

УДК 338.242.2

JEL classification: F21, M21

Ірина МУРЕНЕЦЬ

кандидат економічних наук, доцент,
викладач,
кафедра міжнародних економічних відносин,
Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, Україна
E-mail: ira.murenets@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-9474-4374
E-mail: ira.murenets@gmail.com

© Ірина Муренець, 2022

Отримано: 15.01.2022 р.

Прорецензовано: 20.01.2022 р.

Рекомендовано до друку: 26.01.2022 р.

Опубліковано: 26.01.2022 р.



Ця стаття розповсюджується на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0, яка дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії, за умови правильного цитування оригінальної роботи.

Ірина Муренець(Україна)

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ УПРАВЛІННЯ КОМПАНІЄЮ НА ОСНОВІ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ

АНОТАЦІЯ

Стаття присвячена аналізу міжнародних стандартів якості управління компанією, проаналізовано динаміку компаній України, які впровадили стандарти якості управління бізнесом за останні 22 роки, запропоновано механізм забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів ведення бізнесу, в основі якого домінуючу позицію займає споживач.

Вступ. В часи постійних перетворень, удосконалень, діджиталізації та трансформації, міжнародне співтовариство при виборі партнерів по бізнесу для здійснення угод перш за все керується питаннями якості.

Питання якості досить багатогранне та може розглядатися з різних боків, а саме від питання якості самих товарів до якості функціонування всієї компанії чи корпорації, досконалості її системи управління, яка може випускати високої якості товари та надавати якісні послуги. Якщо ми говоримо про якість управління, то перш за все в компанії необхідна бути система якості управління, в основі якої лежать стандарти якості управління. Стандарти якості управління можуть бути різних рівнів – від міжнародного до локального. Якість є такою величиною, яку дуже важко виміряти та яка потребує постійного вдосконалення. Але для забезпечення високої конкурентоспроможності діяльності компанії необхідно здійснювати постійний моніторинг якості усіх процесів, які протікають під час діяльності. Для цього необхідна розроблена система стандартів, які будуть контролювати якість усіх процесів та результатів, що виконує компанія. Від компетентного управління компанією залежить її доля. Тому, під системою якості управління буде розумітися сукупність та взаємозв'язок всіх підсистем компанії, метою яких є підвищення якості управління, збереження конкурентоспроможності на ринку, удосконаленні діяльності компанії та випуску кінцевих продуктів і послуг.

Мета статті полягає в дослідженні та розробці забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів. Завдання, які поставлені для виконання в роботі – це систематизувати дослідження вчених стосовно забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів, розглянути стандарти якості управління, дослідити динаміку впровадження стандартів якості управління компаніями та показати механізм забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів.

В статті використанні методи синтезу та аналізу для систематизації інформації про якість управління компаніями, статистичні розрахунки для визначення кількості компаній, які впроваджували стандарти якості управління для покращення ведення бізнесу.

Результати. В роботі представлена систематизація інформації дослідження вчених стосовно забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів, розглянуто стандарти якості управління, досліджено динаміку впровадження стандартів якості управління компаніями та показано механізм забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів.

Муренець І. Вибір стратегії розвитку підприємств за результатами діагностики їх економічного потенціалу. *Економічний аналіз*. 2022. Том 32. № 1. С. 264-272.

DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.01.264>

Ключові слова: якість управління; якість управління компанією; міжнародні стандарти; механізм забезпечення якості управління компанією.

UDC 338.242.2

Iryna Murenets (Ukraine)

JEL classification: F21, M21

Iryna MURENETS*PhD in Economics,**Associate Professor,**Lecturer,**Department of International Economic Relations,**Simon Kuznets Kharkiv National University of**Economics, Ukraine***E-mail: ira.murenets@gmail.com****https://orcid.org/0000-0001-9474-4374**

© Iryna Murenets, 2022

Received: 15.01.2022

Revised: 20.01.2022

Accepted: 26.01.2022

Online publication date: 26.01.2022



This is an Open Access article, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 license, which permits unrestricted re-use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

QUALITY ASSURANCE OF COMPANY MANAGEMENT BASED ON INTERNATIONAL STANDARDS

ABSTRACT

The article is devoted to the analysis of international standards of quality of company management, analyzes the dynamics of Ukrainian companies that have introduced standards of quality of business management over the past 22 years, proposes a mechanism for ensuring the quality of company management on the basis of international standards of doing business, based on which the consumer occupies a dominant position.

