, якісний та кількісний порівняльний аналіз;
- в) синтез.

Чинні секторальні (галузеві) згармонізовані національні НД на СУЯ. Станом на 05.01.2012 чинні загалом 27 згармонізованих національних НД



підгрупи 03.120.10 “Управління якістю та забезпечення якості”, зокрема дев’ять згармонізованих секторальних (галузевих) національних НД на СУЯ

(табл. 1 [2]). Частка останніх у загальній кількості згармонізованих національних НД дорівнювала 33,3%.

Таблиця 1

Чинні секторальні (галузеві) згармонізовані національні НД на СУЯ

Позначення й назва згармонізованого національного НД	Розробник
ДСТУ IWA 1:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення процесів в організаціях охорони здоров’я (IWA 1:2005, IDT). Уведено вперше	ДП “НДІ “Система”, ТК 93
ДСТУ-П IWA 2:2009. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (IWA 2:2007, IDT). На заміну ДСТУ-П IWA 2:2007	-/-
ДСТУ IWA 4:2009. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб’єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2009, IDT). На заміну ДСТУ-П IWA 4:2006	-/-
ДСТУ ISO 13485:2005. Вироби медичні. Системи управління якістю. Вимоги щодо регулювання (ISO 13485:2003, IDT). Уведено вперше	ДП “Інститут екогігієни і токсикології ім. Л. І. Медведя”; Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення
ДСТУ ISO 15161:2004. Настанови щодо застосовування ДСТУ ISO 9001:2001 у виробництві харчових продуктів та напоїв (ISO 15161:2001, IDT). Уведено вперше	ДП “Укрметртестстандарт”
ДСТУ ISO 15378:2008. Первинне пакування на лікарські засоби. Окремі вимоги щодо застосування ISO 9001:2000 з урахуванням належної виробничої практики (GMP) (ISO 15378:2006, IDT). Уведено вперше.	ДП “НДІ “Система”, ТК 93
ДСТУ ISO/TS 16949:2005. Системи управління якістю. Специфічні вимоги до виробників автотранспортних засобів та запасних частин і приладдя до них щодо застосування ISO 9001:2000 (ISO/TS 16949:2002, IDT). Уведено вперше	-/-
ДСТУ ISO/TS 29001:2010. Системи управління якістю. Вимоги до організацій, які постачають продукцію і надають послуги в нафтовій, нафтохімічній і газовій промисловостях (ISO/TS 29001:2010, IDT). На заміну ДСТУ ISO/TS 29001:2006	-/-
ДСТУ ISO/IEC 90003:2006. Програмна інженерія. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 до програмного забезпечення (ISO/IEC 90003:2004). На заміну ДСТУ ISO 9000-3-98	-/-

Скорочення:

ДСТУ — національний стандарт, затверджений Держспоживстандартом України;

ДСТУ-П IWA — пробний стандарт, через який упроваджено IWA;

ДСТУ ISO — національний стандарт ISO;

ДСТУ ISO/TS — національний стандарт, через який упроваджено технічні умови ISO;

ДП “НДІ “Система” — Державне підприємство “Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем”;

ТК 93 — технічний комітет стандартизації 93 “Системи управління якістю, довкіллям, безпечністю харчових продуктів”; Укрметртестстандарт — Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів.

Дев’ять секторальних (галузевих) згармонізованих національних НД на СУЯ (вісім згармонізованих національних стандартів, один згармонізований пробний стандарт) розроблено ДП “НДІ “Система”, ТК 93, Державним підприємством “Інститут екогігієни і токсикології ім. Л. І. Медведя”, Державною службою лікарських засобів і виробів медичного призначення та ДП “Укрметртестстандарт”. Усі згармонізовані національні НД ідентичні (IDT) за ступенем відповідності з міжнародними НД (вони є тотожними перекладами), що є запорукою сприяння торгівлі.



Перейдемо до розгляду стану наукових робіт на СУЯ, які опубліковані протягом 2010—2012 років, за визначеними нижче секторами.