Introduction. In times of constant transformation, improvement, digitalization and transformation, the international community is primarily guided by quality issues when choosing business partners to complete transactions.

The issue of quality is quite multifaceted and can be considered from different sides, namely from the quality of the goods themselves to the quality of functioning of the entire company or corporation, the perfection of its management system, which can produce high-quality goods and provide quality services. If we are talking about the quality of management, then first of all the company needs to be a management quality system, which is based on management quality standards. Management quality standards can be of different levels – from international to local. Quality is a quantity that is very difficult to measure and needs constant improvement. But to ensure the high competitiveness of the company, it is necessary to constantly monitor the quality of all processes that take place during the activity. This requires a developed system of standards that will control the quality of all processes and results performed by the company. From the competent management of the company depends on its fate. Therefore, the management quality system will be understood as the totality and interrelation of all subsystems of the company, the purpose of which is to improve the quality of management, maintain competitiveness in the market, improve the company's activities and produce final products and services.

Purpose. The article is aimed at studying and developing quality assurance of company management on the basis of international standards.

Method (methodology). The article uses methods of synthesis and analysis to systematize information about the quality of management of companies, statistical calculations to determine the number of companies that have implemented management quality standards to improve business.

Results. The article systematizes the information of scientists' research on ensuring the quality of company management on the basis of international standards, considers management quality standards, investigates the dynamics of implementation of company management quality standards and shows the mechanism of ensuring the quality of company management on the basis of international standards.

Murenets, I. (2022). Quality assurance of company management based on international standards. *Economic analysis*, 32 (1), 264-272.

DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.01.264>

Keywords: quality of management; quality of company management; international standards; mechanism for ensuring the quality of company management.

Вступ

В часи постійних перетворень, удосконалень, діджиталізації та трансформації, міжнародне співтовариство при виборі партнерів по бізнесу для здійснення угод перш за все керується питаннями якості.

Питання якості досить багатогранне та може розглядатися з різних боків, а саме від питання якості самих товарів до якості функціонування всієї компанії чи корпорації, досконалості її системи управління, яка може випускати високої якості товари та надавати якісні послуги. Якщо ми говоримо про якість управління, то перш за все в компанії необхідна бути система якості управління, в основі якої лежать стандарти якості управління. Стандарти якості управління можуть бути різних рівнів – від міжнародного до локального. Якість є такою величиною, яку дуже важко виміряти та яка потребує постійного вдосконалення. Але для забезпечення високої конкурентоспроможності діяльності компанії необхідно здійснювати постійний моніторинг якості усіх процесів, які протікають під час діяльності. Для цього необхідна розроблена система стандартів, які будуть контролювати якість усіх процесів та результатів, що виконує компанія. Від компетентного управління компанією залежить її доля. Тому, під системою якості управління буде розумітися сукупність та взаємозв'язок всіх підсистем компанії, метою яких є підвищення якості управління, збереження конкурентоспроможності на ринку, удосконаленні діяльності компанії та випуску кінцевих продуктів і послуг.

Мета та завдання статті

Мета статті полягає в дослідженні та розробці забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів. Завдання, які поставлені для виконання в роботі – це систематизувати дослідження вчених стосовно забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів, розглянути стандарти якості управління, дослідити динаміку впровадження стандартів якості управління компаніями та показати механізм забезпечення якості

управління компанією на основі міжнародних стандартів.

Виклад основного матеріалу дослідження

Узагальнивши дослідження діяльності вчених [1; 2; 6; 10; 11; 13], пропонується наступна структура системи забезпечення якості управління класичною компанією, котра представлена на рис. 1.

Наведена схема (рис. 1.) показує, що вимоги клієнта є одним із ключових моментів у системі.