Упровадження СУЯ в організаціях охорони здоров'я. Автором статті [3] сформульовано основні методичні положення щодо створення СУЯ медичних послуг і висвітлено досвід упровадження її в клініці загальної та пластичної хірургії “Гарвіс”. У статті [4] автором розглянуто якість медичної допомоги, яка визначається рівнем розвитку соціально-економічних відносин, медично-біологічних і технічних наук та політикою держави у питаннях охорони здоров'я.

Упровадження СУЯ у сфері освіти. Авторами статті [5] розглянуто один із етапів створення СУЯ, пов'язаний із визначенням і документуванням процесів вищого навчального закладу (ВНЗ). Визначено принципи побудови ієрархії процесів СУЯ у ВНЗ. Підхід, що базується на застосуванні СУЯ в освітніх установах, спонукає ВНЗ аналізувати вимоги замовників, визначити процеси, які сприяють створенню і наданню освітніх послуг, прийнятих для замовника, та керувати цими процесами.

У статті [6] авторами визначено галузі знань і ключові напрямки діяльності у ВНЗ щодо проектного управління процесами зі створення системи стандартів, що базується на принципах управління якістю серії міжнародних стандартів ISO 9000. Авторами статті [7] проаналізовано міжнародні нормативні документи у сфері управління якістю в освіті, а також визначено передумови для впровадження СУЯ у ВНЗ. Автором статті [8] досліджено результати зворотного зв'язку з підприємствами-роботодавцями ВНЗ, визначено очікування споживачів і проаналізовано доцільність врахування їх під час проектування та розвитку СУЯ ВНЗ, а також розроблено комплексний критерій оцінювання рівня задоволеності роботодавців.

У статті [9] наведено досвід дистанційного підвищення кваліфікації державних службовців з використанням моделі *Common Assessment Framework* (Загальна схема оцінки). Автором статті [10] розглянуто проблеми впровадження і функціонування СУЯ в освітніх закладах на прикладі Волгоградського коледжу газу й нафти ВАТ “Газпром”. Досліджено СУЯ даної організації.

У зв'язку з розширенням переліку об'єктів загального управління автором статті [11] відокремлені окремі функціональні напрямки, такі як фінансове управління, управління маркетингом, управління персоналом тощо. Запропонована концептуальна модель СУЯ освітньої системи. Істотним в управлінні якістю освіти, як зазначено у статті [12], є той факт, що освітня діяльність являє собою процес, результати якого не можуть бути верифіковані (перевірені на достовірність) наступним моніторингом чи вимірюванням (на іспитах, заліках і випускних роботах). У статті також розглянуто результати рішення вказаних завдань на прикладі СУЯ.

Упровадження СУЯ у транспортному та дорожньому господарстві. Автором статті [13] проаналізовано транспортно-експлуатаційний стан автомобільних доріг України, сформульовано теоретично-методичні засади оцінки цього стану на основі визначення його сутності та аналізу головних факторів впливу на нього, а також визначено проблеми розвитку українського дорожньо-транспортного комплексу. У дисертації [14] теоретично узагальнено і розроблено прикладні аспекти вирішення проблем удосконалення процесів будівництва та експлуатації автомобільних доріг. Це дозволило розробити нові підходи і надати пропозиції щодо формування організаційно-економічного механізму забезпечення життєвого циклу автомобільної дороги в сучасних умовах господарювання.

Автором дисертації [15] розроблено математичну модель функціонування дорожньо-ремонтних підприємств, яка є основою для постановки і вирішення у системній єдності множини задач будівництва й ремонту автомобільних доріг. Запропоновано методику прогнозування основних показників виробничо-господарської діяльності дорожньо-ремонтних підприємств, реалізація якої забезпечує високу ефективність використання його виробничо-технологічного потенціалу. Запропоновано основні стратегії використання виробничо-технологічного потенціалу дорожньо-ремонтних підприємств. Розроблено методику та критерії проведення тендерів вибору проектів у будівництві та ремонті автомобільних доріг.