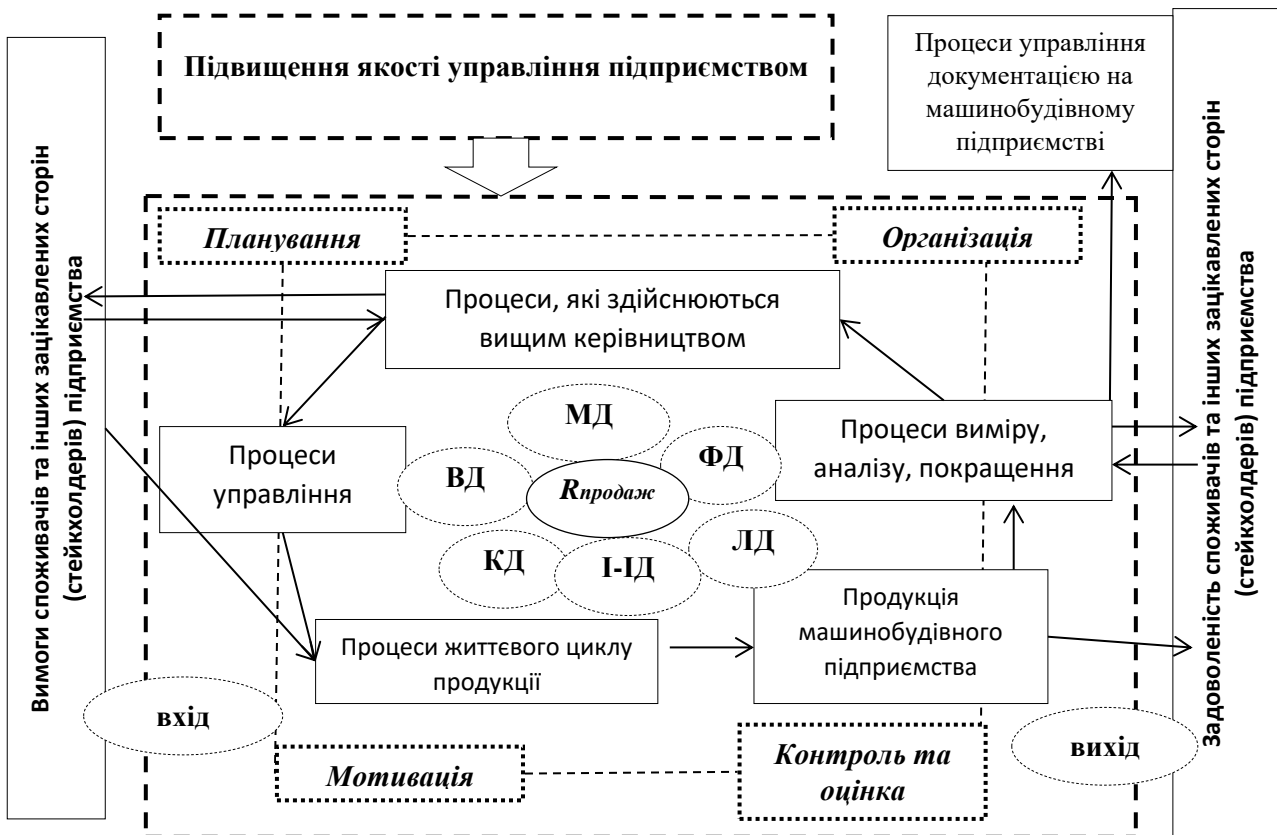
Вимоги споживачів стоять на вході до системи якості управління компанією, бо саме задоволення кінцевими результатами характеризує ефективність впровадження системи якості, але без врахування інтересів власників та керівництва компанії, також його персоналу, не можна стверджувати про досягнення всього комплексу цілей відповідної якості управління. Система має наступні обов'язкові елементи: якісне виконання робіт; формування нової концепції управління; вдосконалення управління компанією.

Наявність прямих та зворотних зв'язків між елементами, які забезпечують якість управління компанією на основі міжнародних стандартів, дає можливість розглядати сукупність як систему [3].

Також необхідно зазначити, що система якості управління формує нову властивість – а саме виробництво товарів та надання послуг високої якості, що повністю відповідає міжнародним стандартам, та задоволеність усіх стейкхолдерів компанії.

Таким чином, сформувавши систему якості компанії, необхідно постійно здійснювати моніторинг якості усіх процесів, які протікають та підвищувати рівень якості, щоб залишатися конкурентоспроможною компанією. Основними напрямками підвищення якості є: перш за все - сертифікація послуг, товарів (удосконалення стандартів та технічних умов як на міжнародному, так і на локальному рівні); удосконалення методів контролю якості та самоконтролю; постійна перевірка всієї документації; прогнозування та планування необхідного рівня якості управління; аудит відповідності на об'єкті управління; розширення господарських зв'язків між суб'єктами господарювання; використання

передового вітчизняного та зарубіжного досвіду.



Умовні позначення: МД – маркетингова діяльність, ВД – виробнича діяльність, ФД – фінансова діяльність, ЛД – логістична діяльність, І-ІД – інноваційно-інвестиційна діяльність, КД – кадрова діяльність

Рис. 1. Механізм забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів

Джерело: складено авторкою.

Одним із основних елементів системи якості компанії є саме сертифікація не лише продукції, але й системи управління компанією на засадах світового досвіду, що забезпечить залучення інвесторів та підвищить якість управління інноваційно-інвестиційною складовою. Через дуже швидкий розвиток ринкових відносин та розширення зовнішньоекономічних зв'язків, наявність в компанії системи якості, що відповідає стандартам ISO, стає визначальним фактором виробництва ним продукції належної якості та надання послуг. До того ж як показує досвід, на світовому ринку найвища якість продукції ще не є підставою для отримання значних успіхів та прибутків. У більшості випадків споживачі або замовники бажають бути впевненими в

отриманні виробів необхідного їм рівня якості, потребують підтверджень, що дана компанія має відповідну систему якості. Впровадження ISO майже завжди є обов'язковою умовою для укладання контрактів. Тому у випадку відсутності у компанії сучасної ефективної системи якості є два варіанти: можливість втратити перспективні контракти, або виробляти свої товари по досить заниженій ціні. Тому, для того, щоб підвищити імідж та зберегти існуючі конкурентні переваги, залучити нових споживачів (отримати більше контрактів), необхідно сертифікувати управління компанією та оновлювати систему якості управління компанією згідно новим стандартам та сучасним світовим вимогам, що впливає на задоволення та досягнення

об'єктивної цілі як зовнішніх, так і внутрішніх стейкхолдерів компанії.

Впровадження принципів тотального (загального, комплексного) управління якістю (TQM) набуло великого поширення в управлінні якістю. Ця своєрідна теорія сучасного менеджменту TQM передбачає наявність ознак гнучкості та адаптивності системи менеджменту якості бізнес-процесів. Ця концепція забезпечує компанії займати лідируючі позиції відносно гнучких та адаптивних змін, вона залучує працівників до процесу забезпечення різноманітних змін та перетворень. TQM представляє та забезпечує процесний підхід, системний підхід до змін під впливом зовнішнього середовища та забезпечує гнучкість в управлінні. Ця концепція передбачає та постійно переглядає різні варіанти щодо удосконалення та поліпшення якості управління компанією, постійно розглядає різні альтернативи щодо управлінських рішень та їх якісного прийняття на основі фактичної інформації та статистичних даних, вона допомагає налагодити взаємовигідні відносини зі стейкхолдерами підприємства в різні моменти перетворень та змін під впливом зовнішнього середовища [4; 5; 7; 8; 12].

Слід звертати увагу і на ключові моменти сучасної системи управління якістю, до них відносяться відповіді на питання – на скільки керівництво є відповідальним; на скільки якісно здійснюється управління ресурсами компанії; якої якості випускається продукція та якої якості надаються послуги; яким чином ці ключові моменти можна виміряти, проаналізувати та поліпшити. Було здійснено аналіз та оцінку результатів динаміки змін щодо сертифікації систем управління якістю на основі міжнародних стандартів.

Необхідно зазначити, що стандарти ISO являються базовими для економічних систем та вони вимагають, щоб компанії адаптували ці стандарти відповідно до виду діяльності яким вони займаються. Ці стандарти характеризуються гнучкістю та мають певні вимоги стосовно цих питань. Існує тенденція щодо різних вимог адаптації стандартів. Це дає розуміння про актуальність впровадження та дотримання стандартів якості, що наголошує на концентрації інтересів стейкхолдерів компанії на міжнародній сертифікації системи

якості управління компанією. Це доведено практикою у тих галузях, які характеризуються значною прибутковістю, мають високі показники рентабельності, в тому числі і рентабельності продажів та є інвестиційно привабливими особливо для іноземних партнерів.