У дисертації [16] визначено, що якість – це складова конкурентоспроможності підприємства. Існуючі в дорожніх організаціях комплексні системи якості не завжди ефективні. Формування раціональної СУЯ дорожніх робіт є найважливішою умовою забезпечення конкурентоспроможності дорожньої продукції й підприємств дорожньо-будівельного комплексу у період становлення та розвитку ринкових відносин в економіці країни.

Автором дисертації [17] розроблено теоретичні і методичні основи, методичні рекомендації і науково-практичні пропозиції з формування і реалізації управління якістю на підприємствах. Виявлено проблеми практики та теорії управління якістю на сучасному етапі та обґрунтував концептуальні передумови їх вирішення. Розвинув методологію оцінки якості послуг (процесів, робіт) та сформував систему об'єктів управління якістю на підприємствах.

Упровадження СУЯ у виробництві. У статті [18] розглянуто підходи до формування бази знань ресурсу “виробниче середовище” процесів СУЯ на атомних електростанціях. Автори виконали комплексне оцінювання властивостей ресурсу, основане на експертному оцінюванні та теорії нечітких множин, а також систематизували фактори, з яких може бути пов'язана невизначеність під час оцінювання виробничого середовища. Як зазначено у статті [19], забезпечення якості органічної продукції є комплексним завданням, яке включає в себе не лише вимоги



щодо відповідності її всім обов'язковим стандартам якості та безпеки. У статті [20] розглянуто розробленні додаткові галузеві вимоги до СУЯ організацій, які створюють високотехнологічну та наукоємну продукцію.

У статті авторами [21] запропоновано загальні принципи проектування в умовах прядильного виробництва, а також розглянуто питання управління якістю продукції на основі автоматизованого проектування. У статті [22] авторами розглянуто проблеми управління якістю продукції як одного з найголовніших факторів конкурентоспроможності підприємств в умовах ринкових відносин. Досліджено особливості управління якістю продукції на підприємствах та наведено методику оцінки якості продукції і шляхи підвищення ефективності цих показників.

Авторами статті [23] розглянуто методи впровадження інтегрованих систем управління і наведено рекомендації щодо їхнього використання для різних типів підприємств України. У статті [24] авторами переглянуто основні напрямки розроблення СУЯ на підприємствах і в організаціях Вінницького регіону. Зазначено, що суть СУЯ полягає в тому, що всі види діяльності, які здійснюються на підприємстві, так чи інакше впливають на якість продукції, організовуються та управляються системно. Автором [25] проаналізовано процеси систем управління якістю зі значною часткою самоорганізації в сучасних умовах діяльності підприємств машинобудівної галузі через підвищення складності технічної й організаційної складової виробництва, наявності споживача в процесах СУЯ.

Упровадження СУЯ у митній службі. У статті [26] наведено результати створення й підготовки СУЯ, програма роботи та хід її виконання щодо створення та ефективного функціонування СУЯ в митній діяльності. Зазначено, що основним завданням у митній діяльності є підвищення її якості та ефективності.

Упровадження СУЯ у житлово-комунальному господарстві. Автором статті [27] розглянуто питання щодо створення СУЯ у житлово-комунальній сфері та забезпечення кадрами під час управління якістю.

Загальні питання, стосуються всіх секторів, щодо впровадження СУЯ. У статті [28] викладено результати експериментальних досліджень щодо ефективності методів внутрішнього аудиту для забезпечення постійного поліпшення результативності СУЯ машинобудівного підприємства. Авторами статті [29] розроблено структуру та алгоритм роботи інтелектуальної СУЯ продукції. Кожне підприємство шукає свої шляхи для забезпечення якості продукції, яку воно випускає, чи послуг які надає. Проаналізувавши існуючі методи, автори пропонують застосування інтелектуальної системи для оцінювання і поліпшення рівня якості продукції або послуг. Автор статті [30] запропонувала методику вимірювань процесів СУЯ під час проведення внутрішніх аудитів машинобудівного підприємства з використанням

методики “Шість сигм”. Визначення і вимірювання результативності СУЯ є одним із найбільш дискусійних питань.

Авторами статті [31] надано відомості щодо коротко - та довготермінових перспектив розвитку процесів управління якістю в цілому та методології, запропонованої міжнародним стандартом ISO 9001, зокрема. Розглянуто два напрямки змін стандарту, проаналізовано основні тенденції у сфері управління якістю, що застосовуються організаціями, налаштованими на отримання максимальної віддачі. Висвітлено ймовірний стан ділового середовища на найближче десятиріччя з точки розу управління якістю. У науковій праці [32] автором розглянуто теоретичні основи для розробки карт якості виробничого процесу приготування асфальтобетонних сумішей та влаштуванні асфальтобетонних шарів дорожніх одягів нежорсткого типу. Розроблено програмні модулі для реалізації карт в сучасних пакетах. Карти впроваджені на підприємства дорожньої галузі України.

Управління якістю в статті [33] розглядається як не обмежена рамками виробничого процесу специфічна діяльність, управління всіма аспектами життєдіяльності організації. У статті [34] запропоновано загальний підхід до вирішення трьох проблем з використанням методології системного аналізу, пов'язаної з ціленаправленою діяльністю при управлінні на базі дерева цілей. Автором статті [35] розглянуто впровадження СУЯ в компаніях, що мають холдингову структуру. Розроблено алгоритм виконання процесу зі схемою розподілу відповідальності та повноважень компанії, якій сприятиме підсиленню позицій на ринку та отриманню економічного ефекту. Авторами статті [36] розглянуто вимоги стандартів на СУЯ та на створення науково-технічної продукції, показано їх неузгодженість: по різному трактуються терміни та визначення. У статті [37] проаналізовано доцільність впровадження системи якості у випробувальних лабораторіях та запропоновано механізм оцінювання персоналу, завдяки якому забезпечується професійна компетентність лабораторій. Зазначено важливість і необхідність подальшого розроблення методу оцінки компетентності персоналу випробувальних лабораторій.

У статті [38] автором запропоновано і проілюстровано на прикладі машинобудівного підприємства модель, яка забезпечує взаємозв'язок між результатами внутрішнього аудиту, цілями бізнесу і процесом постійного поліпшення СУЯ. Автором статті [39] запропоновано використання комплексу інформації, яка сформована командою спеціалістів при підготовці виробництва. Використання комплексу дає змогу розглядати СУЯ як універсальний інструмент управління, який придатний для інших галузей. Авторами статті [40] вирішена проблема ефективності управління компаніями. Проаналізовано показники СУЯ. Найважливішим показником ефективності діяльності організації є управління витратами. Автором статті [41] зазначено, що головне – це підтримка в робочому стані СУЯ підприємства, забезпечення створення та випуску продукції, яка відповідає встановленим вимогам замовника і вимогам споживача. У статті [42] автором наведено сучасні тенденції



управління виробництвом, яке базується на розвитку організаційних і методичних основ стандартизації та управління якістю, на застосуванні адаптивних систем управління технологічними процесами. Автором у статті [43] розглянуто процесний підхід щодо розроблення та впровадження ефективних СУЯ. Зазначено, що під час розроблення і впровадження СУЯ проектний підхід суттєво розширює можливості планування та оцінки бажаних результатів.

Упровадження СУЯ в органах влади. Автором статті [44] розглянуто питання низької якості державного управління у сфері виконавчої влади, яка є основною проблемою адміністративної реформи. Зауважено, що державна система відстає від впровадження нових технологій управління. У статті [45] авторами розглянуто можливості та ризики впровадження методів якісного управління. Надана класифікація основних факторів, які впливають на виникнення ризиків проектів.