Необхідно додати, що на рис.1 представлено забезпечення якості управління компанією на основі стандартів ISO, яке наголошує на постійному підвищенні якості управління, на підвищенні рентабельності продажів компанії, рентабельності самого бізнесу та задоволенні вимог стейкхолдерів компанії. Забезпечення якості управління компанією, що були досліджені, формується на класичних науково-прикладних розробках Е. Демінга, Дж. Джурана, К. Ісікави, принципах TQM, стандартах ISO, методології постійного самовдосконалення [5; 6; 12].

Практично в усіх компаніях, які орієнтуються на експорт, промислову співпрацю, дуже важливу роль в управлінні якістю діяльності відіграє стандартизація процесів відповідно до певних вимог та сертифікація систем якості управління.

Можна сказати, що ці моменти є вимушеними та мають конкретну мету, адже задля постійного прийняття участі в тендерах, підписання вигідних контрактів, отриманні додаткових замовлень від постійних клієнтів, отриманні нових замовлень, наданні послуг, виготовленні виробів, здійсненні заказів закордонним країнам.

Компанія повинна випускати продукцію та надавати послуги відповідного рівня, цей рівень може підтверджувати наявність сертифіката на систему менеджменту якості. Розвиток систем управління якістю на базі міжнародних стандартів в Україні має нерівномірний характер.

Виявлено, що для забезпечення високого рівня якості, необхідно мати систему якості управління (надійну, гнучку, адаптивну). Ця система представляє собою сукупність конкретних функцій, підходів та методів їх реалізації, які мають головну мету – задоволення потреб стейкхолдерів. Система повинна включати в себе перелік показників, які вимірюють та характеризують результативність її існування. Вимірювання цих характеристик є складним питанням, воно

повинно ґрунтуватися на основі конкретних методик та методичному забезпеченні, потребує застосування кваліметрії.

Під впливом зовнішнього середовища, нових потреб внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів компанії було сформовано та впроваджено нові стандарти стосовно якості управління, до них слід віднести [4-9]:

- (ISO) 26000 – «Соціальна відповідальність»;
- (ISO) 31000 – «Управління ризиками»;
- (ISO) 20121 – «Управління стійкістю подій»;
- (ISO) 10002 – «Забезпечення задоволення споживачів і робота з претензіями»;
- (ISO) 37500 «Аутсорсинг»;
- (ISO) 27001 – «Інформаційна безпека» та багатьох інших.

Розробка та впровадження нових стандартів призводить до виклику нової критики. Наприклад, впровадження нового стандарту (ISO) 37500 «Аутсорсинг» призвело до безлічі критичних характеристик, тому що в цьому стандарті мова йдеться про необхідність запозичення досвіду у розвинених країн для малорозвинених, стосовно усіх сфер діяльності підприємств, їх виробничих технологій [5].

Судячи з аналізу деяких стандартів, їхньої критики, питання перенесення досвіду від зарубіжних компаній потребує значної адаптації, адже без урахування певних особливостей, ментальності, неможливо відтворити ідеальні умови. Некомпетентне перенесення досвіду від зарубіжних компаній може призвести до зростання такого негативного явища, як безробіття. На думку багатьох вчених-економістів саме не дотримання конкретних вимог, критеріїв, неадаптованість певних стандартів та некомпетентне перенесення досвіду, призводить до глобальних та критичних проблем в компанії, економіці та в країні в цілому [5].

Важливо зауважити, що схвалені технічними комітетами проекти стандартів розсилаються організаціям-членам ISO, і проводиться голосування. Для публікування та оприлюднення, в якості міжнародного стандарту, проект повинен бути схвалений не менше ніж 75% організацій-членів ISO, які прийняли участь у голосуванні.

Завдяки успішному використанню стандартів якості ISO, а також у зв'язку із

загальносвітовою тенденцією посилення законодавчо-нормативних вимог до ведення фінансово-економічної діяльності, у всьому світі зростає потреба у виробленні єдиного підходу стосовно вирішення найбільш загальних питань, важливих для будь-якої з існуючих систем стандартизації. Першими широко поширеними стандартами, в які були включені вимоги до ведення документації, стали стандарти серії ISO 9000 з управління якістю продукції і послуг [7; 8].