У таблиці 2 наведено кількість наукових робіт на СУЯ, опублікованих в українському науково-технічному фаховому журналі “Стандартизація, сертифікація, якість”, російському науково-технічному та економічному фаховому журналі “Стандарты и качество” та в інших наукових виданнях, а також кількість захищених кандидатських дисертацій упродовж 2010—2012 років. Із наведеної таблиці видно, що протягом 2010—2012 років:

– у 2011 році опубліковано 23 наукові роботи, що становить 53,5 % у загальній кількості наукових робіт;

– кількість опублікованих наукових статей в журналі “Стандарты и качество” (21 шт.) перевищує кількість опублікованих наукових статей в журналі “Стандартизація, сертифікація, якість” (13 шт.) у 1,6 рази;

– частка наукових статей в журналі “Стандартизація, сертифікація, якість” у загальній кількості наукових робіт становила 30,2 %, частка наукових статей в журналі “Стандарты и качество” – 48,9 %, частка наукових статей в інших виданнях – 9,3 % і частка дисертаційних досліджень – 11,6 %.

У таблиці 3 наведено кількість наукових робіт на СУЯ, які опубліковані у 2010—2012 роках, за секторами.

Аналізування даних табл. 3 засвідчує, що 43 наукові роботи на СУЯ, які опубліковані у 2010—2012 роках, можна ранжирувати (попередньо розмістити) за секторами у спадному порядку таким чином:

– загальні питання, що стосуються всіх секторів (16 шт., що становить 37,2%);

– освіта (8 шт., що становить 18,6 %);

– виробництво (7 шт., що становить 16,3 %);

– транспорт і дорожнє господарство (6 шт., що становить 13,9 %);

– охорона здоров'я (2 шт., що становить 4,7%)

та органи влади (2 шт., що становить 4,7 %);

– митна служба (1 шт., що становить 2,3 %) і

житлово-комунальне господарство (1 шт., що становить 2,3 %).

На рисунку 1 наочно зображено кількісні показники (характеристики) наукових робіт на СУЯ, які опубліковані протягом 2010—2012 років, за секторами, та їх співвідношення.

Таблиця 2

Кількість наукових робіт на СУЯ, опублікованих у 2010—2012 роках

Назва видання/тип наукової роботи	2010, шт.	2011, шт.	2012, шт.	Усього, шт.
Науково-технічний фаховий журнал “Стандартизація, сертифікація, якість”	4	7	2	13
Науково-технічний та економічний фаховий журнал “Стандарты и качество”	7	12	2	21
Наукові статті в інших виданнях	—	4	—	4
Дисертаційне дослідження	5	—	—	5
Усього	16	23	4	43

Таблиця 3

Кількість наукових робіт на СУЯ, які опубліковані у 2010—2012 роках, за секторами

Назва сектору (галузі)	Значення показника в	
	абсолютних величинах, шт.	відносних величинах, %
Охорона здоров'я	2	4,7
Освіта	8	18,6
Транспорт і дорожнє господарство	6	13,9
Виробництво	7	16,3
Митна служба	1	2,3
Житлово-комунальне господарство	1	2,3
Загальні питання, що стосуються всіх секторів	16	37,2
Органи влади	2	4,7
Усього	43	100

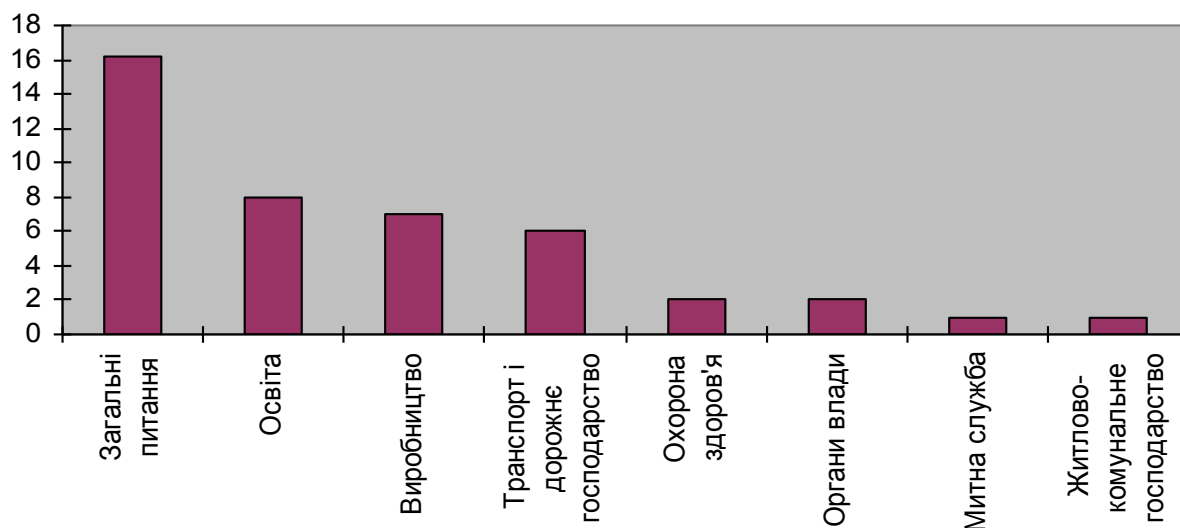


Рис. 1. Розподіл наукових робіт на СУЯ за секторами

ВИСНОВКИ

1. Станом на 05.01.2012 чинні дев'ять згармонізованих секторальних (галузевих) національних НД на СУЯ, які за ступенем відповідності ідентичні з міжнародними НД. Останнє є гарантією сприяння торгівлі українських товарів і послуг на європейських ринках.

Порівняльне аналізування даних табл. 1 і табл. 3 свідчить, що наукові роботи на впровадження СУЯ в переважній більшості секторів, зазначених у табл. 1, відсутні, наприклад, у секторах первинне пакування на лікарські засоби, продукція і послуги в нафтовій, нафтохімічній і газовій промисловостях, програмної інженерії тощо. Із іншого боку, це аналізування дає змогу стверджувати, що розпочато дослідження впровадження СУЯ в нових секторах, таких як митна служба, житлово-комунальне господарство тощо.

2. У цілому дослідження СУЯ у різних секторах викликають значний інтерес у науковців і фахівців-практиків. Оглядання анотацій 43 наукових робіт СУЯ, які опубліковані у 2010—2012 роках, дає змогу розподілити їх на вісім секторів у спадному порядку. Найбільша кількість наукових робіт присвячена за-

гальним питанням впровадження СУЯ, що стосуються всіх секторів, а найменша кількість наукових робіт – упровадженню СУЯ в митній службі і житлово-комунальному господарстві. Недостатньо досліджено впровадження СУЯ за такими секторами: органи влади, охорона здоров'я, дорожнє господарство та автомобільні дороги.

3. Перспективами подальших досліджень за темою статті можуть бути: а) здійснення огляду наукових робіт, які опубліковані у 2013 році, б) визначення вихідного матеріалу для написання частини дисертації і складання анотованого покажчика наукових праць.

4. На закінчення зазначимо, що достовірність одержаних наукових результатів підтверджується використанням даних із офіційних нормативно-правових документів [1—2] і друкованих наукових робіт [3—45]. Практичне значення цих результатів визначено тим, що їх можна використати у навчальному процесі вищих навчальних закладів, під час написання дисертацій, підручників і навчальних посібників, підготовки наукових статей і доповідей тощо.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- Програма економічних реформ на 2010–2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава” // Офіційне Інтернет-представництво Президента України. — Режим доступу: www.president.gov.ua/docs/Programa_reform_FINAL_1.pdf.
- Каталог нормативних документів 2012: у 2-х т. // [Уклад. Мельникова В.П., Ткаченко Ю.В.] — К.: ДП “УкрНДНЦ”, 2012. — Т.1. — Кн.1. — 474 с.
- Павленко М. Система управління якістю медичних послуг / М. Павленко, Т. Маматов // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 2. — С. 41–45.
- Іванова В. Система управління качеством медицинской помощи / В. Иванова, О. Орлова, В. Егоров, В. Бурсин // Стандарты и качество. — 2011 — № 6. — С. 88–91.
- Хомічак Л. Особливості застосування процесного підходу під час розроблення системи управління якістю вищого навчального закладу / Л. Хомічак, І. Тавлуй // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 3. — С. 60–63.
- Оборський Г., Гозунський В., Савельєва О. Стандартизація і сертифікація процесів управління якістю у вищому навчальному закладі / Г. Оборський, В. Гозунський, О. Савельєва // Праці Одеського політехнічного університету. — 2011. — № 1 — С. 251–256.
- Лисенко В., Тавлуй І. Передумови впровадження системи управління якістю у вищому навчальному закладі / В. Лисенко, І. Тавлуй // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 4. — С. 65–69.
- Тавлуй І. Орієнтація на роботодавців при проектуванні та розвитку системи управління якістю вищого навчального закладу / І. Тавлуй // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 5. — С. 56–59.
- Вылгина Ю., Маслов Д. Опыт дистанционного обучения государственных служащих методом менеджмента качества / Ю. Вылгина, Д. Маслов // Стандарты и качество. — 2011 — № 1. — С. 80–82.
- Воробьева О. Проблемы внедрения и функционирования системы менеджмента качества в образовательных учреждениях / О. Воробьева // Стандарты и качество. — 2011 — № 8. — С. 64–65.
- Галимов А. Модель взаимодействия системы качества образования ВУЗа с общей системой менеджмента / А. Галимов // Стандарты и качество. — 2011 — № 7. — С. 78–80.