Вперше в історії міжнародних стандартів діловодство і документообіг не тільки були відзначені в якості важливої складової частини діяльності компанії, а й почали перевірятися в ході сертифікації.

Представимо динаміку впровадження систем управління якістю українськими підприємствами в період від 1999 по 2020 роки, яка характеризується певними екстремумами та носить досить нестабільний характер (рис. 2).

Необхідно зазначити, що при наявності сертифікованої системи управління якістю в компаніях, можна стверджувати про відповідність продукції та послуг компанії вимогам внутрішнього та зовнішнього середовища, а також вимогам внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів. Аналізуючи діяльність вітчизняних компаній та зарубіжних, очевидно, що вітчизняні відстають, але на це є ряд вагомих причин, останніми з яких є воєнний стан на території нашої держави, тому 2020 рік має дуже низькі показники стосовно впровадження систем якості управління компаніями. Але дивлячись на динаміку впровадження систем якості управління компаніями, в основі яких лежать міжнародні стандарти, то починаючи з 1999 року спостерігається постійне впровадження систем управління якістю.

Для покращення ситуації щодо підвищення якості управління, існує потреба у сприянні адаптації до вітчизняних умов зарубіжного досвіду з якості управління, стандартизації та сертифікації. Таким чином, сьогоденні вимоги до якості управління компанією характеризуються взаємовідповідальністю внутрішніх і зовнішніх стейкхолдерів компанії.