12. Лыкова Т., Шадрин А. Некоторые особенности процессного подхода в СМК вуза / Т. Лыкова // Стандарты и качество. — 2010. — № 1. — С. 74—77.
13. Лисенко А. Аналіз транспортно-експлуатаційного стану автомобільних доріг України / А. Лисенко // Економічний простір. — 2011. — № 56/2. — С. 75—81.
14. Бортицька Л. Забезпечення системної ефективності будівництва автомобільних доріг: дис. канд. екон. наук: 08.06.01 / Національний транспортний ун-т. — К., 2005. — 190 с.
15. Франчук І. Методи, моделі та стратегії в проектах будівництва і експлуатації автомобільних доріг: дис. канд. техн. наук: 05.13.22 / Національний транспортний ун-т. — К., 2004. — 213 с.
16. Гавриш В. Формирование рациональной системы управления качеством дорожных работ: дис. канд. екон. наук: 08.00.05 / Новосибирск, 2003. — 211 с.
17. Криворучко О. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: дис. докт. екон. наук: 08.00.04: X. — 2007. — 478 с.
18. Гуцина М. Правила побудови бази знань системи управління якістю “виробниче середовище” / М. Гуцина, Т. Миронова // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2010. — № 2. — С. 57—60.
19. Чепурнова Е. Особенности разработки процессов системы менеджмента качества на предприятиях по производству органической продукции / Е. Чепурнова // Стандарты и качество. — 2010. — № 11. — С. 26—29.
20. Осмола И. Менеджмент качества для организаций наукоёмкой и высокотехнологичной отрасли экономики / И. Осмола, А. Панов, И. Шкадрецов, А. Бурак // Стандарты и качество. — 2010. — № 11. — С. 42—46.
21. Матрохин А. Управление качеством продукции на основе автоматизированного проектирования / А. Матрохин, О. Шаломин, Б. Гусев // Стандарты и качество. — 2010. — № 12. — С. 58—61.
22. Бурбела О. Управління якістю продукції як інструмент формування конкурентних переваг підприємства / О. Бурбела, Ю. Шалагай, О. Захара // Економічний простір. — 2011. — № 48/1. — С. 197—203.
23. Лук'яненко В. Упровадження інтегрованих систем менеджменту на підприємствах України / В. Лук'яненко, І. Галич, О. Жилина // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2012. — № 1. — С. 58—61.
24. Астахов А. Система управління якістю – інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством) / А. Астахов, Л. Хриплива // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 4. — С. 60—64.
25. Клочков Ю. Анализ процессов систем менеджмента качества со значимой долей самоорганизации / Ю. Клочков // Стандарты и качество. — 2011 — № 5. — С. 56—59.
26. Голоскоков В. Система менеджмента качества в таможенной деятельности / В. Голоскоков, Е. Горелик, И. Никитина, С. Корнилов // Стандарты и качество. — 2012 — № 6. — С. 80—83.
27. Савин К. Создание СМК в жилищно-коммунальной сфере / К. Савин // Стандарты и качество. — 2010. — № 8 — С. 62—64.
28. Коваль Г. Дослідження ефективності методів внутрішнього аудиту системи управління якістю / Г. Коваль, Л. Аксьонова // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2012. — № 1. — С. 53—57.
29. Бойко О. Формування структури інтелектуальної системи управління якістю продукції / О. Бойко, А. Гунькало, О. Козак // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 3. — С. 64—67.