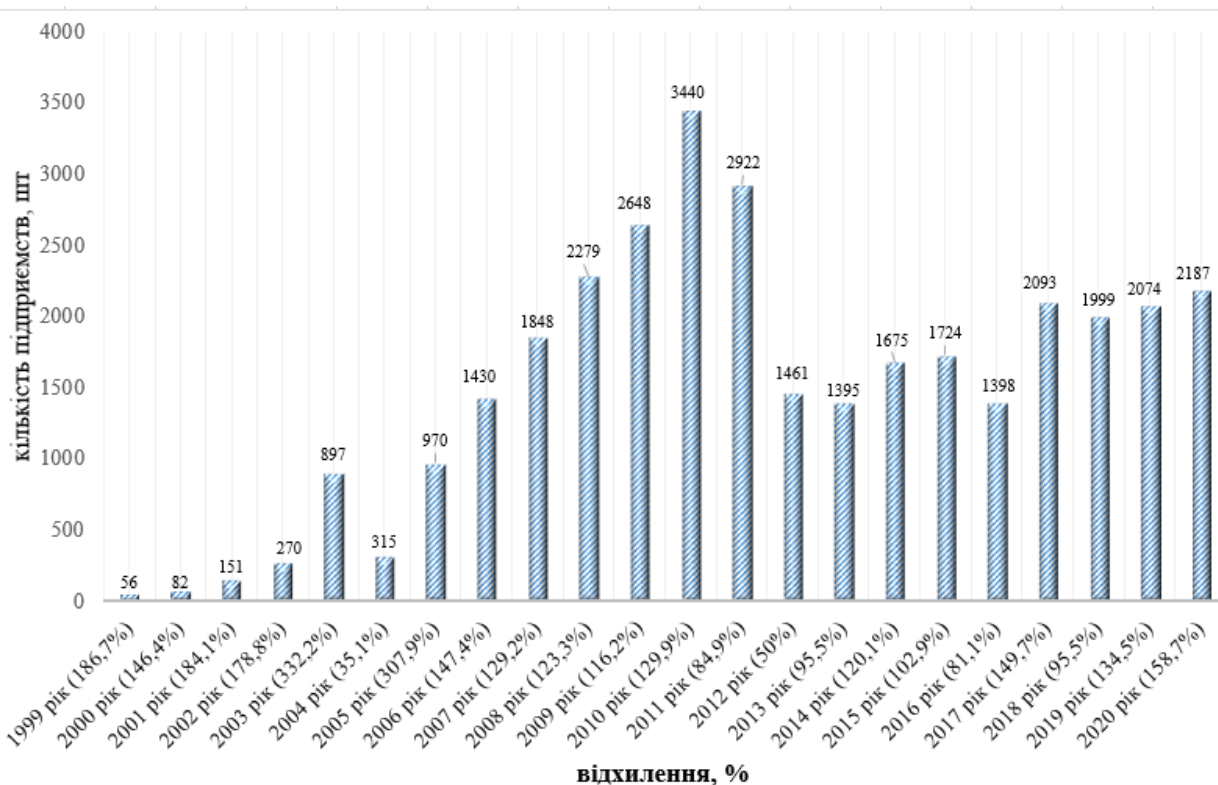


Рис. 2. Впровадження систем управління якістю

Джерело: складено авторкою.

Зважаючи на практичний досвід використання міжнародних стандартів вітчизняними компаніями, було показано та виявлено значні проблеми стосовно адаптаційних моментів, в результаті чого необхідно запропонувати конкретні напрями застосування економіко-управлінського механізму стосовно якості управління конкретною компанією стосовно підвищення якості управління розвитком усього персоналу компанії задля адаптації та значного покращення процесів сертифікації відповідно до міжнародних стандартів.

Підвівши підсумки, можна сказати, що стандарти якості постійно змінюються, вдосконалюються, постійно адаптуються з урахуванням законодавчої, екологічної специфіки тощо. Економічний ефект від впровадження цих стандартів досягається за рахунок передового досвіду, який надає Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) [7].

На сьогоднішній день стосовно сфери якості найчастіше зустрічаються пропозиції стосовно різних підходів, які направлені на навчання та підвищення компетентностей працівників,

використовуючи різноманітні критерії. Оцінювання якісних показників персоналу компанії здійснюється за допомогою методів кваліметрії та конкретних алгоритмів, адаптуючи до конкретної галузі.

Останнім часом можна спостерігати за яскравим розвитком та взаємодією трьох складових стосовно питань якості управління. До цих питань можна віднести:

- питання надійності, адаптивності та гнучкості систем якості;
- конкретні вимоги стейкхолдерів до систем якості відносно стандартів якості;
- постійний розвиток міжнародних стандартів якості, під натиском мінливого зовнішнього середовища.

Основними мотивами та причинами впровадження стандартизованих систем якості управління та менеджменту якості є максимізація вартості бізнесу, залучення інвесторів, підвищення рівня якості управління компанії в цілому.

Ці питання постійно набувають актуальності, так само як і стандарти якості, які перманентно набувають критики, тому що питання якості залежать від змін, постійних

змін зовнішнього середовища, таким чином, якість не може бути стабільною та підлягати якимось правилам. Вона потребує постійного перегляду стандартів та неприривного поліпшення.

Однак вагомим недоліком Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) є те, що процес сертифікації та сама сертифікація характеризується високою вартістю. На вартість сертифікації значно впливає кількість працівників компанії та специфіка діяльності [5; 7; 8].

Відомо та зрозуміло, що гнучкість будь-якої виробничої системи залежить від інноваційності та сучасності господарської системи, від її інноваційного потенціалу, що знову ж таки наголошує на необхідності залучення усіма шляхами інвесторів [1; 2; 7; 9; 11].

Тому, без впровадження та використання стандартів ISO стає неможливим якісне управління компанією [9]. Для здійснення розробки та впровадження системи якості в компанії, необхідне впровадження ряду етапів (рис. 3).

Отже, на першому етапі здійснюється підготовка до забезпечення якості управління підприємством. Відбувається формування та навчання робочої групи, визначається політика діяльності підприємства з питань якості формується організаційна структура підприємства, проводиться діагностика діяльності підприємства, визначаються строки, оцінюється вартість та витрати на розробку та

впровадження якості управління машинобудівним підприємством.

Другий етап полягає в проведенні комплексного аналізу якості управління та розробка системи якості управління. Здійснюється аналіз існуючої якості управління підприємством, складання плану розробки, коригування документів з якості управління, розробляється сама система щодо якості управління.

Третім етапом є в розроблення та узгодження документації щодо якості управління. На цьому етапі стоїть необхідність в розробці настанови (наказу) з якості управління підприємством, в розробці документації, методики, а також інструкції та первинних документів (актів).