30. Аксьонова А. Вимірювання процесів системи управління якістю з використанням методики “Шість сигм” / А. Аксьонова // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2010. — № 6. — С. 51—54.
31. Друзюк В. Стандарт ISO 9001. Перспективи розвитку процесів управління якістю / В. Друзюк, Р. Теребушко, Ю. Хохлов // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2010. — № 1. — С. 49—52.
32. Гамеляк І. Статистичне управління якістю за допомогою контрольних карт якості / І. Гамеляк, М. Цимбал // Збірник наукових праць НТУ. — С. 339—343.
33. Салимова Т. Менеджмент качества: устойчивое развитие / Т. Салимова, Н. Ольховикова // Стандарты и качество. — 2012. — № 4. — С. 76—80.
34. Калачанов Д. Политика в области качества и восемь принципов менеджмента качества // Стандарты и качество. — 2010. — № 4 — С. 87.
35. Панфилов С. Из разработки СМК в компаниях, имеющих холдинговую структуру / С. Панфилов, О. Шекера, А. Савани // Стандарты и качество. — 2010 — № 7. — С. 86—87.
36. Корчагин Д. Система менеджмента качества на этапе проектирования и разработки научно-технической продукции / Д. Корчагин, А. Кузьмичев, В. Токарев // Стандарты и качество. — 2010. — № 8. — С. 84—86.
37. Сколоздр М. Механізм оцінювання персоналу у впровадженні і підтримці систем якості випробувальних лабораторій / М. Сколоздр, Р. Байцар // Вісник Вінницького політехнічного інституту. — 2011. — № 6. — С. 24—28.
38. Аксьонова Л. Роль внутрішнього аудиту у механізмі постійного поліпшення результативності системи управління якістю / Л. Аксьонова // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 4. — С. 55—59.
39. Касьянов С. Информационное обеспечение процессов — путь к эффективному функционированию СМК / С. Касьянов, М. Горельничева // Стандарты и качество. — 2011. — № 2. — С. 80—82.
40. Баринов В. Использование стандартов на системы менеджмента качества — путь к управлению эффективностью / В. Баринов, В. Елиферов // Стандарты и качество. — 2011. — № 8. — С. 58—63.
41. Суркова С. Наша главная задача — повысить качество управления на всех уровнях / С. Суркова // Стандарты и качество. — 2011. — № 8. — С. 78—80.
42. Моллер А. Управление качеством на основе адаптивных моделей формирования свойств продукции и компетентности персонала / А. Моллер // Стандарты и качество. — 2011 — № 9. — С. 58—59.
43. Дремлина М. Проектный подход к разработке и внедрению эффективных СМК: цели и показатели результативности проекта / М. Дремлина, В. Копнов, А. Станкин // Стандарты и качество. — 2011. — № 10. — С. 70—73.
44. Федоренко М. Повышение качества государственного управления — главная задача реформы аппарата исполнительной власти // Стандарты и качество. — 2011. — № 11. — С. 20—23.
45. Гаффорова Е., Шушарина Т. Возможности и риски внедрения методов качественного управления / Е. Гаффорова, Ж. Гаффоров, Т. Еришова // Стандарты и качество. — 2011. — № 11. — С. 28—32.

Надійшла 10.12.2013

Адреса для переписки:

2, вул. Святошинська, м. Київ, 03115

Тел.: (044) 450-06-81, E-mail: gfv@ukrndnc.org.ua