Стосовно організаційного процесу розроблення документації з якості, то згідно з вимогами стандарту МС ISO серії 9001:2015, система документів має включати в себе абсолютно всі записи щодо якості управління підприємством, які вимагаються стандартом [9].

Висновки

Таким чином, в роботі представлена систематизація інформації дослідження вчених стосовно забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів, розглянуто стандарти якості управління, досліджено динаміку впровадження стандартів якості управління компаніями та показано механізм забезпечення якості управління компанією на основі міжнародних стандартів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Горбенко Н. А. Оцінювання процесів систем управління якістю підприємств. *Технологический аудит и резервы производства*. 2013. № 5/5 (13). С. 22–24.
2. Кайданова А. В. Розробка інтегрованої системи управління якістю Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) 9001:2000/GMP на фармацевтичному підприємстві : автореф. дис. ... канд. фарм. наук : 15.00.01. Харків, 2009. 22 с.
3. Коваленко М. А., Чесноков В. Л. *Фінансовий словник: навч. посіб.* Херсон: ІТ, 2011. 310 с.
4. ДСТУ Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. URL: <http://www.assistem.kiev.ua/download.php>.
5. Зміни в Міжнародній організації зі стандартизації (ISO) 9001:2015. URL: <http://ua.ikmj.com/changes-in-iso-90012015/>.

www.econa.org.ua

6. Системи управління якістю: Вимоги (Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) 9001:2008, ЮТ) ДСТУ Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) 9001:2009. Київ, 2009. 36 с.
7. Українська асоціація якості. URL: <http://www.uaq.org.ua>.
8. Користь від впровадження і сертифікації сучасної системи якості. URL: <http://qsys.com.ua/uk> (168)
9. Момот О. І. Економічний механізм управління якістю виробничої діяльності підприємств : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04. Донецьк, 2008. 35 с.
10. Муренець І. Г. Технологія впровадження методичного забезпечення якості управління на промислових підприємствах. *Бізнес Інформ*. 2018. № 8. С. 263–268.
11. Муренець І. Г. Порівняльний аналіз сучасних підходів до управління якістю на підприємствах. *Забезпечення стійкого економічного розвитку країни : можливості та перспективи* : збірник тез наукових робіт учасників Міжнар. наук.-практ. конф., м. Львів, 21–22 жовтня 2016 р. Львів : Львівська наукова фундація, 2016. С. 64–68.

REFERENCES

1. Horbenko, N. A. (2013). Evaluation of the processes of quality management systems of enterprises. *Technological audit and production reserves*, 5/5 (13), 22–24.
2. Kaidanova, A. V. (2009). Development of an integrated quality management system of the International Organization for Standardization (ISO) 9001:2000/GMP at a pharmaceutical enterprise: autoref. thesis ... candidate Pharm. Sciences: 15.00.01. Kharkiv.
3. Kovalenko, M. A., Chesnokov, V. L. (2011). *Financial dictionary*. Kherson: IT.
4. DSTU of the International Organization for Standardization (ISO) 9000:2015 Quality management systems. Basic provisions and glossary of terms. (2015). <http://www.assistem.kiev.ua/download.php>.
5. Changes in the International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015. (2015). <http://ua.ikmj.com/changes-in-iso-90012015>.
6. Quality management systems: Requirements (International Organization for Standardization (ISO) 9001:2008, UT) DSTU International Organization for Standardization (ISO) 9001:2009. (2009). Kyiv.
7. Ukrainian Quality Association. <http://www.uaq.org.ua/>
8. Benefit from the implementation and certification of a modern quality system. <http://qsys.com.ua/uk>.
9. Momot, O. I. (2008). Economic mechanism of quality management of production activity of enterprises: autoref. thesis ... Dr. Econ. Sciences: 08.00.04. Donetsk.
10. Murenets, I. G. (2018). Technology of implementation of methodical management quality assurance at industrial enterprises. *Business Inform*, 8, 263–268.
11. Murenets, I. G. (2016). Comparative analysis of modern approaches to quality management at enterprises. Ensuring sustainable economic development of the country: opportunities and prospects: a collection of theses of scientific works of participants of the International science and practice conference, Lviv, October 21–22. Lviv: Lviv Science Foundation, 64–68.